

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI BINA SYARIAH UMMAH WADENG SIDAYU GRESIK

Mochamad Syafii⁽¹⁾, Lailatus Shobiha⁽²⁾

Universitas Gresik^{(1),(2)}

Jl. Arif Rahman Hakim No.2B Gresik^{(1),(2)}

Email; syafii mochmad87@gmail.com⁽¹⁾

Email; lailashobicha@gmail.com⁽²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah mengenai pelayanan jasa Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik yang berjumlah 213 nasabah pada akhir tahun 2017. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel sebanyak 69 nasabah. Sementara teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *proportional sampling*. Teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisa regresi berganda, analisis tabel silang dan uji hipotesa dengan rumus koefisien korelasi.

Dari hasil penelitian ini diperoleh regresi berganda variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan nasabah (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel yaitu $20,618 > 3,98$ dengan tingkat signifikan F yang lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$) dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Gresik. Dengan ini, kesimpulan hasil penelitian menunjukkan data-data yang telah diperoleh, sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Loyalitas Nasabah;

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menjadikan persaingan bisnis dalam lingkungan global semakin kompetitif dan semakin sulit, banyaknya bermunculan pesaing baru bisnis yang sama, menjadi ancaman bagi perusahaan yang sedang menjalankan bisnisnya. Lahirnya Koperasi Bina Syariah di Indonesia, menjadikan koperasi konvensional semakin meningkatkan kualitas layanannya agar tidak kehilangan pangsa pasarnya. Kemudahan dalam mengakses fasilitas koperasi, menjadikan nasabah dengan mudah membedakan kualitas layanan dari

sebuah koperasi dengan koperasi lainnya.

Loyalitas pelanggan Akbar (2009:6) merupakan kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti koperasi. Dalam membangun sebuah loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapat nasabah yang loyal, harus mempertahankan dengan segala cara, karena mempertahankan nasabah jauh lebih sulit di bandingkan mencari nasabah baru.

Kesetiaan nasabah tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan berwujud karena bukan hal berupa nilai uang saja, karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati dari ketulusan nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan nasabah.

Koperasi harus membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk didalamnya ada memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem dan saran. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja jasa yang riil atau akurat dengan kinerja jasa yang diharapkan.

Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik atau disingkat dengan (KBSU) merupakan koperasi serba usaha (KSU) yang bergerak untuk memberdayakan umat dalam kebersamaan dengan mengelola dana simpan pinjam dan pembiayaan usaha yang bertujuan untuk meningkatkan dan membangun ekonomi masyarakat. Koperasi bina syariah ummah atau disingkat (KBSU) mulai beroperasi pada tanggal 17 januari 2015 di gresik jawa timur. Kemudian mendapatkan badan hukum dari SK Menteri Koperasi dan UKM RI : 02/BH/XVI.6/ 437.56/I//2015 dan juga surat izin usaha simpan pinjam Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik : 151/SIUSPK/XVI.6/437.56/XII/2015.

Keunggulan dari koperasi bina syariah ummah yaitu: Dari pelayanannya, karena karyawan di koperasi bina syariah ummah cukup banyak, jadi koperasi bina syariah ummah melayani masyarakat menabung atau masyarakat meminjam itu sampai *door to door* termasuk pengambilan tabungan

kerumah atau ke toko-toko bagi yang harian maupun mingguan, sekaligus pengambilan ansuran bagi masyarakat nasabah yang tidak bisa kekantor. Di koperasi bina syariah ummah bisa mengambil ansuran kerumah sesuai dengan keinginan nasabah. Kelemahan dari koperasi bina syariah ummah yaitu, memiliki daya pesaing yang lemah, jika koperasi dibandingkan dengan koperasi yang lain. Terbatasnya modal dan sulit untuk mendapatkan modal. Kurangnya kemampuan tenaga profesional dalam pengelolaan koperasi. Hampir semua instansi jasa keuangan itu soal kredit macet.

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkannya terhadap pemberi layanan jasa, maka dari itu koperasi hendaknya memiliki kualitas layanan yang berbeda sehingga membedakan koperasinya dengan koperasi yang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja tapi harus ada karakteristik yang membedakannya. Sedangkan menurut data Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik tentang kualitas layanan koperasi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Dibuktikan dengan turunnya nasabah dari tahun 2015-2017 sebagai berikut :

Jumlah Nasabah di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	252
2	2016	241
3	2017	232

Sumber : Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik

Bisa dilihat dari tabel, awal mula pembangunan koperasi di daerah sangat menarik minat masyarakat, akan tetapi

seiring berjalannya waktu minat warga mulai menurun. Lokasi koperasi ini tidak jauh dari tempat tinggal penulis, karena itu penulis bisa melihat kantor koperasi yang awal mulanya ramai sekarang menjadi sepi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menggali dan memperbaiki sebab permasalahan yang terjadi dalam Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. Berkaitan dengan hal ini peneliti mengangkat judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik”

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015:51) mengatakan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah koperasi untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah agar dapat menciptakan loyalitas nasabah. Sehingga semakin tinggi kualitas layanan maka akan semakin baik dan akan menyebabkan terciptanya loyalitas nasabah, oleh karena itu dalam memberikan layanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi layanan.

Kepuasan Nasabah

menurut Irawan (2008:119) kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan jasa. Konsumen puas kalau setelah membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen.

Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan Akbar (2009:6) merupakan kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti koperasi. Dalam membangun sebuah loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapat nasabah yang loyal, harus mempertahankan dengan segala cara, karena mempertahankan nasabah jauh lebih sulit di bandingkan mencari nasabah baru.

HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.
2. Diduga bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.
3. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, Penelitian ini bertempat di Koperasi Bina Syariah Ummah di Jl. Raya Deandles Desa Brak Wadeng Sidayu Gresik dengan waktu penelitian selama 3 (tiga) bulan, yakni pada bulan february hingga april 2018 dengan obyek penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

HASIL PENELITIAN**ANALISIS DATA****1. Uji Validitas**

Uji Validitas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing – masing variabel lebih besar dari r_{kritis} yaitu 0,03 dengan hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut :

- a) Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Nilai validitas untuk pertanyaan $X_{1.1}$ sebesar 0,479 $X_{1.2}$ sebesar 0,704 $X_{1.3}$ sebesar 0,769 $X_{1.4}$ sebesar 0,713 $X_{1.5}$ sebesar 0,366 $X_{1.6}$ sebesar 0,504 $X_{1.7}$ sebesar 0,676 $X_{1.8}$ sebesar 0,681 $X_{1.9}$ sebesar 0,760 $X_{1.10}$ sebesar 0,605 $X_{1.11}$ sebesar 0,670, $X_{1.12}$ sebesar 0,435. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel X_1 adalah valid.
- b) Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (X_2) Nilai validitas untuk pertanyaan $X_{2.1}$ sebesar 0,610 $X_{2.2}$ sebesar 0,583 $X_{2.3}$ sebesar 0,762 $X_{2.4}$ sebesar 0,733 $X_{2.5}$ sebesar 0,561 $X_{2.6}$ sebesar 0,647 $X_{2.7}$ sebesar 0,703 $X_{2.8}$ sebesar 0,744 $X_{2.9}$ sebesar 0,799 $X_{2.10}$ sebesar 0,698. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel X_2 adalah valid.
- c) Untuk Variabel Loyalitas Nasabah (Y) Nilai validitas untuk pertanyaan $Y_{1.1}$ sebesar 0,712 $Y_{1.2}$ sebesar 0,648 $Y_{1.3}$ sebesar 0,768 $Y_{1.4}$ sebesar 0,714 $Y_{1.5}$ sebesar 0,704 $Y_{1.6}$ sebesar 0,771 $Y_{1.7}$ sebesar 0,732 $Y_{1.8}$ sebesar 0,781. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir variabel Y adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Silalahi (2015:470) pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha. Untuk mengukur reliabilitas dengan formula Cronbach's Alpha dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 16 *for windows*. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan $\alpha \geq 0.7$ maka instrumen ukuran tersebut mengidentifikasi *satisfactory internal consistency reliability* sehingga layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian. Tetapi jika < 0.6 maka instrumen

ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability* sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap – tiap variabel lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa kuisisioner dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut :

- a) Variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,834.
- b) Variabel persepsi konsumen (X_2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,874.
- c) Variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,874.

PEMBAHASAN

Uji hipotesis digunakan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara individu dan bersama-sama terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengolahan didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hasil dari uji-t menunjukkan bahwa :
Variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan t_{hitung} sebesar 3,125 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,667. Dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$), artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widodo, 2016) yang menyimpulkan bahwa Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara (persero),Tbk Cabang Gresik. Artinya bahwa bila kualitas layanan meningkat maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara (persero),Tbk Cabang Gresik..

Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Kasmir, 2014:298) kualitas pelayanan adalah bahwa dengan mempergunakan kualitas pelayanan maka kualitas layanan memegang peranan penting sebagai ujung tombak dalam menghadapi konsumen untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, agar tercipta hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah dikarenakan nasabah yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *mood* yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Nasabah sering tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan oleh nasabah.

Variabel kepuasan nasabah (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan t_{hitung} sebesar 2,832 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,667. Dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,006 > 0,05$), artinya, semakin baik kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Naomi (2015) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam koperasi simpan pinjam. Hasil penelitiannya

bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah koperasi simpan pinjam.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Irawan, 2008:119) kepuasan nasabah adalah bahwa dengan mempergunakan kepuasan nasabah maka tingkat dimana hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan jasa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya hubungan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dapat digunakan perusahaan untuk mengukur sejauh mana loyalitas nasabah terhadap kepuasan perusahaan. Semakin tinggi kepuasan nasabah, maka akan semakin banyak nasabah yang loyal dan mampu mengangkat citra perusahaan.

2. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa :

Secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 20,618 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,98, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Artinya semakin baik kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat Kadarisman (2015) yang menyimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam koperasi simpan pinjam.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Tjiptono, 2008:107) loyalitas nasabah

adalah bahwa dengan mempergunakan loyalitas nasabah maka suatu situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa atau produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah digunakan perusahaan untuk mengukur sejauh mana loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan perusahaan. Semakin tinggi kepuasan nasabah, maka akan semakin banyak nasabah yang loyal dan mampu mengangkat citra perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Setelah peneliti melakukan serangkaian proses penelitian, pengolahan data hingga analisa data, peneliti dapat menarik kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik. Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu $3,125 > 1,668$. Dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.
2. Variabel kepuasan nasabah (X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu $2,832 < 1,668$. Dalam menggunakan jasa di

Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

3. Secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel yaitu $20,618 > 3,98$ dengan tingkat signifikan F yang lebih kecil dari $0,05 (0,000 < 0,05)$ dalam menggunakan jasa di Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Gresik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Untuk Universitas Gresik lebih meningkatkan kualitas seluruh program studi yang ada terutama program studi manajemen, misalnya dengan meningkatkan standart akreditasi yang sudah ada, sehingga seluruh program studi yang ditawarkan dapat diminati seluruhnya oleh mahasiswa.

2. Bagi Koperasi

Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan nasabah yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel penilaiannya atau menurut penilaian nasabah yang belum sesuai dengan harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, dengan model penelitian yang berbeda dan pada obyek yang berbeda pula. Misalnya pada perusahaan, industri atau institusi lain sehingga dapat dilihat perbedaannya

- a. Penerapan prinsip pelayanan Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik berupa senyum, sapa, sopan dan simpati harus ditingkatkan agar tercipta suasana nyaman bagi nasabah Koperasi Bina Syariah Ummah Sidayu Gresik.
- b. Untuk kotak saran agar dilengkapi dengan alat tulis sehingga memudahkan nasabah dalam memberi masukan kepada pihak Koperasi Bina Syariah Ummah Wadeng Sidayu Gresik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Hermawan. 2012. *Komunikasi pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. *customer satisfaction on customer loyalty*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM Spss 23*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Media Presindo.
- Hidayat, Kadarisman. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 24 No. 1 Universitas Brawijaya.
- Jill, Griffiin. 2015. *Customer Loyalty*. Terjemahan Dewi Kartini Yahya. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasmir. 2013. *Kewirausahaan*. Edisi Revisi Rezky. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Penerbit PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Edisi 13 Jilid 1. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Maming, Jumidah. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Diferensiasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makasar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)* Vol. 1 No.3 Universitas Hasanuddin.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Saladin, Djaslim. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Silaban, Rentha Uli Naomi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.11 No.1, 61-83 ISSN: 0216-1246 Universitas Katolik Parahyangan.
- Widodo, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank tabungan negara cabang gresik. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 1(1), 1–12. <http://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/view/1>