
Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah

Annisa Aqsha Wardhana¹, Syarifah Hidayah², Sri Wahyuni³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda.

¹Email: athayaannisa03@gmail.com

²Email: syarifah.hidayah@feb.unmul.ac.id

³Email: sri.wahyuni@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh. Terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda serta variabel selfiantiantnowinging berpengaruh dominan terhadap Variabel Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada depasan Bank Mandiri cabang mandiri Samarinda. Contoh berdasarkan Formula Solvin oleh Umar (2003: 146) memperoleh 95 atau menggunakan penghitung perhitunganang cabang Bank Mandiri Samarinda. Metode pengumpulan data yang digunakan langsung ke pil adalah wawancara yang melibatkan hal-hal yang dibahas dan memberikan daftar pertanyaan kepada nasabah simpanan. Cabang Bank Mandiri Samarinda. Analisis data menggunakan analisis peralatan regresi berganda pengujian yang dilakukan dengan uji t, dan koefisien uji determinasi terhadap bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara kolektif sama dengan kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terjadi pada loyalitas depasan cabang bank Mandiri. Kostum Variabel Kepuasan memiliki pengaruh dominan Loyalitas kepada pihak wajib Bank Mandiri Cabang Samarinda.

Kata Kunci: Loyalitas Kewajiban; Kinerja Layanan; Kepuasan Pelanggan

Analysis of service performance and customer satisfaction on customer loyalty

Abstract

Research aims to know the influence of the Service Performance and Costumer Satisfaction loyalty to the obligor Bank Mandiri branch Samarinda as well as to self reliaanthknowing variable does influential dominant among variable Service Performance and Customer Satisfaction of the Loyalty of the depositor Bank Mandiri branch self contained Samarinda. Sample on the basis Formula Solvin by Umar (2003: 146) obtained 95 or use calculationang depositor Bank Mandiri branch Samarinda. Method of data gathering used directly to the pil is interview involved with the matters discussed and give a list of question to depositor savings Bank Mandiri branch Samarinda. Analyzed data using equipment analysis multiple regression the testing done with t test, and test coefficient of determination to assistance software SPSS. Research Results show that collectively same Service performance and Costumer satisfaction influential Significant agains Loyalty depositor Bank Mandiri branch Samarinda. Variable Costumer Satisfaction have influence dominant Loyalty to the obligor Bank Mandiri branch Samarinda.

Keywords: Loyalty Obligor; Service Performance; Costumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perbankan pada saat ini menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan tidak hanya datang dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Agar perusahaan dapat bertahan hidup maka perusahaan harus menyeimbangkan mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh konsumen. Para konsumen merupakan salah satu asset berharga.

Salah satu pendekatan Kinerja Pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVPERF (Kinerja Pelayanan). Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Dhamayanti (2006) Kinerja Pelayanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan.

Pada penelitian ini penulis memilih perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Samarinda, karena jasa perbankan ini untuk mempermudah dan mendukung kegiatan perekonomian pemerintah dan masyarakat pada era sekarang ini. Bank Mandiri yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 pada saat ini merupakan bank terbesar di Indonesia tentunya telah memiliki pengalaman yang cukup banyak dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sebagai bank yang telah cukup lama dikenal oleh masyarakat luas, maka Bank Mandiri telah memiliki standar pelayanan yang diimplementasikan secara seragam di seluruh jaringan kantor.

Salah satu yang membuat Bank Mandiri menjadi Bank terbaik di Indonesia, karena adanya kredibilitas yang terbangun tersebut bisa dibuktikan dengan banyaknya pengakuan dan penghargaan yang diberikan oleh lembaga-lembaga dan instansi-instansi yang selama ini kompeten membidangi masalah ekonomi, finansial perbankan. Penghargaan yang diperoleh Bank Mandiri salah satunya ditetapkan sebagai salah satu perusahaan yang menerapkan GCG terbaik di Asia setelah CGA melakukan survey kepada lebih dari 11 ribu korporasi dari 15 negara di Asia. Bahwa prestasi yang di raih Bank Mandiri di bidang GCG selalu berbanding lurus dengan pertumbuhan bisnis dan kinerja keuangan Bank Mandiri yang signifikan dari tahun 2005 hingga Maret 2012. Total asset terus meningkat dari Rp 263,38 triliun pada 2005 menjadi Rp 551,89 triliun di tahun 2011. Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, Bank Mandiri pada tahun 2013 mempekerjakan 33.982 karyawan dengan 2.050 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dan 7 kantor cabang luar negeri/perwakilan. Bahwa kualitas pelayanan yang prima merupakan hal yang wajib dilakukan oleh perbankan dalam menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, tantangan bagi perbankan di Indonesia adalah memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Samarinda yang bergerak dibidang perbankan, dalam pengelolaan perusahaan perbankan yang menunjukkan bahwa perusahaan pada tahun 2014 mengalami perkembangan. Hal ini ditandai oleh adanya kenaikan jumlah nasabah yang relatif meningkat dari Januari sampai dengan Desember pada tahun 2014 seperti yang disajikan pada Tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Samarinda Tahun 2014

Bulan	Jumlah Nasabah (Orang)
Januari	77
Februari	87
Maret	105
April	122
Mei	143
Juni	155
Juli	167
Agustus	160
September	187
Oktober	190
November	200
Desember	205
Total	1.798

Sumber: PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Samarinda, tahun 2015

Pada Tabel 1 disajikan perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2014 dari bulan januari sampai dengan desember mengalami perkembangan yang cukup pesat total dari jumlah nasabah Bank Mandiri sebesar 1.798. Dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dari bulan januari sampai desember maka perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan nasabah. Di balik terus meningkatnya jumlah nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda, terdapat juga nasabah yang tidak loyal, walaupun sebagian diantara mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena yang di ungkapkan diatas dan dengan adanya persamaan dan perbedaan hasil penelitian – penelitian terdahulu mengenai analisis yang membahas terhadap kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Maka saya akan mencoba mengkaji dan meneliti kembali tentang kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Lebih lanjut, penelitian ini akan dilakukan di salah satu cabang Bank Mandiri Samarinda. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Samarinda”.

Kajian Pustaka

1. Kinerja Layanan

Kinerja Layanan adalah sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Dhamayanti (2006) Kinerja Layanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Penilaian menyeluruh pelanggan terhadap hasil pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik. Semakin perusahaan tersebut mampu menunjukkan kinerja layanan, maka akan semakin menambah tingkat loyalitas pelanggan.

Apabila konsumen merasa kecewa dengan pembelian yang dilakukannya, karena produk atau jasa yang bersangkutan tidak memenuhi kebutuhan yang dimaksud, tidak berfungsi secara memuaskan atau tidak sepadan dengan harganya, maka konsumen yang bersangkutan kemungkinan mengatribusi ketidakpuasannya pada beberapa sumber, misalnya penyedia jasa, pengecer atau diri sendiri. Karena pelanggan berpartisipasi dalam produksi dan penyampaian jasa, mereka berkemungkinan akan merasa lebih bertanggung jawab atas ketidakpuasannya pada pembelian jasa dibandingkan sewaktu membeli barang. Model SERVQUAL (Kualitas Layanan) menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi suatu jasa sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001: 13) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan (customer satisfaction) suatu tingkatan di mana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Tjiptono (2000: 24) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan

Kepuasan pelanggan dalam industry jasa dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan.

3. Loyalitas Pelanggan

Gramer dan Brown (1997) dalam Utomo (2006: 27) memberikan definisi mengenai Loyalitas jasa, yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen 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. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown (1997) dalam Utomo (2006: 27), konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Loyalitas dapat pula dikatakan sebagai kesetiaan seseorang (nasabah) terhadap perusahaan uang mereka gunakan, atau lamanya hubungan nasabah dengan Bank mandiri atau lembaga keuangan untuk melakukan kerjasama yang saling menguntungkan satu sama lainnya.

4. Hubungan Kinerja Layanan dengan Loyalitas

Dalam penelitian sebelumnya yang berjudul “Dampak Kinerja Layanan dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah” oleh Diah Dhamayanti (2006) dapat diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja layanan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kinerja layanan yang mempunyai pengaruh sebesar 0,258%. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kinerja Layanan berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Nasabah.

Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas

Dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan variabel Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Moderating”. Oleh Supriyono (2007) dapat diperoleh hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja layanan, kepuasan terhadap loyalitas. Variabel kepuasan pelanggan memberikan nilai koefisien sebesar 1,084 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Berdasar variabel tersebut, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Nasabah.

Hubungan Kepuasan Pelanggan berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Nasabah

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan”. Oleh Rizqi Rahman Kusuma (2008). Dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan faktor yang memberikan pengaruh dominan terhadap Loyalitas. Terbukti dari hasil uji t untuk kepuasan pelanggan memperoleh nilai t hitung lebih besar dari t hitung variabel lainnya. Hal ini berarti konsumen merasa puas dan menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan.

H3 : Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara dominan terhadap Loyalitas Nasabah

METODE

Instrument pertanyaan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti yang tercantum pada tabel skala Likert dibawah ini:

Tabel 2. Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2005:67)

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah rekening tabungan Bank Mandiri dan telah merasakan pelayanan/melakukan transaksi atas nama sendiri di Bank Mandiri Jl. Mulawarman No.23 Cabang Samarinda.

b) Alat Analisis

Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis terlebih dahulu kemudian dapat dijadikan dasar dalam pembuatan pembahasan. Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Untuk semua pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dari hasil uji diperoleh nilai korelasi antara butir dengan faktor positif dengan dan signifikan berada dibawah 0,05

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
Kinerja Layanan (X1)	1	0,530**	0,202	Valid
	2	0,687**	0,202	Valid
	3	0,653**	0,202	Valid
	4	0,608**	0,202	Valid
	5	0,696**	0,202	Valid
	6	0,693**	0,202	Valid
	7	0,683**	0,202	Valid
Kepuasan Pelanggan (X2)	1	0,724**	0,202	Valid
	2	0,827**	0,202	Valid
	3	0,820**	0,202	Valid
	4	0,877**	0,202	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,628**	0,202	Valid
	2	0,770**	0,202	Valid
	3	0,813**	0,202	Valid
	4	0,814**	0,202	Valid
	5	0,747**	0,202	Valid
	6	0,790**	0,202	Valid

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan memiliki koefisien korelasi positif dan dengan menggunakan jumlah responden sebanyak N=95 pada signifikasi 5% ditemukan nilai rtabel sebesar 0,202. Sehingga seluruh pertanyaan dikatakan valid, karena nilai rhitung > rtabel sebesar 0,202.

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala – gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Cronbach Alpha. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai alpha lebih dari 0,60 (Azwar, 2010:21)

Dalam penentuan tingkat reabilitas suatu instrument penelitian. Secara Umum keandalan dalam kisaran > 0,60 s/d 0,80 adalah Baik, serta dalam kisaran > 0,80 s/d 1,00 dianggap Sangat Baik (Santoso, 2001 : 227)

Tabel. 4. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	17

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas, dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan mempunyai nilai Cronbachs alpha 0,824 > 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut dinyatakan reliabel.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank Mandiri Cabang Samarinda. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas diterima, hal ini memberikan makna bahwa hipotesis penelitian ini telah teruji secara empiris.

Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut: Kinerja Layanan (X1) adalah sebesar 0.200 atau = 20%, Sedangkan Kepuasan Pelanggan (X2) adalah sebesar 0.269 atau = 26,9%, Dengan demikian hipotesis yang mengatakan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh dominan terhadap Loyalitas Nasabah diterima, hal ini memberikan arti bahwa hipotesis penelitian ini telah teruji secara empiris.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2,) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel.

Berdasarkan koefisien determinasi R Square sebesar 0,120. Hal ini berarti hanya 12% dari variasi variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Adapun sisanya 88% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

3. Pembahasan Hasil Analisis

Pembahasan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung dari masing-masing indikator variabel lebih besar dari r tabel, dengan df (degree of freedom) = (n-2), jadi df = (95-2=93) dan taraf signifikan 0,05%. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa semua indikator variabel sebagai pengukur dari masing-masing konstruk variabel tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk dengan pengujian One Shot atau pengukuran sekali saja yang telah dilakukan lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa alat ukur atau kuesioner dalam penelitian ini reliabel.

Pembahasan hasil analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan variabel Kinerja Layanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Samarinda Jalan Mulawarman Samarinda terbukti menandakan hubungan yang sedang dan pengaruh yang kuat yang digambarkan dalam bentuk persamaan garis regresi linear berganda.

$$Y_{x1.x2.y} = 5.043 + 0,209 (X1) + 0,322 (X2)$$

Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel Kinerja Layanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Variabel paling dominan dalam variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (X2) dengan nilai 0,322. Sedangkan Kinerja Layanan (X1) pengaruhnya hanya dengan nilai 0,209.

Pengujian secara parsial atau uji t, dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel, nilai t hitung yang diperoleh dari variabel Kinerja Layanan (X1) sebesar 2,041, dan nilai t hitung yang diperoleh dari variabel Kepuasan Pelanggan (X2) sebesar 2,749. Sedangkan t tabel sendiri pada taraf kepercayaan 95 % (Signifikansi 5% atau 0,05 dan derajat bebas (df) = N-k-1 = 95-2-1 = 92 diperoleh t tabel = 1,986.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,120. Sehingga dapat disimpulkan variabel Kinerja Layanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2) dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 12% sedangkan sisanya 88% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hasil dari angket kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda dengan kriteria yang diambil adalah nasabah Bank Mandiri. Nasabah yang menggunakan jasa Bank Mandiri cabang Samarinda dari tahun 2014 sampai dengan sekarang, nasabah yang menggunakan lebih dari 1 produk Bank Mandiri cabang Samarinda, waktu pengambilan sampel dilakukan pada bulan yang ditentukan, jumlah sampel ditentukan sebanyak 95 orang.

Untuk menganalisis pengaruh antar variabel tersebut, peneliti ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21 for windows. Berdasarkan hasil penelitian analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda. Artinya semakin baik layanan yang diberikan oleh Bank maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda akan meningkat.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri cabang Samarinda. Artinya jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan adanya loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda yang meningkat.
3. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda. Artinya rasa puas dari nasabah sangatlah berperan penting terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmayanti, Diah. 2006. "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya". Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1 No. 1.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran. Edisi kedua. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler dan Armstrong, Garry. 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kusuma, Rahman R. 2008. "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan". Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Pambudi, Setiyo B. 2008. "Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Santoso, Singgih. 2000. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT. Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, 2001. Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Penerbit PT Alex Media, Jakarta
- Santoso, 2010. Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, U. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Suliyanto, 2005, Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Supranto, J. 2001. Statistik Teori Dan Aplikasi. Edisi Enam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Supriyono, 2007. " Analisis Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Moderating pada BPR Nusamba Cepiring Cabang Ungaran". Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Umar, Husein. 2003, Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama dengan Jakarta Research Center (JBRC), Jakarta.
- Utomo, H. 2006, "Menggapai Loyalitas Nasabah" , Tesis Manajemen Pemasaran.