

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara

\*Resa Mawarni<sup>1</sup>, Mohammad Sofyan<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

**Abstract.**

*This research is motivated by the phenomenon of insufficient achievement of customer loyalty targets at Bank BRI Vila Gading Permai Unit, North Jakarta. This is influenced by various factors, including service quality that does not fully meet the customer expectations and insufficient customer satisfaction with the services provided. This phenomenon is reflected from the data showing that the achievement of deposit targets and customer satisfaction has not reached the expected target, which indirectly affects the level of customer loyalty. This research uses a quantitative method, with data collected through a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The population in this research consists of customers registered at Bank BRI Vila Gading Permai Unit, North Jakarta, totaling 20,562 customers, with a research sample of 100 respondents selected using the purposive sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS for Windows Ver.27. The results of this research indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.001 and a contribution of 77.7%; (2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.002 and a contribution of 77.5%; (3) service quality and customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty with an  $R^2$  value of 79.9 or 79.9%, while the remaining 20.1% is influenced by other factors outside this research.*

**Keywords:** Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty.

**Cronicle of Article:**Received (11,06,2024); Revised (15,06,2024); and Published (28,06,2024).

©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

**Profile and corresponding author (contoh):** Resa Mawarni adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. **Corresponding Author:** [resamawani@gmail.com](mailto:resamawani@gmail.com).

**How to cite this article :** Mawarni R, Sofyan M (2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara". *Adbispreneur*, 4 (3), pp.. Available at: <http://JAMBIS>

PENDAHULUAN

Industri perbankan memiliki peran krusial dalam perekonomian, dengan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai kunci keberhasilan. Penelitian oleh Siregar *et al.* (2020) menegaskan bahwa di tengah persaingan ketat, bank harus konsisten memenuhi dan melampaui harapan

nasabah. Dalam konteks ini, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai target Rencana Kerja Anggaran (RKA), dengan pencapaian hanya 91,76% pada Januari 2024, mencerminkan beberapa kelemahan dalam strategi mereka. Selain itu, meskipun indeks kepuasan pelanggan mencapai 83,58% pada tahun 2022, masih terdapat kesenjangan 16,42% dari target ideal, menunjukkan bahwa banyak nasabah yang masih merasa layanan BRI belum optimal. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BRI dapat memengaruhi loyalitas mereka, menyebabkan potensi penurunan rekomendasi positif dan pembelian ulang produk.

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Variabel independen yang dikaji adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, sementara variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah. Data menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam indeks kepuasan pelanggan, target yang diinginkan belum tercapai sepenuhnya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek fisik layanan dan profesionalisme karyawan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara individual maupun bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, diharapkan BRI dapat meningkatkan strategi mereka untuk mencapai target kepuasan nasabah yang lebih tinggi dan mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang ketat.

#### LITERATUR REVIUW

1. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah di industri perbankan. Menurut Tjiptono (dalam Ramadhan, 2021), kualitas pelayanan atau jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti profesionalisme karyawan, kebersihan kantor, dan respons terhadap kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank.
2. Menurut Kotler *et al.* (2021), kepuasan konsumen adalah respons emosional seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara adalah hasil dari evaluasi nasabah terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung untuk tetap setia dan melakukan transaksi ulang dengan bank tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan nasabah mencari alternatif lain yang menawarkan layanan yang lebih baik.
3. Loyalitas nasabah, sebagaimana dijelaskan oleh Griffin (dalam Ricky Ramdani, 2020), merujuk pada keadaan di mana seorang konsumen menunjukkan kesetiaan dengan melakukan pembelian secara berulang atau dengan memenuhi syarat tertentu yang mewajibkan konsumen untuk melakukan pembelian minimal dua kali dalam periode waktu tertentu. Loyalitas nasabah adalah indikator penting dari keberhasilan strategi pelayanan dan kepuasan nasabah. Nasabah yang loyal tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat membantu bank dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang ada.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik dan statistik untuk mengevaluasi dampak Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Pendekatan kuantitatif ini memungkinkan pengukuran objektif dan sistematis dari variabel-variabel yang diteliti, sesuai dengan prinsip-prinsip positivisme. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan skala Likert untuk mengevaluasi persepsi responden terhadap berbagai indikator variabel yang diteliti. Populasi penelitian ini terdiri dari 20.562 nasabah, dan sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin adalah 100 responden, dengan teknik purposive sampling untuk memastikan kualitas dan relevansi data yang diperoleh.

Variabel penelitian meliputi dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, serta satu variabel dependen, yaitu Loyalitas Nasabah. Kualitas Pelayanan diukur melalui dimensi seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan Kepuasan Nasabah diukur melalui loyalitas, pembelian produk baru, rekomendasi produk, dan sensitivitas terhadap merek pesaing. Loyalitas Nasabah diukur melalui pembelian berulang, pertahanan, dan referensi. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan alat statistik untuk menguji hipotesis mengenai hubungan dan pengaruh antar variabel. Proses teknik analisis data akan dilakukan dengan program SPSS versi 27, yang memungkinkan pengolahan data yang akurat dan efisien. Dengan SPSS, data akan dianalisis menggunakan uji regresi linier, analisis korelasi, dan uji validitas serta reliabilitas untuk memastikan hasil yang valid dan akurat, memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini merangkum seluruh proses yang dilakukan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis. Pada tahap ini, data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis secara komprehensif menggunakan metode statistik yang tepat. Uji instrumen dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas alat ukur yang digunakan. Selanjutnya, uji asumsi klasik diterapkan untuk memverifikasi kesesuaian data dengan model statistik yang digunakan. Proses ini memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi syarat untuk analisis lebih lanjut. Uji hipotesis penelitian dilakukan untuk memverifikasi kebenaran atau validitas asumsi yang diajukan dalam penelitian. Hasil dari analisis data, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis ini akan menjadi dasar untuk menyimpulkan temuan dan implikasi penelitian secara mendalam dan terperinci.

Uji instrumen dilakukan untuk memverifikasi validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas menggunakan program SPSS versi 27 dengan uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa semua item pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan nasabah ( $X_2$ ), dan loyalitas nasabah ( $Y$ ) memiliki nilai Pearson Correlation yang signifikan ( $p < 0,05$ ) dan lebih besar dari  $r$  tabel (0,197), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai 0,938 untuk variabel  $X_1$ , 0,926 untuk variabel  $X_2$ , dan 0,844 untuk variabel  $Y$ , yang menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang tinggi. Dengan demikian, data yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel, memungkinkan analisis lebih lanjut dan kesimpulan yang dapat diandalkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Resa Mawarni

**Tabel 1. Hasil Uji Signifikansi Individual (Uji T) Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8.638	2.335		3.700	.000
	Kualitas Pelayanan	.317	.093	.463	3.399	.001
	Kepuasan Nasabah	.308	.095	.444	3.256	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

**Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1645.762	2	822.881	192.337	.000 <sup>b</sup>
	Residual	414.998	97	4.278		
	Total	2060.760	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 <sup>a</sup>	.799	.794	2.068

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi Sederhana (R<sup>2</sup>) Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 <sup>a</sup>	.777	.774	2.167

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi Sederhana (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.775	.772	2.177

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung untuk Kualitas Pelayanan ( $3,399 > 1,664$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $3,256 > 1,664$ ), serta nilai signifikansi masing-masing yang lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Selain itu, uji F menunjukkan nilai f hitung sebesar  $192,337 > f$  tabel 3,090 dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang mengindikasikan pengaruh signifikan secara simultan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien korelasi ganda sebesar 0,894 menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat, dan koefisien determinasi ganda sebesar 79,9% menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah bersama-sama menjelaskan sebagian besar variasi Loyalitas Nasabah, dengan 20,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Secara individual, Kualitas Pelayanan memiliki koefisien korelasi sebesar 0,881 dan koefisien determinasi sebesar 77,7%, menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat terhadap Loyalitas Nasabah, dengan 22,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Demikian pula, Kepuasan Nasabah memiliki koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi sebesar 77,5%, menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat dengan 22,5% variasi Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil ini menegaskan pentingnya Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah, dengan pengaruh yang dominan dari kedua variabel ini terhadap kesetiaan pelanggan.

$$Y' = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 8,638 + 0,317X_1 + 0,308X_2$$

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y'$ ) di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Dengan persamaan regresi  $Y' = 8,638 + 0,317X_1 + 0,308X_2$ , hasil menunjukkan bahwa konstanta sebesar 8,638 mengindikasikan loyalitas nasabah akan bernilai 8,638 poin ketika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bernilai nol. Koefisien regresi 0,317 untuk Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam kualitas pelayanan, dengan kepuasan nasabah tetap, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,317 poin. Begitu pula, koefisien regresi 0,308 untuk Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam kepuasan nasabah, dengan kualitas pelayanan tetap, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,308 poin.

Koefisien regresi yang positif pada kedua variabel independen menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan demikian, peningkatan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Resa Mawarni

nasabah. Temuan ini memberikan landasan empiris yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah melalui perbaikan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan nasabah..

### SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) masing-masing mampu menjelaskan sekitar 77% variasi loyalitas nasabah secara individu, dan bersama-sama menyumbang 79,9% variasi loyalitas nasabah. Nilai  $t$  hitung dan koefisien determinasi mendukung kesimpulan ini, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat memperkuat loyalitas nasabah secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara untuk meningkatkan konsistensi layanan dengan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan dan penggunaan teknologi canggih. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank perlu memperbaiki interaksi layanan pelanggan melalui pelatihan komunikasi dan memperluas kanal komunikasi. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, terutama terkait nilai transaksi rata-rata yang masih rendah, bank dapat menawarkan program insentif seperti cashback dan poin reward serta mempersonalisasi layanan sesuai kebutuhan nasabah. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah secara keseluruhan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2). [Online] Tersedia di: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/20845> [Diakses pada tanggal 7 April 2024].
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. [Online] DOI: 10.47329/jurnal\_mbe. v7i2.658. Diakses pada tanggal 2 April 2024.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Asan, L., Massie, J. D. D., & Tumbuan, W. J. F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI di Kota Manado. [Online] DOI: 10.35794/emba. v10i4.43872. Diakses pada tanggal 5 April 2024.
- Elidawati, & Idris, Y. (2018). The Effect of Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Bank Nagari Main Branch Padang. [Online] DOI: 10.2991/piceeba-18.2018.41. Diakses pada tanggal 7 April 2024.
- Fadjriyah, S., & Muharram. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mannuruki Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca*, 4(2). e-ISSN: 2746-5926.
- Febiola, V., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022. *Jurnal Ambitek*, 3(1). e-ISSN: 2962-2042.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Resa Mawarni

- Gartiwan, & Marviani, W. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Ninja Xpress Cabang Cimincrang Bandung. [Online] Tersedia di: <http://repository.usbykp.ac.id/id/eprint/1626> [Diakses pada tanggal 6 April 2024].
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hasan, Syamsurijal., Awalia, S., Sihombing, N. S., Hakim, I., Juliana. (2022). Pemasaran Jasa. Cetakan Pertama. Bayumas: CV. Pena Persada
- Indika, N., & Adia, S. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT Ladafa Multi Logistics Jakarta). *Jambis*, 1(2), 64-73. [Online] Tersedia di: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/20845> [Diakses pada tanggal 12 April 2024].
- Jeany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. [Online] Tersedia di: <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/227> [Diakses pada tanggal 10 April 2024].
- Kristania, V. J., Ogi, I. W. J., & Karuntu, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. [Online] DOI: 10.35794/emba.v10i4.43817. Diakses pada tanggal 12 April 2024.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W. J., & Karuntu, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 533-544. ISSN 2303-1174.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), Oktober 2020. ISSN: 2655-3813.
- Lola, Azizah. (2022). Peningkatan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan untuk Mencapai Keberlangsungan Usaha (Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi). [Online] Tersedia di: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6544> [Diakses pada tanggal 3 April 2024].
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Journal of Economics and Business Research*, 1(2), Juli-Desember 2021: 197-216. e-ISSN: 2807-7660.
- Makarawung, K. F. A. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Burger King Mall of Indonesia, Jakarta Utara. [Online] Tersedia di: <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/941>. Diakses pada tanggal 3 April 2024.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3). e-ISSN: 2963-1181.
- Nerisfa, R. (2018). Faktor Determinan Keberhasilan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. [Online] Tersedia di: <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/13494> [Diakses pada tanggal 11 April 2024].
- Nurhandayani, P. (2022). Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2). [Online] Tersedia di: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/9127> [Diakses pada tanggal 4 April 2024].
- Pahlevi, P. (2023). Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Halodo the Slowbar Bandung. Skripsi(S1) Thesis, FISIP UNPAS. [Online] Tersedia di: <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/63422> [Diakses pada tanggal 6 April 2024].

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Vila Gading Permai Jakarta Utara. Resa Mawarni

- Pratama, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapade's Coffee Kemanggisan Jakarta Barat. [Online] Tersedia di: <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/5856> [Diakses pada tanggal 7 April 2024].
- Putri, Y. F., Aji, T. S., & Irawati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit di PT. BPR Panji Aronta Bareng Jombang. [Online] DOI: 10.59024/jise. v1i4.331. Diakses pada tanggal 15 April 2024.
- Ramadhan, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS). [Online] Tersedia di: <https://elibrary.unikom.ac.id/> [Diakses pada tanggal 5 April 2024].
- Ramadhini, N. S. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee pada Jasa Pengiriman Barang SiCepat Halu di Jakarta. [Online] Tersedia di: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/7345> [Diakses pada tanggal 10 April 2024].
- Ramdani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Elzatta Cabang Bandung Indah Plaza. [Online] Tersedia di: <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3834> [Diakses pada tanggal 3 April 2024].
- Rizqiany, S. T. (2021). Pengaruh Kualitas Website, Garansi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa UMP Pengguna Aplikasi Shopee). [Online] Tersedia di: <https://repository.ump.ac.id/id/eprint/11288>. Diakses pada tanggal 6 April 2024.
- Sabdana, S. W. (2019). Tantangan Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Sektor Jasa (Studi Kasus pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta). [Online] Tersedia di: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/20845> [Diakses pada tanggal 9 April 2024].
- Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2). e-ISSN: 2723-0112. [Online] Diakses pada tanggal 8 April 2024.
- Sinambela, L. P. 2020. Penelitian Kuantitatif. *Prismakom (Jurnal Pengembangan Manajemen, Bisnis, Keuangan, Dan Perbankan)*. Vol 17. No 1. Hal 21-36. [Online] Diakses pada tanggal 11 April 2024.
- Sugiyono, P. D. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumaryana, Y., & Sarmidi. (2018). Sistem Informasi Administrasi Program Studi di STMIK DCI Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informatika (JUMIKA)*, 5(1). [Online] Tersedia di: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/20845> [Diakses pada tanggal 8 April 2024].
- Venny, L. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. [Online] Tersedia di: <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/971> [Diakses pada tanggal 5 April 2024].
- Widiarsa. (2019). Kajian Pustaka (Literature Review) Sebagai Layanan Intim Pustakawan Berdasarkan Kepakaran dan Minat Pemustaka. *Media Informasi*, 28(1), Juni 2019.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923-926. [Online] Tersedia di: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/20845> [Diakses pada tanggal 4 April 2024].