

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN
RAKYAT DURIAN MANDIRI DI KOTA SAWAHLUNTO**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Sastra Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

HAFIZHAH WIHARTIKA
NPM : 191000461201043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN
RAKYAT DURIAN MANDIRI DI KOTA SAWAHLUNTO**

HAFIZHAH WIHARTIKA

NPM : 191000461201043

**Universitas Mahaputra Muhammad Yamin
Fakultas Ekonomi**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden dengan metode *accidental sampling*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dari variabel Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $Y = 17,810 + 0,277(X1) + 0,121(X2) + e$. Dari uji t yang dilakukan pada variabel X1 yakni Kualitas Pelayanan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel $2,350 > 2,012$ yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, adapun pada variabel X2 yakni Nilai Nasabah diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel $2,153 > 2,012$ yang artinya Nilai Nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil dari analisis uji f diperoleh nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel yakni $5,324 > 3,19$ yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Nasabah adalah fokus utama ketika mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa perbankan. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari apa yang telah diterima nasabah yang kemudian dibandingkan dengan apa yang dirasakan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam hal tersebut. Kualitas layanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan, (Ni Putu Lenny Pratiwi 2015). Seiring dengan perkembangan waktu, kegiatan usaha jasa khususnya perbankan semakin mengalami perkembangan. Berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan, pertumbuhan ekonomi dan budaya menyebabkan nasabah semakin jeli dan selektif dalam memilih suatu produk maupun jasa yang ditawarkan. Salah satu usaha jasa yang telah mengalami perkembangan adalah usaha perbankan yakni Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah keuangan dengan cara memberikan kredit berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

Perkembangan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) pada umumnya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan mengakibatkan persaingan usaha, (Hamdani 2019). Meningkatnya intensitas persaingan

mengakibatkan perbankan untuk dapat memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah dan berusaha memenuhi harapannya, (Nurcaya 2014). Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting untuk dipertahankan oleh bank karena kepuasan tersebut berkaitan langsung dengan nilai keberhasilan dari suatu produk dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah harus sangat diperhatikan oleh bank karena berdampak pada kinerja bank. Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud. Kelima unsur kualitas pelayanan ini, paling tidak akan memberikan kepuasan nasabah bila bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut, keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang harus diperhatikan oleh perbankan adalah nilai nasabah. Nilai nasabah merupakan alat strategi fundamental aktivitas perbankan dalam menjaga nasabahnya dengan cara pemberian nilai yang tinggi yang dapat menciptakan persaingan. Nilai nasabah juga merupakan evaluasi hasil perbandingan persepsi nasabah terhadap hasil dari pelayanan, kualitas dan manfaat yang diberikan dengan pengorbanan yang dibayarnya. Nilai nasabah adalah komunikasi antara nasabah dengan suatu bank dimana terjalin hubungan setelah nasabah melakukan penilaian terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh Bank, (Handika and Susanti 2019).

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Durian Mandiri merupakan

salah satu bank yang mulai beroperasi di kota Sawahlunto sejak tahun 1989. Kegiatan utama yang dilakukan oleh PT. BPR Durian Mandiri adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito yang kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. Sebagai perusahaan jasa perbankan, PT. BPR Durian Mandiri tidak akan mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang semakin meningkat. Persaingan antar bank menawarkan manfaat dan pelayanan yang lebih menarik, syarat yang lebih mudah dan produk yang bervariasi. Untuk bank yang tidak mampu memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, maka bank tersebut akan ditinggalkan oleh nasabahnya. Untuk mengukur kepuasan nasabah terdapat berbagai hal yang harus diperhatikan, yaitu ciri khas jasa layanan yang diberikan oleh bank. Ciri khas tersebut seperti, kemudahan dalam pelayanan membuka rekening yang cepat dan tepat waktu, pemberian pelayanan yang cepat, berkomitmen, keramahan karyawan, dan kemampuan karyawan di dalam mengatasi keluhan serta kinerja yang baik. Suatu kualitas pelayanan memiliki peranan penting di dalam proses evaluasi karena kepuasan nasabah dengan pengalaman layanan memperkuat perilaku nasabah tersebut melalui *word of mouth* (WOM) atau promosi dari mulut ke mulut sehingga akan mempengaruhi citra suatu bank.

Dalam dunia perbankan yang didasarkan pada azas kepercayaan, nilai nasabah dan masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai

dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Dalam hal ini, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. BPR Durian Mandiri. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. PT. BPR Durian Mandiri hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. PT. BPR Durian Mandiri sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat PT. BPR Durian Mandiri harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka masalah pokok yang diajukan untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto?
2. Apakah nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT.

Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto?

3. Apakah kualitas pelayanan dan nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto.
2. Untuk mengetahui pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait dengan bahan yang dikaji.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan menambah pengetahuan serta informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi peneliti yang melakukan penelitian berikutnya yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai literatur, serta pengertian beberapa variable penelitian yang sudah ditentukan dan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai objek dan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Menjelaskan hasil penelitian, deskripsi objek penelitian yang telah dilakukan, dan disertai dengan pembahasan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran pemecahan untuk masalah penelitian.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, nilai nasabah dan kepuasan nasabah menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Angka ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas atau keandalan yang tinggi. Oleh sebab itu, ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat terus digunakan dalam tahap pengajuan hipotesis.

2. Hasil dari Regresi Linier berganda adalah persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 17,810 + 0,277(X_1) + 0,121(X_2) + e$$

Persamaan regresi berganda diatas diketahui konstanta bernilai sebesar 17,810. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan (X_1) dan nilai nasabah (X_2) sama dengan nol, maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 17,810 satuan. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1) bernilai sebesar 0,277. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan (X_1) naik sebesar satu satuan dengan asumsi nilai nasabah (X_2) bernilai tetap

atau nol, maka nilai dari kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,277 satuan.

Nilai koefisien nilai nasabah (X2) bernilai sebesar 0,121. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai dari nilai nasabah (X2) naik sebesar 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan (X1) bernilai tetap atau nol, maka nilai dari kepuasan nasabah (Y) akan turun sebesar 0,121.

3. Hasil dari determinan R^2 adalah koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0,182 atau 18,2%. Hasil ini berarti variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan nilai nasabah (X2) memiliki sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) sebesar 18,2% sedangkan sisanya sebesar 81,8% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan (X1) dan nilai nasabah (X2) seperti kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

4. Kualitas pelayanan secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan oleh uji statistik dimana variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar $2,350 > 2,012$ dengan signifikan sebesar $0,023 < 0,05$. Sehingga dapat di jelaskan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Nilai nasabah secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan oleh uji statistik dimana variabel nilai nasabah (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar $2,153 > 2,012$ dengan signifikan sebesar $0,025 <$

0,05. Nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel menunjukkan bahwa nilai nasabah (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

5. Kualitas Pelayanan (X1) dan Nilai Nasabah (X2) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik dimana nilai f-hitung sebesar 5,234 dengan nilai signifikan sebesar 0,009 dan diperoleh nilai f-tabel sebesar 3,19. Nilai f-hitung yang lebih besar dari nilai f-tabel dan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan nilai nasabah (X2) secara simultan atau secara bersama sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis ketiga (H3) diterima.

5.2 Saran

Dalam upaya meningkatkan rasa puas nasabah yang menabung pada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto untuk lebihmempedomani variabel yang penulis teliti (Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah).
2. Bagi Pimpinan PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto sebaiknya lebih memperhatikan lagi Kualitas

Pelayanan dan Nilai Nasabah

3. Bagi Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto sebaiknya mengoptimalkan penerapan strategi pemasaran dengan memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat luas.
4. Agar Masyarakat berminat dan tertarik menjadi nasabah tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto maupun transaksi lainnya. Selain itu PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto juga meningkatkan hubungan kerja dan komunikasi yang efektif antar pimpinan, karyawan dan nasabah. Khususnya bagi karyawan diharapkan dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja agar nasabah yang menabung menjadi lebih nyaman dan bisa menarik para calon nasabah lain untuk bergabung menjadi nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto.
5. Untuk peneliti selanjutnya atau yang ingin melanjutkan penelitian yang sama agar memperluas populasi dan sampel serta memperbaharui variabel variabel bebas yang sudah ada agar tidak digunakan lagi dari hasil penelitian yang didapatkan bisa dijadikan pembanding dengan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Vol. 21.
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Amiruddin, Fahmi. 2016. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Mitra Mandiri Di Kudus” 15 (1): 165–75.
<https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.
- Anuraga. 2021. “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar.” *Jurnal BUDIMAS (ISSN:2715-8926)* 3 (02): 327–324.
- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif.” *Humanika* 21 (1): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Guspul, Ahmad. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo).” *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1 (No.1): PP.40-54.
- Hamdani. 2019. “Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 11 (1): 129.
<https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1329>.
- Handika, Riki, and Febsri Susanti. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR Jkt Pariaman,” 1–15.
- Harun, Harniza. 2015. “Pengaruh Customer Relationshipmarketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT

BankMuamalat Cabang Jambi) The.” *Controlling* 12 (10): 469–76.
<https://doi.org/10.15358/0935-0381-2000-10-469>.

Ichsan, Reza Nurul, Ahmad Karim, Universitas Pembinaan, and Masyarakat Indonesia. 2021. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan” 6 (1): 1–4.

Indah Febriana, Nina. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *An-Nisbah* 03 (01): 145–68.

Intan and Lucky. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.” *Intan Monica Alma Sangi* 3 (1): 98–105.

Ishak, Muhammad Zakiy, and Evrita Putri Azzahroh. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3 (1): 26.
<https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>.

Kholifah, Nur, and Ario Bagus Apriliyan. 2013. “Gaya Kepemimpinan Pada PT Pancaran Logistik Indonesia.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.

Kurniawan, Iskawanto, and Muchsin S Shihab. 2015. “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 13 (2): 199–216.

Mukarom, Moch Syaepul, and Imroatul Khasanah. 2012. “Analisis Pengaruh

Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 1 (1): 392–402.

Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah” 4 (5): 1422–33.

Nirwana, Ida. 2022. “Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1 (8): 503–6.

Nasrah Rasidah, Y Afni, Utari P S. 2023. “Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok” *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* Vol.3, No.1 Maret 2023 E-ISSN: 2962-4010; P-ISSN: 2962-4444, Hal 110-121

Roza D S, Y Afni, Sabri W. 2023. “Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok) *Jurnal Bintang Manajemen* Volume.1, No.1 Maret 2023 e-ISSN: 2963-4830; p-ISSN: 2963-6035, Hal 76-88

Nisazizah, Berlian. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah.” *Diponegoro Journal of Management* 7 (4): 1–12.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

Nurchaya, I Nyoman. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BPD Bali Capem Unud,”
2960–72.

Padilah, Tesa Nur, and Riza Ibnu Adam. 2019. “Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang.” *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika* 5 (2): 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>.

Pratiwi, Ni Putu Leny, and Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.” *E-Jurnal Manajemen Unud* 4 (5): 1422–33.

Putro, R Yudha Adi, and Mustapha Kamal. 2013. “Analisis Pengaruh Brand Reputation, Brand Competence, Dan Brand Liking Terhadap Trust In Brand Pada Konsumen Windows Phone Nokia Di Surabaya” 10 (2): 178–85. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v10i2.5916>.

Sena, Fadhila Teli. 2017. “Jurnal Dinamika Manajemen Variabel Antiseden Organizational Citizenship Behavior (OCB).” *Jdm* 2 (1): 70–77. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>.

Setiawan, H. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank.” *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2 (2): 208–29. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/viewFile/1960/1578>.

Sondakh, Conny. 2014. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado).” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3 (1): 19–32.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>.

Suhastomo, Reza, and Imroatul Khasanah. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Diponegoro Journal Of Management* 4 (3): 14.

Triono, BRM. Suryo, Adi Penawan, and Aris Tri Haryanto. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Pada PD. BPR Bank Daerah Sukoharjo." *ProBank* 5 (1): 45–54. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i1.567>.

Wahidmurni. 2017. "Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif," 1–14.

Wicaksana, Arif. 2016. "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Widjaja, Adrianto. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk," 101–17.

Wiranti, AI. 2016. "Tabel 3.1 Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Plastik Dan Kemasan," 22–34. www.idx.co.id.