

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BPR SYARIAH MADINAH LAMONGAN

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND BANK IMAGES ON CUSTOMER LOYALTY IN PT. BPR SYARIAH MADINAH LAMONGAN

*Titis Nirwanah*¹

¹Program Studi Manajemen, Universitas Islam Lamongan

Email: Titisnirwanah909@gmail.com

** Correspondence*

Website:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial, simultan dan faktor yang paling dominan diantara ketiga variabel diatas yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Syariah Madinah Lamongan sedangkan sampel seluruh nasabah yang berjumlah 100 responden. Dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Dari hasil penelitian diatas disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh secara secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Variabel kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh secara secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Dan variabel kualitas layanan berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Syariah Madinah Lamongan.

Kata Kunci:

*Kualitas Layanan,
Kepuasan Nasabah,
Citra Bank, Loyalitas
Nasabah*

Abstract

The study aims to determine the influence of service quality, customer satisfaction and bank image on customer loyalty either partially, simultaneously and the most dominant factor among the three variables above that affects customer loyalty. The population in this study are customers of PT. BPR Syariah Madinah Lamongan while the sample of all customers is

Keywords :

*Service Quality,
Customer Satisfaction,
Bank Image, Customer
Loyalty*

Alamat Kantor:

Jl. Lamongrejo Nomor 26
Lamongan, berpindah ke

Jl. Lamongrejo Nomor 77 Lamongan 100 respondents. And this research uses quantitative methods. From the results of the above study concluded that the variables of service quality, customer satisfaction and bank image partially influence customer loyalty. Variable service quality, customer satisfaction and bank image simultaneously influence customer loyalty. And service quality variables have the most dominant influence on customer loyalty at PT. BPR Syariah Madinah Lamongan

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. 2016. Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syari’ah. Edisi Kedua. Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Anwar. 2015. Manajemen Bisnis. Cetakan Kedua. Penerbit Balai Pustaka Jakarta.
- Arikunto. 2017. Metode Penelitian Uji Reabilitas. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Azizah, Hidayaul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. <https://scholar.google.com>.
- Budiono, Erwin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ajb Bumiputera. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Indonesia Bandung. <https://scholar.google.com>.
- Cahyani. 2015. Manajemen pemasaran jasa. Edisi 4. Penerbit Gramedia Jakarta.
- Congsuegra. 2016. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan ketiga. Penerbit Pilar Media Yogyakarta.
- Dewi, Kadek Novita Maharani, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Sari Jaya Sedana Di Klungkung. Fakultas Ekonomi. Universitas Warmadewa Bali. <https://scholar.google.com>.
- Edar, Ahmad Fadhli, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makassar. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Hasanudin. <https://scholar.google.com>.

- Etta, Mamang Sangadji. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 1. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2017. Ekonomi Menejemen Pemasaran, Edisi Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta .
- Farida, Jasfar. 2016. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Ferdinand. 2015. Metodologi penelitian. Edisi Kelima. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Yogyakarta.
- Ghozali. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Kedua. Penerbit Alfabeta Bandung .
- Griffin, Jillp. 2015. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Haryono. 2016. Ekonomi Manajemen Pemasaran. Cetakan Ketiga. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. Ekonomi Manajemen dan Bisnis. Edisi 3. Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Ismail. 2016. Manajemen Perbankan. Cetakan Kelima. Penerbit Sinar Grafika Jakarta.
- Istijanto. 2015. Marketing management. Edisi kedua. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Yogyakarta.
- Juniarta, Hilmi Rizqario, Masreviastuti. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Jatim Jombang. Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Malang. <https://scholar.google.com>.
- Kamir. 2015. Manajemen Pemasaran. Cetakan Kedua. Penerbit Bentang Pustaka Yogyakarta.
- Karsono. 2015. Marketing. Cetakan kedua. Penerbit Prisma Media Utama Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2017. Manajemen Pemasaran. Cetakan Kedua. Penerbit Lineka Cipta Jakarta.

- Mhd, Rusydi. 2017. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Penerbit Grasindo Jakarta.
- Octavia, Ria. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Madani Bandar Lampung. <https://scholar.google.com>.
- Rahmawati. 2017. *Ekonomi Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Penerbit Lapera Pustaka Utama Yogyakarta.
- Rehman. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Penerbit Bumi Aksara Jakarta.
- Revoso, Alves. 2015. *Ekonomi Bisnis dan Manajemen Pemasaran*. Jilid 6. Penerbit Aksara Pelangi Yogyakarta.
- Ridwan. 2016. *Metodelogi Penelitian*. Cetakan Kedua. Penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Rosady, Ruslan. 2015. *Ekonomi Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kelima. Penerbit Kunia Kalam Semesta Yogyakarta.
- Satriyanti, evi oktaviani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Di Surabaya*. Fakultas Ekonomi. STIE Perbanas Surabaya. <https://scholar.google.com>.
- Sangadji. 2017. *Ekonomi Bisnis*. Cetakan Kedua. Penerbit Prisma Media Utama Yogyakarta.
- Setyowati. 2015. *Ekonomi Manajemen Pemasaran*, Edisi 3. Penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Sopiah. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Penerbit Rajawali Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Suhardi (2016). *Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berasuransi (studi kasus pada PT Prudential Life Assurance Tanjungpinang)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Putera Batam.

Suryani. 2015. Marketing Business. Cetakan kedua. Penerbit Gama Media Yogyakarta.

Susanto, Puteri Herlanies, Iwan Kurniawan. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. Fakultas Ekonomi. Universitas Krisnadwipayana. <https://scholar.google.com>.