

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Masa Pandemi COVID 19

Studi Kasus Bank BNI dan Bank BRI

*Banking Customer
Satisfaction and
Service Quality*

121

Nora Nurmayanti , Annaria Magdalena Marpaung
Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
EMail: nora.nurmayanti@ibik.ac.id

Submitted:
JANUARI 2022

Accepted:
MARET 2022

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and service support facilities on customer satisfaction during the COVID-19 pandemic. The purpose of this study is to examine the effect of service quality and supporting facilities on customer satisfaction of Bank BRI and Bank BNI. The population used in this study were customers of Bank BNI and Bank BRI. The sample in this study were 100 respondents and used Non Probability Sampling technique. The analytical method used is quantitative analysis, namely multiple regression analysis. This analysis includes validation test and reliability test, multiple regression analysis, t test, f test, analysis of the coefficient of determination (R²) and correlation analysis. Based on the results of the T test, the Service Quality variable (X1) has a positive influence on customer satisfaction (Y) while the Service Support Facility variable (X2) does not have a positive influence on Customer Satisfaction (Y). Based on the F test, it can be seen that the Service Quality variable (X1) and the Service Support Facility (X2) variable simultaneously have a positive effect on Customer Satisfaction (Y). Adjusted R square shows that 18.8% variation of Customer Satisfaction can be explained by the two independent variables in the multiple regression equation. While the rest is explained by other variables outside the two variables.

Keywords: Service Quality, Service Support Facilities, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemic COVID-19. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah Bank BRI dan Bank BNI. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI dan Bank BRI. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi uji validasi dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t, uji f, analisis koefisien determinasi (R²) serta analisis korelasi. Berdasarkan hasil Uji T variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah (Y) sedangkan variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2) tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan Uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Adjusted R square menunjukkan bahwa 18,8% variasi dari Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi berganda. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar kedua variabel tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Pendukung Pelayanan, Kepuasan Nasabah

JIMKES

Jurnal Ilmiah Manajemen
Kesatuan
Vol. 10 No. 1, 2022
pp. 121-128
IBI Kesatuan
ISSN 2337 – 7860
E-ISSN 2721 – 169X
DOI: 10.37641/jimkes.v10i1.1187

PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas sebagai sarana pendukung pelayanan. Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Baik buruknya kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, kepuasan nasabah ditentukan oleh fasilitas dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, karena dengan tingkat fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan Gedung, area parker, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut fasilitas lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang dibutuhkan dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, kelengkapan ruang tunggu dan sarana pendukung bank.

Masuknya covid-19 ke Indonesia berdampak pada sector ekonomi, salah satunya mengenai pelayanan pada bank yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dimana kondisi ini membuat nasabah menjadi ada batasan-batasan tertentu dalam melakukan kegiatan perbankan seperti kegiatan antri di bank dimana nasabah dibatasi jumlah orang nya, jam kerja bank yang terbatas, ruang tunggu yang dibatasi, dan pembatasan jarak yang pada era normal nasabah tidak perlu melakukan Batasan-batasan tersebut.

Dilansir dari siaran pers BANK BNI.co.id (Jakarta, 17 Maret 2020) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) menerapkan penyesuaian system kerja yang bertujuan untuk menekan penyebaran virus corona atau COVID-19. Tindakan ini merupakan Langkah yang diambil BNI dalam rangka memberikan perlindungan maksimal kepada pegawai, keluarganya dan bahkan nasabah dari kemungkinan terpapar nya COVID-19 yang kini telah menjadi pandemic global. BNI menetapkan tiga penyesuaian system kerja yaitu *Spilt Operation*, *Shift Operation* dan *Work from Home*. *Spilt* dan *Shift Operation* diberlakukan untuk fungsi yang terkait dengan operasional utama atau layanan perbankan. Pada saat pandemic COVID-19 seperti sekarang ini, bank BNI pun menerapkan protocol pengamanan corona. Protocol tersebut antara lain Tindakan preventif, antara lain melakukan pengecekan suhu tubuh kepada semua orang yang masuk dan keluar kantor, menyiapkan *handsanizer* dilokasi-lokasi yang mudah dijangkau masyarakat.

Adapun siaran pers Viva.co.id (2020) menyatakan sejak pertama wabah tersebut muncul di Indonesia, BANK BRI telah melakukan Langkah antisipatif dengan melakukan pemantauan dan penanganan di lingkungan kerja BRI dan Bisnis bank secara keseluruhan BANK BRI telah menetapkan protocol pencegahan suhu tubuh dan kewajiban menggunakan masker, pengaturan jarak minimum sebagai bentuk *physical distancing*, penyediaan *handsanizer* di setiap kantor, penyesuaian operasional dan layanan bank, dan penerapan kebijakan *Work From Home*.

Pandemic ini membawa pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas maka dari itu hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai sarana pendukung sangat berperan besar dalam menentukan kepuasan nasabah.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung bank dalam masa pandemic COVID-19 terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis penelitian ini terdiri dari :

H1: Diduga Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H2: Diduga Sarana Pendukung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan secara bersamaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan sebagai variabel independen. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI dan Bank BRI.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nasional Indonesia (BNI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Jumlah responden sebanyak 100 orang sebagai sampel penelitian. Kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu nasabah yang datang langsung ke kantor BANK BNI dan BANK BRI yang ditentukan secara Purposive Sampling. Data Penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan terlebih dahulu melalui tahap uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden Perempuan sebanyak 53 responden dengan persentase 53% sedangkan Laki-laki sebanyak 47 responden dengan persentase 47%. Berdasarkan usia terdapat variasi usia responden diintervalkan dari usia yang termuda sampai yang tua. Jumlah responden yang terbanyak berada pada usia 18-30 tahun sebanyak 77 responden dengan persentase 77% dan usia responden yang paling sedikit pada usia >40 tahun sebanyak 6 responden dengan persentase 6%. Berdasarkan Lamanya menjadi nasabah, responden dalam rentang waktu <1 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 20%, 2-5 tahun sebanyak 52 responden dengan persentase 52%, 6-10 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase 21%, dan <10 tahun sebanyak 7 responden dengan persentase 7%. Variasi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu 47%, pegawai swasta 27%, wiraswasta 16%, dan PNS/TNI/POLRI 10%.

Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas data untuk indikator variable kualitas pelayanan, sarana pendukung pelayanan, dan kepuasan nasabah memiliki r hitung > r tabel (0.195) pada taraf signifikansi 5%, sehingga dapat dinyatakan seluruh indikator variable tersebut adalah valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel X_1 , X_2 , dan Y adalah reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha dari setiap variabel memiliki lebih dari 0,70 (>0,70)

Korelasi Antara Variabel

Dalam analisa korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 1 Hasil Uji Korelasi Antar Variabel

		Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.398**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Saran Pendukung Pelayanan	Pearson Correlation	.296**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	100

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 26, 2021

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan (X1) berkorelasi dengan Kepuasan Nasabah (Y). Demikian pula ada hubungna positif antara variable Sarana Pendukung pelayanan dengan Kepuasan Nasabah hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. sebesar < 0,5 dan nilai r +1.

Uji Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Berganda

	Unstandardized Coefficiens		Standardized Coefficiens	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.016	2.585		3.875	.000
Kualitas Pelayanan	.340	.098	.336	3.466	.001
Sarana Pendukung Pelayanan	.205	.108	.184	1.895	.061

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 26, 2021

Berdasarkan tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,016 + 0,340 x1 + 205$$

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 10,016 menyatakan bahwa nilai tersebut bernilai positif
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,340 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif, yang artinya jika Kualitas Pelayanan (X1) meningkat maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2) sebesar 0,205 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif, yang artinya jika Sarana Pendukung Pelayanan (X2) mengalami peningkatan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.

Perolehan hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh hasil t hitung sebesar 3,466 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi 0,001 < 0,05 dengan menggunakan signifikansi (α) 0,05, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,664. Dengan demikian t hitung 3,466 > t tabel 1,664, maka dapat disimpulkan H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Perolehan hasil uji t untuk variabel sarana pendukung pelayanan (X2) diperoleh hasil t hitung sebesar 1,895 dengan nilai signifikansi sebesar 0,61. Nilai signifikansi 0,061 > 0,05 dengan menggunakan signifikansi (α) 0,05, maka

diperoleh nilai t tabel sebesar 1,664. Dengan demikian t hitung 1,895 < t tabel 1,664, maka dapat disimpulkan H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa tidak ada pengaruh antara sarana pendukung pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	190.376	2	95.188	11.256	.000 ^b
Residual	820.264	97	8.456		
Total	1010.640	99			

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 26, 2021

Berdasarkan Tabel 3 Pada hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 11,256 > F tabel 3,09 dan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Sarana Pendukung Pelayanan (X₂) secara simultan (serentak atau bersamaan) mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah (Y) secara signifikan.

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya dalam model regresi tersebut.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434 ^a	.188	.172	2.90798

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 26, 2021

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa besar variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien korelasi dikatakan kuat apabila di atas 0,5 mendekati 1. Berdasarkan tabel 4. diperoleh hasil nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,434 atau 43,4%. Pada hasil Uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,188 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y) sebesar 18,8% sedangkan sisanya 81,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengolahan data kuesioner menggunakan program SPSS, maka pembahasan terhadap hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hipotesis pertama berbunyi di duga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini ditunjukkan oleh hasil t hitung sebesar 3,466 > t tabel 1,664 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05 yang artinya variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis 1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal lain dibuktikan melalui uji F (Simultan) yaitu memperoleh nilai Sig. 0,00 < 0,05 dan memperoleh hasil F hitung sebesar 11,256 > F tabel 3,09 dengan taraf signifikan 0,000. jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan guna memenuhi harapan konsumen, nasabah dapat mendapatkan kepuasan jika kualitas pelayanan pun sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wiwi Widiyah (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon” bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif, kuat, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Sarana Pendukung (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hipotesis pertama berbunyi di duga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ditolak. Hal ini ditunjukkan oleh hasil t hitung sebesar $1,895 < t \text{ tabel } 1.664$ dan nilai signifikan $0,061 < 0,05$ yang artinya variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis 2 ditolak.

Hal lain dibuktikan melalui uji F (Simultan) yaitu memperoleh nilai Sig. $0,00 < 0,05$ dan memperoleh hasil F hitung sebesar $11,256 > F \text{ tabel } 3,09$ dengan taraf signifikan $0,000$. jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana pendukung pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang diberikan kepada konsumen guna dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dan untuk mendukung kenyamanan konsumen dengan adanya fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi., nasabah dapat mendapatkan kepuasan dalam sarana pendukung pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Pendukung Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hipotesis 3 berbunyi Diduga Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan secara bersamaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini ditunjukkan oleh f hitung sebesar $11,256 > t \text{ tabel } 3,09$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya variabel tersebut secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maka hipotesis ke 2 diterima.

Hal ini berarti kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Karena besar kecilnya kedua variabel bebas akan berpengaruh terhadap meningkat atau tidaknya kepuasan nasabah.

PENUTUP

Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan nasabah pada nasabah Bank BNI dan Bank BRI dalam masa pandemi COVID 19. Dibuktikan juga melalui hasil uji t yang menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Sarana Pendukung Pelayanan (X2) tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah pada nasabah Bank BNI dan BRI dalam masa pandemi COVID 19. Dibuktikan juga melalui hasil uji t yang menunjukkan bahwa secara parsial sarana pendukung pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan (bersamaan) mengenai kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bank BNI. 2020. Siaran Pers (<https://bri.co.id>)
- [2] Fandi, Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa, Bayu media, Malang.
- [3] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogyakarta: Andi Offset
- [4] Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010)
- [6] Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip-Prinsip Pemasaran By Philip Kotler GaryArmstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- [7] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Selamba Empat, Jakarta.
- [8] Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: (oetama & sari, 2017) Erlangga.
- [9] Meilawati, Y., Suardy, W. and Yusdira, A., 2021. Tinjauan Atas Segmentasi, Penetapan Pasasr Sasaran Dan Pemosisian KPR Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Dramaga Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), pp.11-20.
- [10] Mulyana, M., 2012. Consumer Behaviour: Sukses Dengan Memahami Konsumen.
- [11] Mulyana, M. and Sulistiono, S., 2012. Kewirausahaan: The Long Life Way of Business.
- [12] Nirwana, (2012) Pemasaran Jasa, Penerbit Alta, Jakarta
- [13] Nissa, Ardiyan Fakrun. 2019. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo*
- [14] Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). *Jurnal terapan manajemen dan bisnis. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pt. Bank Mandiri (Persero) tbk*, 59-65.
- [15] Palenewen, Pieter, et al. 2014. "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu". Vol 2 No.3 September 2014, Hal 185-197 ISSN 2303-1174.
- [16] Pinontoan, Wulan *Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada pt. bank mandiri cabang Manado.* Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 192-201
- [17] Purnama, D., 2021, December. The Effect of Brand Image On The Purchasing Decision of Xiaomi Smartphone. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 259-259).
- [18] Purnama, D. and Ardhana, A.N., 2021. Tinjauan Atas Bauran Produk Pada Sekalikasi Kopi. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), pp.141-146.
- [19] Priansa, Donni Junni. (2017), *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: alfabeta
- [20] Rahmawati, *analisis deskriptif pada dimensi kualitas layanan mobile banking (m-banking) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah* Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 7 No. 6 Juni 2020
- [21] Sari, B.A., Nurendah, Y. and Yusdira, A., 2021. Tinjauan Atas Direct Marketing Pada Kafe Taman Fathan Alesano Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), pp.197-202.
- [22] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet
- [23] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

- [23] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-17. Alfabeta, Bandung
- T. Hani Handoko, 2013, Manajemen, edisi 2, BPFE, Yogyakarta
- Tangkilsan, 2015, Manajemen Publik, Gramedia Widia, Jakarta
- [24] Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta
- [25] Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa– Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- [26] Wandira, Ayu. 2018, Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)
- [27] Widiyah, wiwi , 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon
- [28] Wijayaningratri, Chatrin Surya, 2015. Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun