

PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
LAMONGAN)

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE,
QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER
LOYALTY
(IN BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
LAMONGAN)*

Abdul Mujib

¹ Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen

abdulmujib8645@gmail.com

Website:

https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Lamongan, sehingga sampel yang didapat dari perhitungan rumus *slovin* adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian ini yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Metode analisis data menggunakan Uji t dan Uji F. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dari uji t menyatakan nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan dalam uji F menunjukkan bahwa nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel nilai pelanggan berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci:

*Nilai Pelanggan,
Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan,
Loyalitas Nasabah.*

Keywords :

*Customer Value,
Service Quality,
Customer Satisfaction,*

Abstract (12 pt)

The purpose of this study was to determine the effect of customer value, service quality and customer satisfaction on customer loyalty at

Bank Mandiri Sharia Branch Lamongan. The population in this study were all customers of Bank Mandiri Branch of Lamongan, so the sample obtained from the calculation of Slovin formula was 100 respondents. This research uses quantitative methods. The data of this research are primary and secondary data. Methods of data analysis using the t test and F test. The results of this study indicate that the t test states the value of customers, service quality and customer satisfaction partially influence customer loyalty. While the F test shows that customer value, service quality and customer satisfaction together have a significant effect on customer loyalty. The customer value variable has the most dominant influence on customer loyalty.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, M. 2009. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepercayaan Pasien Serta Dampaknya Pada Reputasi Puskesmas Pada Pasien Poliklinik Umum Puskesmas Puter Dinas Kesehatan Kota Bandung.
- Aninhyta Budiarti. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Studi Empiris Pada Bank Umum Syari'ah di Surabaya. *Ekuitas*. Volume 15; 210-231.
- Devi Cornelia, R.A Marlien. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Nilai pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Studi Empiris Pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang. *Prosiding SENDI – U 2019*, ISBN: 978-979-3649-99-3.
- Dinda Monika Mediana Bahri. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi. Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Patimura. Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Dinda Monika Mediana Bahri. 2010. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi. Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Patimura. Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Progam IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handi Irawan. 2009. Desain Model Manajemen Pemasaran Berbasis Layanan Jasa Pendidikan pada MTs Swasta Se-Kota Semarang Fatkuroji.
- Heri Setiawan. 2017. Pengaruh Kalitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*.
- Irfan Fauzi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

- Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi. Studi Kasus Pada Pegadaian Cabang Pembantu Syari'ah Majapahit. Semarang: Program Sarjana Institut Agama Islam Surakarta.
- Ismail. 2011. *Manajemen Perbankan*. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kotler, Philip and Kevin Keller 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kristianto. 2011. *Psikologi Pemasaran*, Buku Seru: Yogyakarta.
- Moch Syaepul Mukarom. 2012. Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah. Skripsi. Studi Kasus Nasabah Bank BRI Cabang Pndanaran. Semarang. Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ria Octavia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. Studi Empiris Pada PT. Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 13, No1, April 2019, 35-39.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabate.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta, CV.
- Suhartini, Eka. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.