

**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP RETENSI PELANGGAN DI BANK BTPN KARAWANG**

*The influence of information systems and the quality of service for
retention customers in bank btpn karawang*

Oleh :
Rizki Achmad Muchlisin
NIM :15416261201238

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU
SOSIAL
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
2019**

**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP RETENSI PELANGGAN DI BANK BTPN KARAWANG**

*The influence of information systems and the quality of service for
retention customers in bank btpn karawang*

Oleh :
Rizki Achmad Muchlisin
NIM :15416261201238

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana
Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan
Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU
SOSIAL
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Rizki Achmad Muchlisin
NIM : 15416261201238
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM CROSSING DAN
PELAYANAN TERHADAP RETENSI
PELANGGAN DI BANK BTPN
KARAWAN

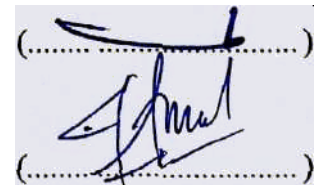
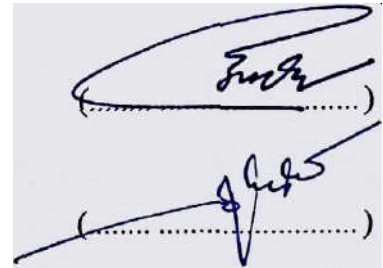
PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJIAN SKRIPSI

Pembimbing : H. Sihabudin, SE., MM.

Pembimbing : Asep Darajatul Romli, M.Pd

Penguji : Wanta, S.E., M.M.

Penguji : Enjang Suherman, S.E., M.M.



Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. Budi Risniyadi, S.E., M.M.
NIDN. 0424127301



Citra Savitri, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Rizki Athmad Muchlisin

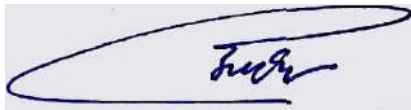
NIM : 15416261201238

Judul PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DJ BANK
BTPN KARAWANG

Menyetujui,

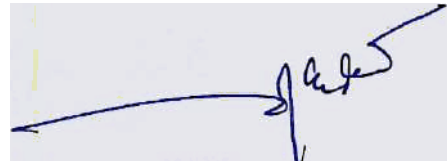
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



If. Sihabudin. USE. MM.

NIDN. 0405086902



Asep Daroiatul R'omli, M.Pd

NIDN. 0421078003

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Koordinator Program Studi



Citra Savitri S.E., M.M

NIDN. 02J4088301

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Achmad Muchlisin
NPM : 15416261201238
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2018/2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“ PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DI BANK
BTPN KARAWANG”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 16 September 2019



RIZKI ACHMAD MUCHLISIN