ARTIKEL

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Jatim Kota Kediri

The Influence Of Service Quality, Facilities And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In The Main Branch Office Of Bank Jatim Kediri

Oleh:

AVEN TAUFIQ AKBAR

13.1.02.02.0140

Dibimbing oleh :

1. **Dr. Lilia Pasca Riani, M. Sc**
2. **Gesty Ernestivita, S.S, MM.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Aven Taufiq Akbar
NPM	: 13.1.02.02.0140
Telepun/HP	: 085731573887
Alamat Surel (Email)	: aventaufiqakbar@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kantor Cabang Utama (Kcu) Bank Jatim Kota Kediri
Fakultas – Program Studi	: Ekonomi Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. KH. Ahmad Dahlan No 76 Mojoroto Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulid merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 1 Agustus 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Dr. Lilia Pasca Riani, M.Sc NIDN. 0718048502	Gesty Ernestivita, S.S, M.M NIDN. 0720059101	Aven Taufiq Akbar NPM : 13.1.02.02.0140

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KANTOR CABANG UTAMA (KCU) BANK JATIM KOTA KEDIRI

Aven Taufiq Akbar
NPM : 13.1.02.02.0140
Ekonomi - Manajemen
aventaufiqakbar@gmail.com
Dr. Lilia Pasca Riani, M.Sc
Gesty Ernestivita, S.S, M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia ekonomi yang sangat dinamis, salah satunya di bidang perbankan. Sehingga perusahaan dituntut untuk membuat pelanggannya tetap setia/loyal. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian kausalitas. Jumlah Sampel sebesar 60 responden nasabah yang loyal di KCU Bank Jatim Kota Kediri dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS versi 23.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,575>2,003) dan nilai signifikansi sebesar 0,013<0,05, (2) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,685>2,003) dengan nilai signifikansi sebesar 0,010<0,05, (3) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,436>2,003) dan nilai signifikansi 0,000<0,05; (4) kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCU Bank Jatim Kota Kediri, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ (22,253>2,77) dan nilai signifikansi sebesar 0,000<0,05.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Nasabah

Latar Belakang

Perkembangan perekonomian saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat dinamis, hal tersebut dapat dilihat pada tabel data berikut:

Tabel 1.1
Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia
5 Tahun Terahir

Tahun	Pertumbuhan ekonomi
2012	6,3 %
2013	5,8 %
2014	5,1 %
2015	5,7 %
2016	5,3 %

Sumber : Badan Pusat Statistik

Persaingan yang sangat ketat salah satunya terjadi di sektor jasa terutama di bidang perbankan. Hal ini dibuktikan dengan dengan pernyataan dari Otoritas Jasa Keuangan (2017) yang menyatakan terdapat 116 bank di Indonesia pada saat ini. Data tersebut menunjukkan begitu menjamurnya industri perbankan di Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan (2017) mengartikan Bank umum sebagai "bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran". Undang-undang yang terkait dengan bank di Indonesia antara lain UU no 11 tahun 1953 tentang penetapan pokok Bank Indonesia, UU no 13 tahun 1968 tentang bank sentral, UU no 7 tahun 1992 sebagaimana diubah menjadi UU no 10 tahun 1998 tentang perbankan secara umum, UU no 23 tahun 1999 tentang bank Indonesia, lalu UU no 21 tahun 2008 yang mengatur secara spesifik tentang perbankan syariah. Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Info Bank Award tahun 2016, ada sebanyak 69 bank yang berpredikat "sangat bagus", predikat sangat bagus ini berdasarkan kinerja dan pertumbuhan dari bank tersebut yang tetap stabil. berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa persaingan antar bank di Indonesia untuk menjadi yang terbaik, semakin ketat. Sehingga menghadapi persaingan yang demikian ketatnya, perusahaan dituntut untuk dapat membuat pelanggannya tetap setia dan tidak berpindah ke tempat lain.

Kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen serta loyalitas nasabah bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehinggga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Oliver (dalam Hurriyati, 2010:128) loyalitas adalah "komitmen pelanggan bertahan secara

mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku". Sedangkan Griffin (dalam Hurriyati 2010:129) menyatakan "loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih".

Suatu anggapan yang menganggap pelayanan merupakan tanggung jawab penuh dari karyawan yang berada di front office (garda depan) sudah seharusnya diubah karena juga harus didukung oleh semua pihak agar pelayanan yang diberuikan bisa lebih optimal. Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas pelayanan merupakan "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan".Penelitian yang dilakukan oleh Pinontoan (2013:8) menunjukkan "kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan dalam menciptakan loyalitas nasabah".

Selain itu fasilitas juga perlu diperhatikan guna menarik para nasabah di sektor usaha jasa seperti bank. Menurut Lupiyoadi (dalam Ardhyanto dkk, 2013:2) fasilitas adalah "penampilan, kemampuan sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (perlengkapan), dan peralatan yang digunakan". Putra dan Santoso (2010:12) menyatakan "fasilitas dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas".Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian dari Putra dan Santoso (2010:24) yang menunjukkan "fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhdapap loyalitas nasabah".

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu adalah faktor kepuasan konsumen. Menurut Engel (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:292) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan". Jadi jika konsumen puas maka kecenderungan loyalitas pelanggan tersebut akan naik. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2014:94) yang menunjukkan "kepuasan konsumen

memberikan pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan loyalitas dari nasabah".

Direktur Utama (Dirut) Bank Jatim, R. Soeroso dinilai berhasil membangun Bank Jatim karena hingga Juli 2016 jumlah jaringan bank Jatim mencapai 1.446 titik layanan terdiri dari 1 kantor pusat, 46 kantor cabang pembantu, 185 kantor kas, 97 kantor layanan syariah, 173 payment point, 7 kas mobil, 692 ATM dan 2 CDM. Salah satu cabang dari Bank Jatim adalahKCU Bank Jatim Kota Kediri yang diresmikan pada tanggal 17 Agustus 1977 yang mempunyai 238 pegawai dan 7 kantor cabang pembantu.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik dan berkesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul**"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen Di Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Jatim Kota Kediri."**

Metode Penelitian

Teknik Penelitian dan Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:7) pendekatan kuantitatif adalah "data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik". Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif adalah karena data yang sifatnya dapat diukur, rasional, dan sistematis.

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penelitian kausalitas. Menurut Sugiyono (2008:37) teknik penelitian kausalitas adalah "penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih". Alasan peneliti menggunakan teknik penelitian ini yaitu karena peneliti inginmenguji pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen terhadap variabel terikat yaituloyalitas nasabah yang akan diuji baik secara parsial maupun secara simultan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah "Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Jatim Kota Kediri", yang berlokasi di Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No 122, Desa Banjaran Kota Kediri.

Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini yakni mulai bulan April sampai Juni 2017.

Populasi dan Sampel

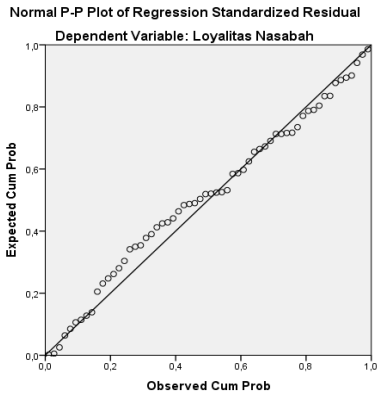
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada di Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Jatim KotaKediri pada bulan Juni 2017 yang tidak diketahui jumlahnya atau *infinite*.

Sedangkan penentuan jumplah sampel dalam penelitian ini didasarkan oleh pendapat Roscoe dalam buku "*Research Menthod For Business*"yang dikutip dari Sugiyono (2015: 91) yang menyatkan bahwabila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya),maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 5 = 50.

Berdasarkan teori yang dikemukakan di atas yaitu batas minimal sampel yaitu 10 kali jumlah variabel jadi 10 x 4 = 40. Namun peneliti mengambil sampel 60 dikarenakan agar jumlah responden tidak terlalu sedikit dan dirasa cukup untuk penelitian kali ini. Selain itu peneliti menggunakan taraf kesalahan sebesar 5%. Teknik sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.Teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2015:85) yaitu "teknik penetuan sampel dengan pertimbangan tertentu"

Hasil Analisis Data

Uji Normalitas



Gambar 4.2 :Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *SPSS for windows versi 23*, dapat diketahui dari gambar diatas bahwa titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal dan berada di sekitar garis diagonal sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), tujuan dari uji Multikolinieritasadalah "untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabelbebas (independen)".Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Berikut adalah hasil dari uji multikolinieritas dalam penelitian ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,922	1,084
	Fasilitas	,720	1,390
	Kepuasan Konsumen	,719	1,391

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Dari table diatas diketahui bahwa nilai VIF ketiga variabel kurang dari 10 dan nilai toleransinya diatas 0,1, sehingga tidak terjadi hubungan antar variabel bebas atau asumsi multikolinieritas telah terpenuhi.

Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016:107), uji autokorelasi bertujuan untukmenguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah apabila nilai du < d < 4 – du. Atau nilai dw berada ditengah tengah antara nilai du sampai 4-du. Berikut adalah hasil dari uji autokorelasi di dalam penelitian ini yang disajikan dalam bentuk tabel

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary[b]

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,737[a] ,544 ,519 1,474	2,138

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

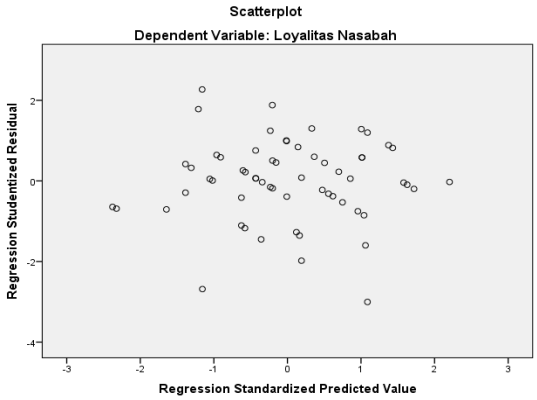
Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa nilai *Durbin Watson (DW Test)* sebesar 2,138. Nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 60 (n) dan jumlah variabel independen 3 (k=3), maka dari tabel *durbin watson* didapatkan batas atas (du) 1,689, sehingga 4 – du (4-1,689 = 2,311).

Dengan demikian diketahui nilai *Durbin Watson* terletak antara du s/d 4 - du, sehingga dapat dinyatakan bahwa persamaan regresi tersebut tidak terdapat gejala autokorelasi dan uji asumsi klasik telah terpenuhi.

Uji Heterokedatisitas

Menurut Ghozali (2016:134), tujuan dari uji heteroskedastisitas yaitu "untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain". Jika tidak ada pola yang jelas,

serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 dan pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas



Gambar 4.3 :Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar diatas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk pola serta berada diatas nol dan di bawah nol pada sumbu Y, sehingga asumsi heteroskedastisitas telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono,(2010:275) menyatakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:bahwa analisis regresi linier berganda digunakan oleh penelitibila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turun) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi / dinaik turunkan nilainnya. Hasil dari uji analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil analisis regresi linear berganda
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,374	3,015
Kualitas Pelayanan	,224	,087
Fasilitas	,220	,082
Kepuasan Konsumen	,532	,098

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Penjelasan dari masing masing koefisien regresi adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (a) sebesar 2,374 berarti apabila kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan konsumen (X_3) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0), maka loyalitas nasabah(Y) adalah sebesar 2,374..
b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), menunjukkan nilai sebesar 0,224. Dapat diartikan apabila kualitas pelayanan (X_1) naik 1 (satu) satuan dan fasilitas (X_2) serta kepuasan konsumen (X_3) tetap, maka loyalitas nasabah (Y) naik sebesar 0,224
c. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X_2), menunjukkan nilai sebesar 0,220. Dapat diartikan apabila fasilitas (X_2) naik 1 (satu) satuan dan kualitas pelayanan (X_1) serta kepuasan konsumen (X_3) tetap maka loyalitas nasabah naik sebesar 0,220.
d. Nilai koefisien regresi untuk variabel kepuasan konsumen (X_3), menunjukkan

nilai sebesar 0,532. Dapat diartikan apabila kepuasan konsumen (X_3) naik 1 (satu) satuan dan kualitas pelayanan (X_1) serta fasilitas (X_2) tetap maka Loyalitas Nasabah naik sebesar 0,532.

e. Dari ketiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah adalah variabel kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,532

Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013:97) "koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen".

Uji koefisien determinasi di dalam penelitian kali ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besarnilai variabel dari variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan konsumen (X_3) dalam menjelaskan variabel loyalitas nasabah (Y).Sedangkan cara untuk menguiji nilai dari koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan program *SPSS* versi 23. Hasil dari uji Analisis Koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini akan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R Square	Adjusted R Square
1	,737[a] ,544	,519

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Fasilitas
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Nilai *Adjusted R-Square* = 0,519 nunjukkan besarnya variasi kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen dalam menjelaskan variasi loyalitas nasabah adalah sebesar 51,9% . Berarti masih ada variabel lain sebesar 48,1% yang dapat menjelaskan variasi loyalitas nasabah tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (parsial)

Menurut Ghozali (2016:171), uji t (individual test) "digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen."Untuk melakukan Uji t pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu berupa aplikasi software SPSS Berikut adalah hasil dari uji t dalam penelitian ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-2,200	,034
	Kualitas Pelayanan	3,183	,003
	Fasilitas	3,606	,001
	Kepuasan Konsumen	2,776	,009

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Terlihat variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sig. 0,013 < 0,05, maka H_0 ditolak. Sedangkan T_{hitung}sebesar 2,575> T_{tabel} 2,003.Kemudian variabel fasilitas terdapat sig. 0,010 < 0,05, maka H_0 ditolak. Sedangkan T_{hitung} 2,685 >T_{tabel} 2,003. Sementara itu variabel kepuasan konsumen menunjukkan sig. 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak. Sedangkan T_{hitung} 5,436> T_{tabel} 2,003. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan,fasilitas dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2016:171), uji F "digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen". Berikut adalah hasil dari uji F dalam penelitian ini yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.12
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		F	Sig.
1	Regression	22,253	,000b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Dari perhitungan data yang diperoleh diatas dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} sebesar 22,253 > F_{tabel} (2,77) atau nilai sig. = 0,000 < 0,05 berarti dengan demikian secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan kepuasan konsumen (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah

Kesimpulan

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabahdi Kantor Cabang Utama Bank Jatim Kota Kediri.
2. Variabelfasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabahdi Kantor Cabang Utama Bank Jatim Kota Kediri.
3. Variabelkepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabahdi Kantor

Cabang Utama Bank Jatim Kota Kediri.

4. Variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kantor Cabang Utama Bank Jatim Kota Kediri.

Daftar Pustaka

Arifin, Zaenal. 2012. Evaluasi Pembelajaran. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Afrianto, G.A. 2012. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Barokah Motor. Skripsi. Dipublikasikan. Kediri. UN PGRI Kediri.

Adrianto, Nico. 2006. *Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui e Government*. Malang : Bayumedia Publishing.

Ardhyanto, Nikho dkk. 2013. *Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen KFC Semarang*. Skripsi. Dipublikasikan. Semarang : Universitas Diponegoro.

BI. 2017. *Undang Undang Terkait Bank Indonesia*. http://www.bi.go.id. Diakses tanggal 3 Juni 2017.

BPS. 2017. *Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia 5 Tahun Terahir*. http://www.bps.go.id.Diakses tanggal 1 Juni 2017.

Csuryana. 2010. *Data dan jenis data penelitian*. http://cssuryana.wordpress.com/2010/03/25/data-dan-jenis-data-penelitian. Diakses pada 7 April 2017.

Dewi, G.A. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan.* Tesis. Dipublikasikan. Denpasar : Universitas Udayana.

Eviana, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus pada Pengguna Speedy Instan di Wifi Telkom Kediri)*. Skripsi. Dipublikasikan. Kediri : UN PGRI Kediri.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 21. Cetakan ke VIII.

Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Infobank. 2016. *69 bank raih infobank award*. http://infobanknews.com/69-bank-raih-infobank-award-2016. Diakses pada 5 April 2017.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.

Lovlock, Wirtz, dan Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Jilid 2 Edisi Ketujuh*. Jakarta : Erlangga.

Mukaddam, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta*. Skripsi. Dipublikasikan. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

OJK. 2017. *Statistik Perbankan*. http;//ojk.go.id. diakses pada 9 April 2017.

OJK. 2017. *Jumlah bank di Indonesia saat ini 116*. http://m.contan.co.id/news/ojk-jumlah-bank-saat-ini-116-di-indonesia. Diakses pada 12 April 2017.

Pinontoan, Wulan. 2013. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasidan dan Kepercyaan Terhadap Loyalitas Nasbah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol (1): 192-201.

Putra, A.M dkk. 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan. dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 17. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 22. Bandung : Alfabeta.

Sugono, Dendy. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa.

Taylor, Steven. A., Celuch, Kevin dan Goodwin Stephen. 2004, *The Important Of Brand Equity To Customer Loyality*, Journal of Product and Brand Management, Volum 13, Nomor 4, Hal 217-227.

Tjiptono F & Chandra G. 2007, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono F & Chandra G. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono F & Chandra G 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Yusup, M .2011. *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang).* Skripsi. Dipublikasikan. Semarang : UNDIP

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, (Edisi 1). Jakarta : PT. Indeks.

Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol 17 (1): 38-45.