

Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah TerhadapLoyalitas Nasabah BRI Kangean

Winda Sari¹, Nur Wening²

¹ Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta,
082331290217, e-mail: windaayulestari96@gmail.com

² Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta,
0274-623310, email: weninguty@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 Januari 2022

Received in revised form 21 Januari 2022

Accepted 25 Februari 2022

Available online 20 Mei 2022

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service performance and customer satisfaction on customer loyalty at Bank BRI Kangean Unit. Sources in collecting data in this study through secondary data sources through literature studies from literature books, journals, the internet and articles that support the research. The data collection technique is through a questionnaire (questionnaire) to 38 respondents. The data processing test technique was carried out with validity and reliability tests, t tests and f test.

The results of the study show that service performance has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has no significant effect on customer loyalty. Service performance and customer satisfaction together have no effect on customer loyalty. So in other words H1 is accepted, H2 is rejected and H3 is rejected. Quality Service performance at the Bank Bri Unit Kangean office is quite high but customer satisfaction is still low.

Keywords: Service Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Kangean. Sumber dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini melalui sumber data sekunder melalui studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet serta artikel yang mendukung penelitian. Teknik pengambilan datanya melalui kuesioner (angket) kepada 38 responden. Teknik uji pengolahan data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, uji t dan uji f. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kinerja pelayanan dan Kepuasan nasabah secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah. Maka dengan kata lain H1 diterima, H2 ditolak dan H3 ditolak. Kualitas kinerja pelayanan pada kantor Bank Bri Unit Kangean cukup tinggi namun kepuasan nasabahnya masih rendah.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana. Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

BRI adalah lembaga keuangan yang merupakan bank milik Pemerintah Indonesia. Kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana ke masyarakat, dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Sangat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabah di era globalisasi saat ini, maka BRI Unit Kangean harus selalu mampu mengukur sejauh mana kinerja pelayanan yang mereka berikan, pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan terutama Pegawai pelayanan mulai dari Security, Customer Service dan Teller, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi banking hall berhadapan langsung dengan pegawai layanan tersebut dengan tujuan untuk melakukan transaksi perbankan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Kangean. Dengan beberapa indikator yang dituangkan pada masing-masing variabel dalam penelitian sebagai tolak ukur dalam penilaian.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Pelayanan

Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono [1] mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Kinerja pelayanan yang baik menurut Parasuraman terdiri dari 5 bagian, yaitu: a) Keandalan (*Reliability*), b) Daya Tanggap (*Responsiveness*), c) Jaminan (*Assurance*), d) Perhatian (*Attention*), e) Bukti Langsung (*Tangible*) [2]. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah dan meninggalkan citra yang baik pada perusahaan perbankan di mata masyarakat. [3]

2.2. Kepuasan Pelanggan

Penelitian yang dilakukan Kotler kepuasan (*satisfaction*) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya [2]. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan [4]. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Indikator kepuasan nasabah yaitu a) Kenyamanan nasabah, b) Keyakinan nasabah atas layanan, c) Minat menggunakan jasa, d) Penjelasan atas nasabah, e) Nasabah mendapatkan kepercayaan setelah transaksi. [5]

2.3. Loyalitas

Definisi mengenai Loyalitas [6] yaitu derajat sejauh mana seorang nasabah menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu disposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Swastha dan Handoko [7][8] menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut: 1). Kualitas Produk, 2). Kualitas Jasa, 3). Emosional, 4). Harga, 5). Biaya.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan yang dilalui dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

3.1. Tempat Penelitian

Lokasi untuk melakukan pengambilan sampel dan pengolahan data penelitian berada di Bank BRI KCP Unit Kangean. Arjasa, Kel Arjasa Sumenep, Jawa Timur - 69491 Telepon : 0328-662717.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono [9], penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian maka dalam penelitian ini dijelaskan hubungan antara kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Kangean.

3.3. Teknik Pengambilan Data

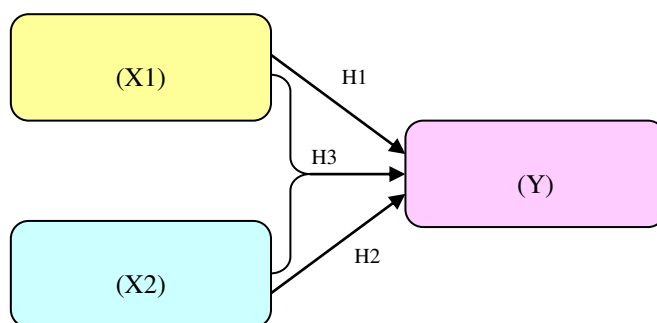
Sumber dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini melalui sumber data sekunder dengan cara studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet serta artikel yang mendukung penelitian, dan Teknik pengambilan data peneliti melakukan penyebaran melalui kuesioner (angket) kepada 38 responden.

3.4. Alat Pengukur Data

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur [10], sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial [10]. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. [11]

3.5. Kerangka Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel *independent* dan variabel *dependent*, Kinerja Pelayanan (X1) dan Kepuasan Nasabah (X2) termasuk variabel *independent* sedangkan Loyalitas Nasabah (Y) termasuk variabel *dependent*. Instrumen dalam variabel X1 ada Yaitu: a) Bukti Langsung [*Tangible* (X1.1)], b) Keandalan [*Reability* (X1.2)], c) Jaminan [*Assurance* (X1.3)], d) Empati [*Attention* (X1.4)]. Berikutnya Instrumen dalam variabel X2 yaitu: a) Kenyamanan nasabah (X2.1), b) Keyakinan nasabah atas layanan (X2.2), c) Minat menggunakan jasa (X2.3), d) Penjelasan atas nasabah (X2.4). Selanjutnya Instrumen Loyalitas Nasabah (Y) terdiri dari: a) Kualitas Produk (Y.1), b) Kualitas Jasa (Y.2).



Gambar 1. Kerangka penelitian

Keterangan :

X1 = Kinerja Pelayanan

X2 = Kepuasan Nasabah

Y = Loyalitas Nasabah

Dengan rumusan Hipotesis penelitian :

H1 = X1 memiliki pengaruh terhadap Y secara signifikan

H2 = X2 memiliki pengaruh terhadap Y secara signifikan

H3 = X1 dan X2 secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Y

Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean
(Winda Sari, et al)

Hipotesis akan diterima atau ditolak jika ;

1. Jika nilai $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$, atau nilai signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05 maka Hipotesis diterima
2. Jika nilai $R_{\text{hitung}} < R_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 maka Hipotesis ditolak

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini penjelasan mengenai hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti;

4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas menggunakan analisis korelasi person, keputusan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrument jika pada tingkat signifikan 5% nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$ maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid. [11]

X1.1 Bukti Langsung

Correlations				
		X1.1.1	X1.1.2	TOTAL_X1.1
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.346*	.808**
	Sig. (2-tailed)		.039	<.001
	N	36	36	36
X1.1.2	Pearson Correlation	.346*	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.039		<.001
	N	36	36	36
TOTAL_X1.1	Pearson Correlation	.808**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Hasil Korelasi X1.1

X1.2 Keandalan

Correlations					
		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3	TOTAL_X1.2
X1.2.1	Pearson Correlation	1	.068	-.152	.484**
	Sig. (2-tailed)		.694	.375	.003
	N	36	36	36	36
X1.2.2	Pearson Correlation	.068	1	.027	.743**
	Sig. (2-tailed)	.694		.875	<.001
	N	36	36	36	36
X1.2.3	Pearson Correlation	-.152	.027	1	.456**
	Sig. (2-tailed)	.375	.875		.005
	N	36	36	36	36
TOTAL_X1.2	Pearson Correlation	.484**	.743**	.456**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	.005	
	N	36	36	36	36

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Korelasi X1.2

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada X1.2 valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan r hitung > r table. Adapun r tabel pada 36responden yaitu 0,312 dengan signifikan 0,05.

X1.3 Jaminan

Correlations					
		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3	TOTAL_X1.3
X1.3.1	Pearson Correlation	1	-.229	.059	.471**
	Sig. (2-tailed)		.167	.725	.003
	N	38	38	38	38
X1.3.2	Pearson Correlation	-.229	1	-.003	.504**
	Sig. (2-tailed)	.167		.984	.001
	N	38	38	38	38
X1.3.3	Pearson Correlation	.059	-.003	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.725	.984		<.001
	N	38	38	38	38
TOTAL_X1.3	Pearson Correlation	.471**	.504**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	<.001	
	N	38	38	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Korelasi X1.3

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada X1.3 valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan r hitung > r table. Adapun r tabel pada 38responden yaitu 0,312 dengan signifikan 0,05.

X1.4 Empati

Correlations						
		X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.4.4	TOTAL_X1.4
X1.4.1	Pearson Correlation	1	.120	.375*	.426**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.474	.020	.008	<.001
	N	38	38	38	38	38
X1.4.2	Pearson Correlation	.120	1	.203	.168	.579**
	Sig. (2-tailed)	.474		.222	.314	<.001
	N	38	38	38	38	38
X1.4.3	Pearson Correlation	.375*	.203	1	.144	.638**
	Sig. (2-tailed)	.020	.222		.388	<.001
	N	38	38	38	38	38
X1.4.4	Pearson Correlation	.426**	.168	.144	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.008	.314	.388		<.001
	N	38	38	38	38	38
TOTAL_X1.4	Pearson Correlation	.760**	.579**	.638**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	38	38	38	38	38

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Korelasi X1.4

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada X1.4 valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan r hitung > r table. Adapun r tabel pada 38 responden yaitu 0,312 dengan signifikan 0,05.

X2 Kepuasan Nasabah

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.455**	.247	.157	.737**
	Sig. (2-tailed)		.004	.135	.346	<.001
	N	38	38	38	38	38
X2.2	Pearson Correlation	.455**	1	.175	.321*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.004		.292	.050	<.001
	N	38	38	38	38	38
X2.3	Pearson Correlation	.247	.175	1	.043	.511**
	Sig. (2-tailed)	.135	.292		.796	.001
	N	38	38	38	38	38
X2.4	Pearson Correlation	.157	.321*	.043	1	.545**
	Sig. (2-tailed)	.346	.050	.796		<.001
	N	38	38	38	38	38
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.737**	.801**	.511**	.545**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001	
	N	38	38	38	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 6. Hasil Korelasi X2

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada X2 valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun r_{tabel} pada 38responden yaitu 0,312 dengan signifikan 0,05.

Y Loyalitas Nasabah

Correlations				
		Y.1	Y.2	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.000	.697**
	Sig. (2-tailed)		1.000	<.001
	N	38	38	38
Y.2	Pearson Correlation	.000	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	1.000		<.001
	N	38	38	38
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.697**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	38	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 7. Hasil Korelasi Y

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada Y valid karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun r_{tabel} pada 38responden yaitu 0,312 dengan signifikan 0,05.

4.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono menyatakan bahwa reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrument yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan [10].

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.655	18

Gambar 8. Hasil Uji Reability

Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 [12]. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat di Tarik kesimpulan bahwa kuesioner dalam penelitian realiber dengan nilai Cronbach's Alpha 0,655.

4.3 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak berpengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika r hitung > t tabel atau signifikannya < 0,5 maka dinyatakan berpengaruh begitupun sebaliknya. [13]

Variabel X1 memiliki pengaruh terhadap Y secara signifikan (H1)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.128	.964	6.356	<.001
	TOTAL_X1	.078	.074	.172	.301
a. Dependent Variable: TOTAL_Y					

Gambar 9. Hasil Uji T Hipotesis 1

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berpengaruh terdapat Y maka H1 diterima dengan nilai r hitung > r tabel yaitu $1.050 > 0,0312$ dengan signifikan $0,3 < 0,5$.

Varibel X2 memiliki pengaruh terhadap Y secara signifikan (H2)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.927	.944	7.336	<.001
	TOTAL_X2	.015	.069	.036	.828
a. Dependent Variable: TOTAL_Y					

Gambar 10. Hasil Uji T Hipotesis 2

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh terhadap Y maka H2 ditolak dengan nilai r hitung < r tabel yaitu $0,219 < 0,312$ dengan signifikan $0,8 > 0,5$.

4.4 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Variabel X1 dan X2 secara bersama sama memiliki pengaruh terhadap Y (H3)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.677	2	.338	.547	.584 ^b
	Residual	21.665	35	.619		
	Total	22.342	37			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1						

Gambar 11. Hasil Uji F Hipotesis 3

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh terhadap Variabel terikat (Y), maka H3 ditolak dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,547 < 0,312$ masih bisa diterima namun signifikan yang dihasilkan yaitu $0,8 > 0,5$. Artinya tidak memenuhi persyaratan hipotesis diterima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini melakukan beberapa analisis data seperti uji validitas dan reabilitas, uji t dan uji f. setelah dilakukan analisis tersebut di dapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan pihak bank maka loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Kangean akan semakin meningkat
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya kantor bank Bri Unit kangean belum memenuhi kepuasan pelanggan dalam beberapa aspek seperti layanan antrian yang kurang kondusif. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas nasabah.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama sama tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Saran

1. Penelitian ini dilakukan dengan responden yang tidak terlalu banyak sehingga keakuratan data masih jauh dari kevalidan yang tinggi namun sudah bisa memenuhi standar data untuk digunakan dalam penelitian. Maka dari itu peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian yang akan lebih baik jika dilakukan dengan responden yang lumayan banyak.
2. Diharapkan untuk sarana & prasarana pada kantor Bank Bri Unit Kangean lebih di lengkapi lagi misal dengan menambahkan lagi mesin ATM di beberapa tempat karena dengan begitu akan mengurangi antrian Panjang disebabkan ketersediaan mesin ATM yang hanya di tempat kantor. Dan mencegah seringnya terjadi mesin eror pada ATM.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [2] Ra. Kusumajaya, Ar. Rivai, 2017, "Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Relasional Dan Dampaknya Pada Positive Word Of Mouth", *Telaah Manajemen* Vo. 14 (2), Hal 18 – 32.
- [3] Wardana, A. & Hudayah, S. 2017. "Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen*, Volume 09 No. 01,
- [4] Agustin, S., Budiyanto, B. & Ridwan, M. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Hubungan Store Image Dan Ekspektasi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15, 396-415.
- [5] Febriana "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 03 No.01, Oktober 2016 Halaman 146-168.
- [6] Harnoto, Fasochah. 2013. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* (34):1–14.
- [7] Basu Swastha, Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku. Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- [8] Setiawan, Minarsih, Fathoni. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap

Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Interisting” *Jurnal Of Management*, Volume 02No 02, Maret, Halaman 1-17

- [9] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- [10] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- [11] Zakiy, Azzahroh. 2017. “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.3 No.01, Halaman 1-11
- [12] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- [13] Wijayanto. 2015. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Volume 17 No 01, Juni, Halaman 38-45,.