

Tanggal Ujian: 02-08-2024

Tanggal Revisi: 08-08-2024

Disetujui:

## **KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN DEBITUR TERHADAP LOYALITAS DEBITUR PT BPD KALTIM KALTARA KANTOR CABANG PEMBANTU SAMBOJA**

**Lulu Vattonah<sup>\*1</sup>, Ramli<sup>2</sup>, Dito Rozaqi Arazy<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

vattonah@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by the need to understand the effect of service quality on debtor satisfaction and loyalty at PT BPD Kaltim Kaltara KCP Samboja. With the aim of analyzing the relationship between the quality of service (X1) provided by employees, debtor satisfaction (X2), and debtor loyalty (Y). The theory used in this study is the Theory of Planned Behavior (TPB) which explains how attitudes, subjective norms and perceived behavioral control affect debtor loyalty through their satisfaction and the services received. This research is quantitative research using quantitative methods and data collected through questionnaires distributed to debtors. The data analysis technique used is Descriptive Statistical Analysis, Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The sample of this study amounted to 186 respondents selected using incidental sampling techniques. The results showed that service quality has a significant effect on debtor loyalty. Good service quality includes aspects such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, all of which contribute to debtor loyalty. And the debtor satisfaction variable shows that there is a significant influence on debtor loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Debtor Satisfaction, Debtor Loyalty.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas debitur di PT BPD Kaltim Kaltara KCP Samboja. Dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan (X1) yang diberikan oleh karyawan, kepuasan debitur (X2), dan loyalitas debitur (Y). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bagaimana sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku mempengaruhi loyalitas debitur melalui kepuasan mereka dan layanan yang diterima. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada debitur. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Model Persamaan Struktural (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Sampel penelitian ini berjumlah 186 responden yang dipilih menggunakan teknik *sampling incidental*. Hasil penelitian mempresentasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang semuanya berkontribusi pada loyalitas debitur. Dan variabel Kepuasan debitur menunjukkan ada pengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Debitur, Loyalitas Debitur

## **1 Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Secara umum, terdapat dua jenis lembaga keuangan, yaitu bank dan bukan bank. Perbedaan utama antara keduanya adalah cara menghimpun dana; bank dapat menghimpun dana dalam bentuk simpanan. Sementara lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana dengan mengeluarkan surat berharga. Kedua jenis lembaga ini memiliki peranan krusial dalam kegiatan perekonomian. PT BPD Kaltim Kaltara adalah bank pembangunan daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara yang berfokus menggali potensi daerah dengan memperkuat jaringan kantor di seluruh sub-wilayah, termasuk wilayah pedalaman dan perbatasan. Menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah, pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk mengatur masyarakatnya sendiri, yang mendorong mereka untuk mencari sumber pembiayaan mandiri dan inovatif.

Perusahaan Daerah (BUMD) dibentuk untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ekonomi daerah dan menyediakan barang serta jasa berkualitas bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, PT BPD Kaltim Kaltara berfokus pada peningkatan kinerja dan layanan untuk memuaskan nasabah, khususnya di KCP Samboja yang berfungsi sebagai penghimpun dana, pemberi kredit, dan perantara dalam lalu lintas pembayaran umum. Meskipun jumlah debitur mengalami peningkatan, peningkatan ini dirasa belum optimal. Karena proses pencairan kredit yang lambat sulitnya menghubungi pejabat kredit dan jumlah pinjaman yang dianggap relatif rendah oleh debitur ataupun calon debitur, hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas debitur.

Penting bagi PT BPD Kaltim Kaltara KCP Samboja untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan loyalitas debitur. Chasanah (2023) menyatakan bahwa perusahaan perlu memberikan layanan terbaik seiring dengan ketatnya persaingan. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Indrasari, 2019). Kepuasan konsumen terbukti penting dalam membentuk loyalitas, yang berkontribusi pada kesetiaan jangka panjang dan keberhasilan bisnis (Hafidz dan Muslimah 2023).

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Debitur?
2. Apakah Kepuasan Debitur memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Debitur?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Debitur
2. Menganalisa pengaruh Kepuasan Debitur terhadap Loyalitas Debitur

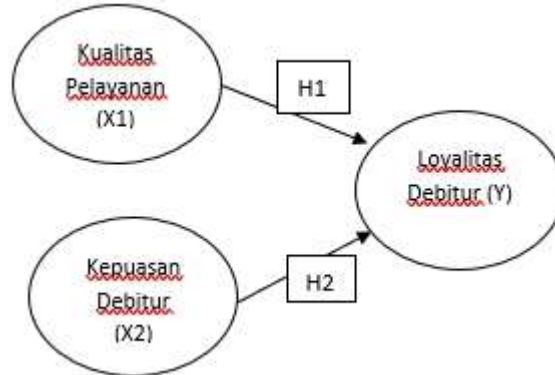
### **1.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh Atmaja, dkk (2022) menemukan bahwa Kualitas layanan berdampak terhadap Loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa Kualitas layanan dan Loyalitas pelanggan saling mempengaruhi, yaitu semakin baik Kualitas layanan yang diberikan dan semakin memenuhi harapan pelanggan, semakin besar kemungkinan untuk menghasilkan sikap loyal pada pelanggan sendiri dalam jangka panjang. Ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan tingkat Kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat Loyalitas mereka.

Penelitian dari Wardhani, dkk (2022) menunjukkan bahwa ada pengaruh hubungan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap variabel Loyalitas. Pemberian kesan baik atas kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pengguna dapat menimbulkan kepuasan dan rasa loyal mereka pada perusahaan.

Penelitian oleh Putri, dkk (2023) pada Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit menghasilkan pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Debitur terhadap variabel Loyalitas. Karena jika konsumen puas dengan perusahaan, mereka akan kembali di masa depan karena mereka terkesan dan sudah tahu Kualitas perusahaan. Sehingga sangat mungkin konsumen akan tetap loyal terhadap perusahaan dalam waktu yang lama.

## 1.5. Kerangka Pemikiran



**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**

Sumber: Diolah Oleh Penulis

Uma Sekaran (1992) dalam Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa kerangka berfikir ialah model konseptual mengenai cara teori memiliki hubungan dengan beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai sumber masalah yang penting.

## 1.6. Hipotesis Penelitian

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Debitur

Penelitian dilakukan oleh Pebrianto dan Zulbetti (2022) mengungkapkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan pengaruh Loyalitas. Dengan hasil yang sama, penelitian oleh Mardjuki, dkk (2023) mengambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Jika debitur merasa bahwa layanan yang diberikan kepada mereka baik dan memenuhi harapan mereka, maka mereka akan tetap setia dan tidak akan beralih ke perusahaan kompetitor.

**H1: Diduga Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Debitur.**

### Pengaruh Kepuasan Debitur terhadap Loyalitas Debitur

Hafidz dan Muslimah (2023) mengungkapkan bahwa Kepuasan konsumen membawa beberapa keuntungan, seperti menciptakan hubungan baik antara perusahaan dan konsumen, yang merupakan dasar yang kuat bagi konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Putri, dkk (2023) bahwa Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Kredit menghasilkan pengaruh signifikan. Banyak peneliti yang sependapat bahwa konsumen yang merasa puas cenderung menjadi loyal (Rachmawati, dkk 2017). Karena jika konsumen puas dengan perusahaan, mereka akan kembali di masa depan karena mereka terkesan dan sudah tahu Kualitas perusahaan. Sehingga sangat mungkin konsumen akan tetap loyal terhadap perusahaan dalam waktu yang lama.

**H2: Diduga Kepuasan Debitur memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Debitur.**

## 2 Metodologi

### 2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu 3 (tiga bulan) terhitung mulai bulan Mei hingga Juni 2024 di PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Kantor Cabang Pembantu Samboja dengan menyebar kuesioner kepada debiturnya.

### 2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer dimana informasi yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada debitur. Populasi pada penelitian ini adalah debitur PT BPD Kaltimantara KCP Samboja yang berjumlah 359. Sampel berjumlah 186 orang dihitung menggunakan rumus *Issac* dan *Michael* dengan tingkat signifikansi 5%. Teknik sampling yang digunakan ialah *Insidental Sampling*.

### 2.3. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan bantuan *software SmartPLS 3* dengan beberapa uji yaitu: *Outer Model (Convergent Validity, Validitas Diskriminan dan Composite Reliability)* dan *Inner Model (Koefisien Determinasi dan Path Coefficient)*

## 3 Hasil dan Pembahasan

### Statistik Deskriptif

**Tabel 3. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Indikator	1	2	3	4	5	Mean
X1.1	0	2	17	139	28	4.038
X1.2	0	1	19	104	62	4.22
X1.3	0	0	21	116	49	4.151
X1.4	0	3	16	115	52	4.161
X1.5	0	4	23	110	49	4.097
X1.6	0	0	21	117	48	4.145
X1.7	0	3	22	109	52	4.129
X1.8	0	2	12	119	53	4.199
X1.9	0	3	18	112	53	4.156
X1.10	0	2	14	127	43	4.134
X1.11	0	2	18	121	45	4.124
X1.13	0	1	19	98	68	4.253
X1.14	0	1	17	125	43	4.129
X1.15	0	1	17	113	55	4.194
X1.16	0	0	16	110	60	4.231
X1.17	0	4	12	116	54	4.204
X1.18	0	1	14	114	57	4.22
X1.19	0	1	22	112	51	4.145
X1.20	0	1	13	122	50	4.188

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Tabel diatas merupakan pengukuran Statistik Deskriptif Responden Variabel Kualitas pelayanan di PT BPD Kaltimantara KCP Samboja. Mean pada seluruh indikator didapatkan hasil rata-rata sebesar 4. Seluruh indikator ini menunjukkan responden setuju bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas debitur adalah seluruh indikator diatas.

**Tabel 3. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Debitur (X2)**

Indikator	1	2	3	4	5	Mean
X2.1	0	0	16	130	40	4.129
X2.2	0	1	14	132	39	4.124
X2.3	0	0	17	119	50	4.177
X2.4	0	1	18	122	45	4.134
X2.5	0	1	15	119	51	4.183
X2.6	0	5	12	118	51	4.156
X2.7	0	2	9	128	47	4.183

Indikator	1	2	3	4	5	Mean
X2.8	0	0	11	125	50	4.21

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Tabel diatas merupakan pengukuran Statistik Deskriptif Responden Variabel Kepuasan Debitur di PT BPD Kaltimkaltara KCP Samboja. Mean pada seluruh indikator didapatkan hasil rata-rata sebesar 4. Seluruh indikator ini menunjukkan responden setuju bahwa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Debitur adalah seluruh indikator diatas.

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Debitur (Y)**

Indikator	1	2	3	4	5	Mean
Y.1	0	1	19	122	44	4.124
Y.2	0	0	16	123	47	4.167
Y.3	0	1	15	123	47	4.161
Y.4	0	3	20	122	41	4.081
Y.5	0	1	24	113	48	4.118
Y.6	0	0	15	122	49	4.183

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Tabel diatas merupakan pengukuran Statistik Deskriptif Responden Variabel Loyalitas Debitur terhadap PT BPD Kaltimkaltara KCP Samboja. Mean pada seluruh indikator didapatkan hasil rata-rata sebesar 4. Item ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa faktor yang mempengaruhi Loyalitas Debitur ialah seluruh indikator diatas.

**Outer Model**

**Tabel 3. 4 Nilai Loading Factor dan AVE**

Variabel	Indikator	Factor Loading	AVE	Kesimpulan	Variabel	Indikator	Factor Loading	AVE	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.66	0.501	Valid	Kepuasan Debitur (X2)	X2.1	0.746	0.518	Valid
	X1.2	0.726		Valid		X2.2	0.661		Valid
	X1.3	0.769		Valid		X2.3	0.749		Valid
	X1.4	0.693		Valid		X2.4	0.745		Valid
	X1.5	0.723		Valid		X2.5	0.696		Valid
	X1.6	0.776		Valid		X2.6	0.754		Valid
	X1.7	0.657		Valid		X2.7	0.709		Valid
	X1.8	0.717		Valid		X2.8	0.688		Valid
	X1.9	0.683		Valid	Loyalitas Debitur (Y)	Y1	0.736	Valid	
	X1.10	0.735		Valid		Y2	0.756	Valid	
	X1.11	0.709		Valid		Y3	0.775	Valid	
	X1.13	0.742		Valid		Y4	0.839	Valid	
	X1.14	0.699		Valid		Y5	0.752	Valid	
	X1.15	0.632		Valid		Y6	0.763	Valid	
	X1.16	0.715		Valid					
	X1.17	0.66		Valid					
	X1.18	0.724		Valid					
	X1.19	0.677		Valid					
	X1.20	0.738		Valid					

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berlandaskan tabel diatas, temuan uji validitas mempresentasikan keseluruhan parameter variabel dengan nilai *factor loading* diatas 0,6 yang dinyatakan valid, yang mengartikan seluruh parameter mampu dalam mengukur variabel pada penelitian ini. *Convergent Validity* dinilai menggunakan *loading factor* dengan nilai diatas 0,7 maka dianggap valid. Namun Ghozali,

(2021:28) memperbolehkan nilai *outer loading* 0,5-0,6. Serta nilai AVE besar dari 0,50, dimana nilai AVE diarankan lebih dari 0,50.

**Tabel 3. 5 Nilai Cross Loading**

Variabel	Indikator	Kepuasan Debitur	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Debitur	Variabel	Indikator	Kepuasan Debitur	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Debitur
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.545	<b>0.66</b>	0.54	Kepuasan Debitur (X2)	X2.1	<b>0.746</b>	0.712	0.629
	X1.2	0.633	<b>0.709</b>	0.558		X2.2	<b>0.661</b>	0.56	0.519
	X1.3	0.617	<b>0.699</b>	0.512		X2.3	<b>0.749</b>	0.661	0.602
	X1.4	0.515	<b>0.632</b>	0.459		X2.4	<b>0.745</b>	0.659	0.577
	X1.5	0.613	<b>0.715</b>	0.539		X2.5	<b>0.696</b>	0.503	0.512
	X1.6	0.493	<b>0.66</b>	0.488		X2.6	<b>0.754</b>	0.652	0.605
	X1.7	0.573	<b>0.724</b>	0.606		X2.7	<b>0.709</b>	0.524	0.522
	X1.8	0.578	<b>0.677</b>	0.522		X2.8	<b>0.688</b>	0.514	0.496
	X1.9	0.585	<b>0.738</b>	0.521	Loyalitas Debitur (Y)	Y.1	0.589	0.6	<b>0.736</b>
	X1.10	0.569	<b>0.726</b>	0.507		Y.2	0.588	0.577	<b>0.756</b>
	X1.11	0.619	<b>0.769</b>	0.523		Y.3	0.592	0.555	<b>0.775</b>
	X1.13	0.57	<b>0.693</b>	0.443		Y.4	0.662	0.628	<b>0.839</b>
	X1.14	0.639	<b>0.723</b>	0.515		Y.5	0.572	0.561	<b>0.752</b>
	X1.15	0.68	<b>0.776</b>	0.605					
	X1.16	0.527	<b>0.657</b>	0.48					
	X1.17	0.583	<b>0.717</b>	0.468					
	X1.18	0.598	<b>0.683</b>	0.518					
	X1.19	0.647	<b>0.735</b>	0.494					
	X1.20	0.659	<b>0.742</b>	0.597					

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, *cross loading* tiap indikator variabel memiliki nilai lebih besar daripada nilai *cross loading* dengan variabel laten lainnya, maka indikator tersebut dianggap valid secara diskriminan Kriteria validitas diskriminan, nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus memiliki nilai yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai *loading* pada konstruk lain.

**Tabel 3. 6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Debitur (X2)	0.867	0.895
Kualitas Pelayanan (X1)	0.945	0.95
Loyalitas Debitur (Y)	0.863	0.898

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, uji *Composite Reliability* mendapatkan nilai stabil dan konsisten, karena seluruh variabel memiliki nilai reliabilitas komposit lebih besar dari 0,7. Suatu variabel bisa disebut reliabel atau memenuhi syarat Cronbach's Alpha ketika mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,7.

**Inner Model**

**Tabel 3. 7 Koefisien Determinasi**

Variabel	Nilai R Square
Loyalitas Debitur (Y)	0.633

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan Tabel diatas, terlihat bahwa nilai *R-Square* untuk variabel Loyalitas Debitur adalah 0,633 dan mengindikasikan moderat. *RSquare* memiliki tungkatan nilai yaitu 0,67 yang

mengindikasikan bahwa model kuat, 0,33 yang mengindikasikan model yang moderat dan 0,19 yang mengindikasikan lemah.

**Tabel 3. 7 Path Coefficient**

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Debitur (X2) -> Loyalitas Debitur (Y)	0.534	5.548	0.000
Kualitas Pelayanan (X1) -> Loyalitas Debitur (Y)	0.293	3.127	0.002

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan Tabel diatas dari hasil uji *Path Coefficient* kita dapat melakukan pengambilan keputusan dengan melihat nilai *T Statistics* dan *P Values*. Dimana nilai *T Statistics* harus lebih besar dari T Tabel dan *P Values* harus lebih kecil dari 0.05. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Debitur, dilihat dari nilai *T-Statistics* sebesar 3.127, artinya nilai *T-Statistics* adalah  $> 1,96$  ( $3.127 > 1.96$ ) dan dilanjutkan dengan *P-Values* sebesar 0.002, dimana nilai *P-Values* adalah  $< 0,05$ . Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Debitur.

Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Debitur terhadap Loyalitas Debitur, dilihat nilai *T-Statistics*  $> 1.96$  ( $5.548 > 1.96$ ) dan dengan nilai *P-Values* sebesar 0.000, dimana nilai *P-Values* adalah  $< 0.05$  ( $0.000 < 0.05$ ). Disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Debitur berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Debitur.

#### 4 Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Debitur. Ini menunjukkan bahwa seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada debitur dapat memengaruhi tingkat loyalitas mereka. Dan variabel Kepuasan Debitur memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Debitur. Kepuasan debitur menunjukkan bahwa seberapa baik atau buruknya pengalaman yang dialami debitur dapat memengaruhi tingkat loyalitas mereka.

#### 5 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

- Saran untuk perusahaan, PT BPD Kaltim Kaltara KCP Samboja untuk terus berinovasi dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada debitur dan meningkatkan Kepuasan Debitur untuk menciptakan Loyalitas Debitur.
- Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan lebih banyak variabel penelitian agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang Loyalitas Debitur.

#### 6 Ucapan Terimakasih

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak dapat dicapai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ramli sebagai pembimbing pertama dan Bapak Dito Rozaqi Arazy selaku pembimbing kedua, serta kepada seluruh dosen Politeknik Negeri Balikpapan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga, teman-teman atas dukungannya.

#### Daftar Pustaka

- Atmaja, I. Putu Darma, I. Gede Putu Kawiana, and I. .. Putu Widani Sugianingrat. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah." *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 2(1):2019.
- Chasanah, Siti. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayan, Komitmen, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10(8):4022–43.

- Ghozali, Imam. 2021. *Structural Equation Modeling Dengan Metode Alternatif Partial Least Squares (PLS)*.
- Hafidz, Gilang Pratama, and Ririn Ulfianih Muslimah. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7(1):253–74. doi: 10.31955/mea.v7i1.2912.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Mardjuki, Budi, Theresia Pradiani, and Fathorrahman. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Vio Optical Clinic Harapan.” *Journal of Economics and Business UBS* 12(1):1–23.
- Pebrianto, Reza Miftah, and Rita Zulbetti. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang.” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6(1):233. doi: 10.33087/ekonomis.v6i1.503.
- Rachmawati, Nurul Aisyah, Lindawati Gani, and Hilda Rossieta. 2017. “Loyalitas Nasabah Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia.” *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 21(1):144–56. doi: 10.26905/jkdp.v21i1.1235.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta.
- Wardhani, Alivia Riskiyana, Edy Kusnadi, and Lusiana Tulhusnah. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Café Azalea Di Situbondo.” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 1(4):807. doi: 10.36841/jme.v1i4.2111.
- Yuni Febrianti Putri, Tony Seno Aji, and Winaika Irawati. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Di PT.BPR Panji Aronta Bareng Jombang.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 1(6):1025–32. doi: <https://doi.org/10.59024/jise.v1i4.331>

Pembimbing I

Pembimbing II

**Ramli S.E., M.M.**

NIK. 196512312007011627

**Dito R. Arazy S.E.,M.S.A.,CFRM**

NIK. 2021.90.002