PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KESETIAAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK MANDIRI KC CIKAMPEK PUPUK KUJANG

THE EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE AT BANK MANDIRI KC CIKAMPEK PUPUK KUJANG

Oleh
Purnama Fazri
22416261201021

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Purnama Fazri

NIM : 22416261201021

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 April 2026

UBP KARAWANG

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Purnama Fazri

NIM : 22416261201021

Judul : Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi pada Bank Mandiri Kc Cikampek Pupuk Kujang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping
Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M.	Dr. Hj. Neni Sumarni, S.E., M.M.
NIDN. 0407097502	NIDN. 0402107806

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi Manajemen

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

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama	: Purnama Fazri
NIM	: 22416261201021
Program Studi	: Manajemen
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Mandiri KC Cikampek Pupuk Kujang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Rieke Retnosary, S.T., M.M., Ph.D		04/05-2026
Penguji 2 : Dr. Hj. Neni Sumarni, S.E., M.M.		5/5/2026

Karawang, 28/04/2026

Mengetahui,

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Citra Sayitri, S.E., M.M.	Dr. H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301	NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama	: Purnama Fazri
NIM	: 22416261201021
Program Studi	: Manajemen
Tahun Akademik	: 2025-2026

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

"PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KESETIAAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK MANDIRI KC CIKAMPEK PUPUK KUJANG"

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 28 April 2026



Purnama Fazri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama	: Purnama Fazri
NIM	: 22416261201021
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 MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KESETIAAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK MANDIRI KC CIKAMPEK PUPUK KUJANG

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 : 28 April 2026

Yang menyatakan

(Purnama Fazri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Saya menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Khususnya , penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Dr. Hj. Neni Sumarni, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan arahan, masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Yanti Tayo, S.Psi. M.I.Kom selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc. Prof. D.H. Budi Rismayadi, 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 selaku Ketua Program Studi Manajemen/Akuntansi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Para responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
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 dan kaka tercinta, 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, 23 April 2026

Penulis