

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB
Telagasari)**

***The Influence of Service Quality and Employee Competence on Customer
Satisfaction at Bank BJB Telagasari (Case Study of BJB Telagasari
Customers)***

Muhamad Septiaraya Latif
21416261201019

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB
Telagasari)**

***The Influence of Service Quality and Employee Competence on Customer
Satisfaction at Bank BJB Telagasari (Case Study of BJB Telagasari
Customers)***

Muhamad Septiaraya Latif

21416261201019

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

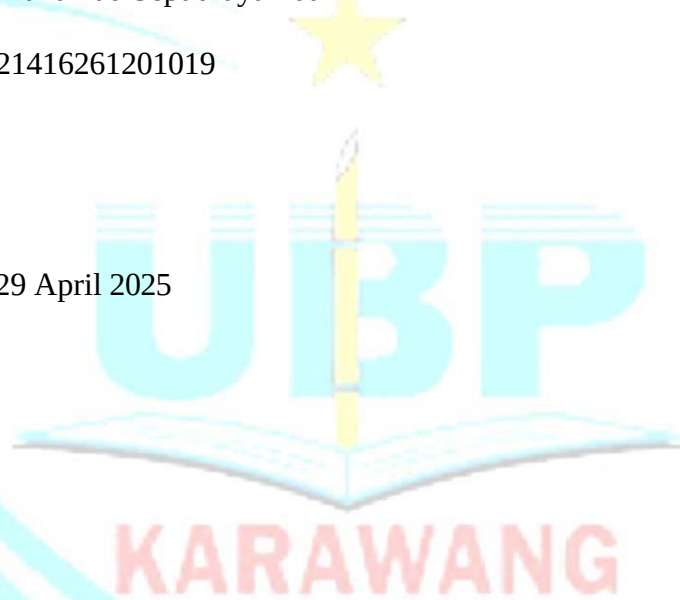
**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah nyatakan dengan benar**

Nama : Muhamad Septiaraya Latif

NIM : 21416261201019

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 April 2025



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Muhamad Septiaraya Latif

NIM : 21416261201019

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari)

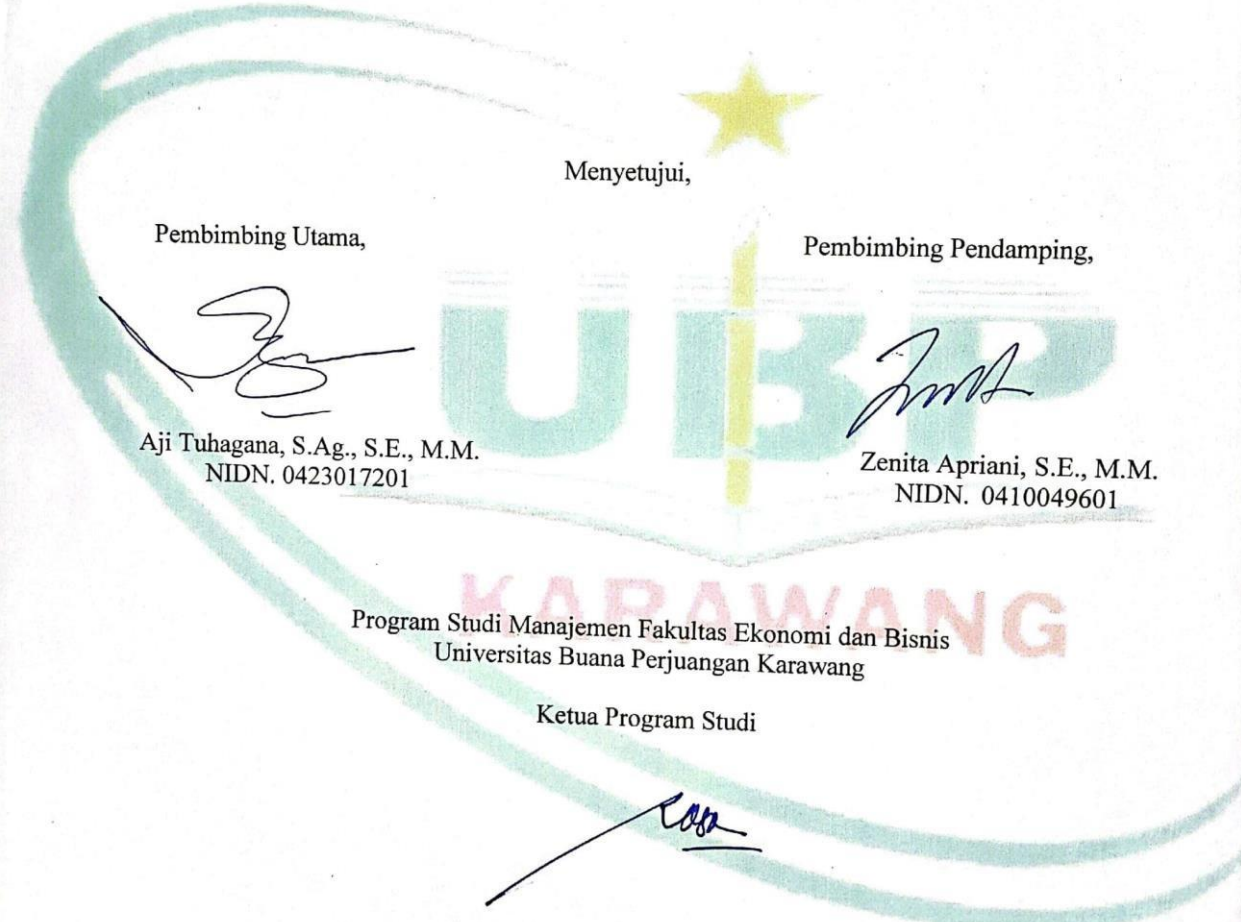
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M.
NIDN. 0423017201


Zenita Apriani, S.E., M.M.
NIDN. 0410049601


Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi

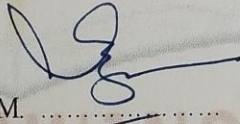
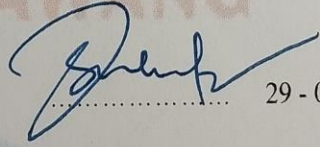

Dr. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhamad Septiaraya Latif
NIM : 21416261201019
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari)

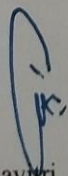
DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Penguji 1 : Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M.		29 - 04 - 2025
2. Penguji 2 : July Yuliawati, S.E., M.M.		29 - 04 - 2025

Karawang, 29 April 2025

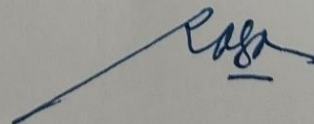
Mengetahui,

Dekan,



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

Ketua Program Studi,



H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2024 / 2025

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

”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari)”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 29 April 2025

Materai
10.000

Muhamad Septiaraya Latif

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Septiaraya Latif
NIM : 21416261201019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus
Nasabah BJB Telagasari)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang

Pada tanggal : 29 April 2025

Yang menyatakan,



Muhamad Septiaraya Latif

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan Ibu Zenita Apriani, S.E., M.M., selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M/Yanti, SE., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada Bapak Muhammad Dani Nugraha selaku pimpinan bank BJB Telagasari yang telah mengizinkan saya untuk meneliti di bank BJB Telagasari
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada Orangtua, saudara dan orang yang saya cintai, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 29 April 2025



Muhamad Septiaraya Latif

