
PENGARUH KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI SURABAYA

Antonius Satria Widyananta
Sulistyo Budi Utomo
sulistjobudiutomo@stiesia.ac.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out and analyze the effect of performance and service quality of customer service on customers' loyalty at BRI Unit Pogot Surabaya. The independent variables were performance and service quality. While the dependent variable was customers' loyalty. Moreover, the research was quantitative. This research used an infinite population. The population was customers of BRI Unit Pogot Surabaya. The samples method used non-probability sampling technique. One of the non-probability sampling technique used by researchers was incidental sampling. The questionnaires were distributed to active customers who were doing transactions at BRI Unit Pogot in August-September 2023. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 26.0 version. In addition, the result concluded that performance had a significantly positive effect on customers' loyalty at BRI Unit Pogot Surabaya. Likewise, service quality had a significantly positive effect on customers' loyalty at BRI Unit Pogot Surabaya.

Keywords: performance, service quality, customers' loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada BRI Unit Pogot Surabaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian ini populasi bersifat tidak terbatas (*infinite population*). Populasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah nasabah BRI unit Pogot Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampel non probabilitas. Salah satu teknik *non probability sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah *incidental sampling*. Pengumpulan data digunakan dengan penyebaran kuesioner pada nasabah aktif transaksi di *customer service* BRI unit Pogot pada periode Agustus-September 2023. Metode analisis yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kinerja, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah.

PENDAHULUAN

Bidang perbankan pada era globalisasi saat ini banyak berpengaruh besar terhadap persaingan di Indonesia dalam bidang perbankan jasa keuangan. Jasa perbankan memiliki peranan sangat penting untuk pembangunan ekonomi dalam suatu negara. Di Indonesia jasa perbankan terus mengalam

peningkatan secara drastis. Hal ini membuktikan bahwa kinerja perbankan saat ini cukup baik sehingga dapat berpengaruh positif dalam perkembangan perekonomian di Indonesia. Menurut perundang-undangan Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang menjelaskan bahwa bank yaitu suatu badan usaha yang menghimpun dana dari

masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan juga memberikan bentuk-bentuk jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok dari bank sedangkan memberikan bentuk-bentuk jasa bank lainnya merupakan sebagai kegiatan pendukung.

Pelayanan bank merupakan hal yang penting bagi konsumen terutama sumber daya manusianya yakni karyawan. Karyawan bertugas melayani langsung konsumen sehingga faktor kualitas pelayanan oleh karyawan sangat penting bagi perusahaan. Aset yang dimiliki oleh perusahaan jasa perbankan selain karyawan masih ada fasilitas penunjang seperti kemajuan teknologi. Teknologi yang maju dari suatu perbankan juga mempengaruhi ketertarikan konsumen untuk menjadi nasabah di bank tersebut.

Bank BRI merupakan salah satu lembaga keuangan bank yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Kegiatan utama dari Bank BRI pada umumnya adalah menghimpun dana masyarakat, menyalurkan kembali kepada masyarakat, dan selalu memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya yang menjadi inovasi dari Bank BRI. Pentingnya menjaga kinerja dan kualitas pelayanan bank kepada nasabah pada masa saat ini, dengan ini BRI unit Pogot Surabaya harus mampu mengukur kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bank BRI saat ini sangat mengutamakan kinerja dan kualitas pelayanan kepada para nasabah. Apabila kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan baik maka *feedback* dari nasabah akan merasa puas dan setia kepada Bank BRI. Kinerja dan kualitas pelayanan sangat terikat dengan citra pada Bank BRI yang nantinya akan dipandang lebih baik di mata publik atau masyarakat. Salah satu penyebab ketidakpuasan nasabah mungkin adanya keluhan dari nasabah yang menyebabkan turunnya kepuasan nasabah kepada Bank BRI.

Loyalitas nasabah adalah tanggapan atau hasil terciptanya kepuasan pelanggan sebagai keberhasilan realisasi kualitas pelayanan yang memenuhi harapan nasabah. Loyalitas nasabah sangat penting bagi bank karena apabila tidak ada nasabah maka bank tidak dapat menjalankan usaha perbankan dengan lancar dan baik. Bank harus menawarkan produk dan jasa yang menarik bagi nasabah agar nasabah tetap loyal pada bank tersebut. Bank juga harus mempertahankan kinerja yang sudah dibangun serta meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan harapan bagi nasabahnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kinerja. Loyalitas nasabah tercipta dengan adanya kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu bank, kinerja pelayanan yang baik akan memunculkan rasa kesetiaan dari nasabah sebagai wujud kepuasan nasabah kepada lembaga keuangan khususnya Bank BRI unit Pogot Surabaya. Salah satu strategi yang akan membantu kesuksesan bisnis ini adalah memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memonopoli pangsa pasar dan membedakan diri dari pesaing mereka. Menurut Cronin dan Taylor (dalam Purwanto, 2015) mengatakan bahwa ukuran kinerja yaitu berasal dari kinerja pelayanan perusahaan yang diberikan ke pelanggan sendiri dan pelanggan hanya dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar sesuai dengan persepsi mereka sendiri.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi nasabah tertarik untuk dapat memberikan loyalitas kepada bank yaitu karena kualitas pelayanan yang baik khususnya *customer service*. Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baiknya tingkat layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dari pelanggan. Kualitas pelayanan *customer service* berperan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan terutama perusahaan di dalam bidang jasa, karena jasa yang diberikan seorang *customer service* sangatlah menjadi denyut nadi perusahaan tempat ia bekerja.

Hal ini *customer service* banyak sekali berjumpa dan langsung berkomunikasi dengan para pelanggan yang datang ke perusahaan untuk menerangkan jasa yang ditawarkan sebuah bank.

Loyalitas sangat diperlukan di dalam keberhasilan bisnis perbankan agar nasabah tetap loyal maka kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* harus tetap dijaga mutunya. Nasabah yang mempunyai pengalaman positif di dalam transaksi perbankan akan selalu loyal dan tidak akan berpindah ke bank yang lain. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan terhadap bisnis jasa serupa. Namun beberapa peneliti mempunyai pendapat yang berbeda terhadap konsep loyalitas.

Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat penelitian yang berbeda (*research gap*) dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Hal ini diperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardhana *et al.*, (2017) dan Sari dan Wening (2022) yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, artinya bahwa jika semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan pihak bank maka membuat loyalitas nasabah akan semakin meningkat terhadap suatu perbankan. Sedangkan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty (2011) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan (*service performance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Zulkarnain dan Ramdansyah (2018) dan Kuntari *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Octavia (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang ditemukan pada penelitian sebelumnya di atas, maka penulis terdorong untuk dilakukan penelitian tentang kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* pada Bank BRI unit Pogot Surabaya untuk me-

ningkatkan loyalitas nasabah, oleh karena itu penelitian ini diberi judul "Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Pogot Surabaya". Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kinerja *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya?; (2) Apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya?.

TINJAUAN TEORITIS

Customer Service

Menurut Kasmir (2017) menjelaskan bahwa *customer service* secara umum merupakan seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanan pada bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima serta menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan. *Customer Service* bertugas untuk melayani pelanggan maupun calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan produk atau jasa yang bertujuan memberikan kepuasan bagi nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer service* memiliki peranan sangat penting didalam perusahaan bidang jasa yaitu memberikan pelayanan maupun sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan selalu berusaha menarik calon nasabah.

Kinerja

Menurut Afandi (2018) mengungkapkan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang pada suatu perusahaan sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing untuk tercapainya tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu indikator dalam menen-

tukan bagaimana usaha seseorang *customer service* untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tolak ukur kinerja seorang karyawan baik itu dari prestasi kerja, kinerja individu, kemampuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu wujud aktivitas suatu perusahaan agar dapat memberikan harapan kepada pelanggan atau nasabah secara maksimal (Irfan, 2019). Umumnya pelayanan adalah susunan aktivitas karena tahap pelayanan yang berlaku secara berkesinambungan dan rutin mencakup segala kehidupan masyarakat dan organisasi. Kualitas yang baik merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Suatu perusahaan memiliki kemampuan untuk menganalisa terkait baik tidaknya kualitas pelayanannya secara konsisten agar harapan-harapan pelanggan atau nasabah dapat tercapai. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai tolak ukur perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang baik terhadap produk atau jasa sesuai ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan atau nasabah.

Loyalitas Nasabah

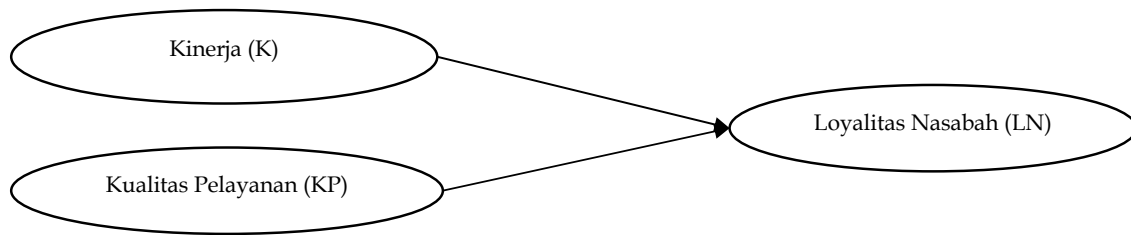
Menurut Kotler dan Keller (2016) mengatakan bahwa loyalitas nasabah merupakan komitmen yang dimiliki oleh seseorang untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, walaupun terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas nasabah adalah komitmen

pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang (Tjiptono, 2017). Hal ini dapat dikatakan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan dari para pelanggan atau nasabah.

Loyalitas nasabah adalah sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan di dalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/jasa tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. Loyalitas berarti pelanggan terus melakukan pembelian secara berkala.

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka akan dijelaskan dalam bentuk suatu model rerangka konseptual dalam penelitian ini dimana kinerja dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) sedangkan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat (Y). Rerangka konseptual ini disusun berdasarkan tinjauan teoritis dan juga latar belakang dari adanya kajian yang dijadikan rujukan yang kemudian akan dikemukakan oleh peneliti. Rerangka konseptual penelitian disajikan pada gambar 1.



Gambar 1
Rerangka Penelitian

Sumber: Data Peneliti, 2023.

Pengembangan Hipotesis Pengaruh Kinerja Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah

Kinerja merupakan suatu indikator dalam menentukan bagaimana usaha seseorang *customer service* untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tolak ukur kinerja seorang karyawan baik itu dari prestasi kerja, kinerja individu, kemampuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Kinerja *customer service* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan teori dari Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena untuk membangun dan mendapatkan reputasi dengan dasar kualitas pelayanan prima dibutuhkan waktu yang cukup lama serta demi membahagiakan pelanggan saat ini dan di masa mendatang kerap kali dituntut untuk berinvestasi besar. Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Apabila layanan yang diterima melebihi layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan disebut sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diper-

sepsikan negatif atau buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan pada filsafat sampel tertentu, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini populasi bersifat tidak terbatas (*infinite population*) yaitu populasi yang tidak memungkinkan peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan. Populasi pada penelitian ini adalah semua nasabah Bank BRI unit Pogot Surabaya yang tercatat aktif melakukan transaksi di *customer service* pada periode Agustus sampai September 2023.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel Non Probabilitas (*Non-Probability Sampling*). Peneliti menggunakan *incidental sampling* yang merupakan salah

satu teknik *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2021) mengungkapkan bahwa *incidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang tersebut sesuai dengan sumber data yang dibutuhkan peneliti. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank BRI unit Pogot Surabaya, dengan kriteria responden yang sudah menjadi nasabah dan menggunakan jasa Bank BRI.

Teknik Pengambilan Data

Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, peneliti ini menggunakan jenis data primer. Dimana jenis data primer merupakan data yang sudah diperoleh dan diolah langsung dari para responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner terhadap responden. Di dalam kuesioner terdapat berbagai pertanyaan yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan peneliti.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh nasabah Bank BRI unit Pogot Surabaya. Kuesioner ini berisi pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan pengetahuan oleh nasabah yang melakukan pembelian produk di Bank BRI unit Pogot Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau bentuk angket. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner (google form) melalui WhatsApp yang diperoleh dari *database* pelanggan BRI unit Pogot Surabaya dari bulan Agustus sampai September 2023. Serta menggunakan kuesioner *offline (hardcopy)* yang akan disebar dengan cara memberikan kepada nasabah yang berkunjung ke Bank BRI unit Pogot

Surabaya. Kuesioner ini bertujuan supaya peneliti mendapatkan data dan informasi terkait pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel

Variabel Independen (Bebas)

Variabel bebas (*independen*) menurut Sugiyono (2021) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (*terikat*). Penelitian ini terdapat dua variabel bebas (*independen*) yaitu sebagai berikut: (1) Kinerja di dalam penelitian ini adalah tingkat untuk mencapai suatu target keberhasilan yang dicapai oleh Bank BRI unit Pogot Surabaya dalam kegiatan operasional. Kinerja keuangan perbankan menjadi faktor utama dan sangat penting untuk menilai keseluruhan kinerja perbankan itu sendiri. (2) Kualitas pelayanan adalah kualitas keberhasilan pelayanan Bank BRI unit Pogot Surabaya dengan jasa perbankan meliputi simpanan, pinjaman dan layanan perbankan lainnya. Namun, tidak terbatas pada produk investasi, kartu kredit, *internet banking*, layanan BRILink dan layanan perbankan BRI lainnya semua layanan dalam BRI menunjukkan kepuasan dan ketidakpuasan dalam pelanggannya.

Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (*dependen*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini variabel dependen (*terikat*) adalah loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah untuk selalu setia menggunakan produk-produk di Bank BRI unit Pogot Surabaya yang dilakukan dengan penggunaan suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi dan berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain.

Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan memudahkan peneliti untuk menjelaskan menginterpretasi proses analisis data dan pembahasannya. Statistik deskriptif menggunakan data demografi responden dan variabel utama yang diteliti.

Uji Kualitas Data Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur dan bukan mengukur yang lain sehingga hasil ukurnya *valid*. Uji Validitas dapat dikatakan *valid* apabila signifikan $< 0,05$ atau 5 % sehingga apabila nilai signifikansinya sebesar 0,05 berarti data tersebut dinyatakan *valid* atau sah.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang akan diteliti (Ghozali, 2018). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu apabila *cronbach alpha* $> 0,70$ maka pertanyaan atau variabel dapat dinyatakan reliabel atau andal. Sebaliknya apabila *cronbach alpha* $< 0,70$ maka pertanyaan atau variabel dinyatakan tidak reliabel atau andal.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Terdapat dua cara uji normalitas untuk mengetahui jika nilai residual menunjukkan normal atau tidak, yaitu: 1) Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya dengan menunjukkan pola distribusi normal. Sedangkan model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas jika data menyebar jauh dari garis diago-

nal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal. 2) Uji *kolmogorof-smirnov* dapat dideteksi H_0 : Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal. Sedangkan, H_a : Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan data tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi atau tidaknya antar variabel independen (Ghozali, 2018). Untuk menguji ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 , maka dapat dikatakan terdapat gejala multikolinearitas. Sebaliknya, apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 , maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas yaitu apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola teratur (bergelombang, melebar selanjutnya menyempit), maka dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis antara hubungan dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel tergantung. Untuk menguji kebenaran adanya pengaruh variabel independen yaitu kinerja (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), dengan variabel dependen adalah loyalitas nasabah

(Y) digunakan analisis regresi. Berikut persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$LN = \alpha + \beta_1 K + \beta_2 KP + e$$

Keterangan:

LN : Loyalitas Nasabah

A : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien Regresi

K : Kinerja

KP : Kualitas Pelayanan

E : *Standard Error*

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi berganda (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai koefisien mendekati satu, maka dikatakan variabel bebas dapat berpengaruh sangat kuat terhadap variabel terikat yang ada di dalam penelitian. Sebaliknya, apabila R^2 kecil maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat rendah (Ghozali, 2018).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Kriteria dalam pengambilan keputusan uji F adalah yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya model persamaan penelitian ini layak digunakan. Sebaliknya, apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya model persamaan ini tidak layak digunakan.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2018). Kriteria dalam pengambilan keputusan uji t yaitu apabila nilai probabilitas signifikan $<$

$0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian

Gambaran responden diuraikan berdasarkan gambaran demografi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama menjadi nasabah BRI. Masing-masing gambaran demografi responden terlihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan responden yang paling banyak dengan jenis kelamin perempuan 51%. Usia responden terbanyak antara 17-27 tahun sebesar 48%. Tingkat pendidikan yang terbanyak SMA sebesar 55%. Jenis pekerjaan yang terbanyak karyawan sebesar 36%. Lama menjadi nasabah BRI terbanyak antara 1-3 tahun sebesar 60%.

Tanggapan Responden

Tanggapan responden pada penelitian ini menjelaskan rata-rata tanggapan mengenai respon atau tanggapan mereka mengenai kinerja, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan pada tabel 2 dapat diketahui rata-rata jawaban dari responden terkait dengan kinerja, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah memberikan pernyataan setuju. Hasil ini dapat diindikasikan dengan nilai rata-rata jawaban responden pada interval kelas tergolong dalam kategori $3,40 < x \leq 4,20$.

Tabel 1
Karakteristik Responden

| | Deskripsi | Jumlah | Persentase |
|--------------------------|-------------------|--------|------------|
| Jenis kelamin | Laki - laki | 49 | 49% |
| | Perempuan | 51 | 51% |
| Usia | 17-27 Tahun | 48 | 48% |
| | 28-38 Tahun | 37 | 37% |
| | 39-49 Tahun | 15 | 15% |
| Tingkat Pendidikan | SMP | 7 | 7% |
| | SMA | 55 | 55% |
| | Perguruan Tinggi | 38 | 38% |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | 34 | 34% |
| | Wiraswasta | 13 | 13% |
| | PNS | 17 | 17% |
| | Karyawan | 36 | 36% |
| Lama Menjadi Nasabah BRI | ≤ 1 Tahun | 6 | 6% |
| | 1-3 Tahun | 60 | 60% |
| | 3-6 Tahun | 34 | 34% |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Tabel 2
Tanggapan Responden

| Keterangan | Distribusi Frekuensi | | | | | Rerata |
|--------------------|----------------------|----|-----|-----|-----|--------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Kinerja | 0 | 28 | 117 | 345 | 110 | 3,88 |
| Kualitas Pelayanan | 9 | 40 | 133 | 197 | 121 | 3,76 |
| Loyalitas Nasabah | 0 | 12 | 89 | 234 | 65 | 3,94 |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Tabel 3
Uji Validitas

| Variabel Indikator | r Hitung | Sig | Keputusan |
|----------------------------|----------|-------|-----------|
| Kinerja: | | | |
| K1 | 0,781 | 0,000 | Valid |
| K2 | 0,820 | 0,000 | Valid |
| K3 | 0,870 | 0,000 | Valid |
| K4 | 0,825 | 0,000 | Valid |
| K5 | 0,883 | 0,000 | Valid |
| K6 | 0,870 | 0,000 | Valid |
| Kualitas Pelayanan: | | | |
| KP1 | 0,751 | 0,000 | Valid |
| KP2 | 0,824 | 0,000 | Valid |
| KP3 | 0,805 | 0,000 | Valid |
| KP4 | 0,879 | 0,000 | Valid |
| KP5 | 0,183 | 0,068 | Valid |
| Loyalitas Nasabah | | | |
| LN1 | 0,739 | 0,000 | Valid |

| | | | |
|-----|-------|-------|-------|
| LN2 | 0,717 | 0,000 | Valid |
| LN3 | 0,769 | 0,000 | Valid |
| LN4 | 0,663 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur suatu item pada kuesioner. Jika dapat mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data-data dari variabel yang diteliti secara tepat maka dapat dikatakan *valid*. Adapun penjelasan hasil uji validitas pada variabel Kinerja (K), Kualitas Pelayanan (KP) dan Loyalitas Nasabah (LN) terdapat pada tabel 3.

Pada tabel 3 terkait hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada setiap indikator variabel, baik dari variabel independen yaitu Kinerja (K), Kualitas Pelayanan (KP) dan Loyalitas Nasabah (LN) yaitu “*valid*” terbukti dengan hasil nilai *r* hitung keseluruhan indikator lebih besar dari nilai *r* tabel $n=100$ yakni 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh *item* dari setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner pada penelitian ini dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode *cronbach alpha* bertujuan untuk mengukur konsistensi responden dalam menanggapi pernyataan kuesioner. Pada tabel 4 menunjukkan hasil uji reliabilitaas.

Tabel 4
Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--------------|------------------|------------|
| Kineria (K) | 0,917 | Reliabel |
| Kualitas | 0,755 | Reliabel |
| Loyalitas | 0,795 | Reliabel |
| Nasabah (LN) | | |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian yang meliputi kinerja, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah diperoleh hasil *cronbach alpha* yaitu $\geq 0,7$ yang memiliki arti bahwa seluruh tanggapan responden mengenai indikator yaitu reliabel dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan uji *one-sample kolmogorov smirnov test* dan grafik *normal probability p-plot* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov

Hasil uji normalitas dengan bantuan *software SPSS* diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.07241360 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .082 |
| | Positive | .082 |
| | Negative | -.063 |
| Test Statistic | | .082 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .093 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

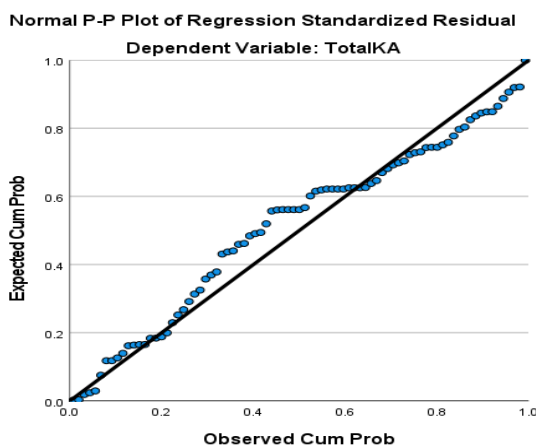
c. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data sekunder diolah, 2023.

Berdasarkan tabel 5, besarnya nilai *asympt sig* sebesar $0,093 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pendekatan Grafik

Penelitian ini menggunakan analisis grafik, dimana normalitas dapat dilihat melalui penyebaran data (titik) sumbu diagonal dari grafik. Hasil uji normalitas dengan pendekatan grafik disajikan pada gambar 2.



Gambar 2
Grafik Normal Probability Plot of Standardized Residual

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan gambar 2, grafik normal *probability plot of standardized residual* menunjukkan bahwa terdapat beberapa titik-titik yang menyebar jauh dari garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdistribusi normal. Untuk menjamin keakuratan agar hasil pengujian dapat normalitas maka dibutuhkan uji statistik non parametik *kolmogorov-smirnov*.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dengan alat bantu SPSS dapat diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel 6.

Pada tabel 6 menjelaskan variabel independen memiliki nilai *tolerance* 0.581 dan VIF 1.722, profesionalisme mempunyai

nilai *tolerance* sebesar 0,522 dan VIF 1,917, dan variabel etika profesi mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,357 dan VIF 2,802. Ketiga variabel tersebut mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF di bawah 10. Dengan cara, tidak ada hubungan antara independen dan informasi dapat dikatakan terbebas dari masalah multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

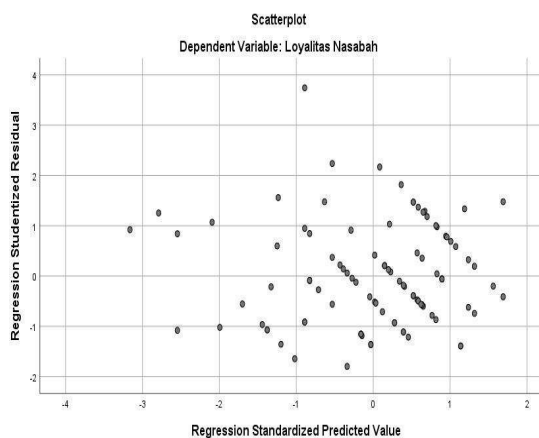
Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Kinerja | .830 | 1.011 |
| Kualitas Pelayanan | .850 | 1.611 |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3
Grafik Heteroskedastisitas

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Grafik *scatterplot* yang disajikan pada gambar 3, menunjukkan bahwa model regresi tidak heteroskedastisitas karena pola titik titik telah menyebar di antara 0 diagonal dan 0 vertikal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda telah digunakan dalam menganalisis pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah. Dalam analisis regresi ini peneliti telah mendapatkan hasil terlihat pada tabel 7.

Tabel 7 persamaan regresi yang telah didapat adalah sebagai berikut :

$$LN = 4.011 + 0,421K + 0,111KP + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda di atas menunjukkan bahwa konstanta (α) menunjukkan bahwa angka sebesar 4.011 hal ini telah menyatakan bahwa, jika variabel kinerja, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah = 0 atau tidak ada, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 4.011. Koefisien regresi kinerja yang menunjukkan angka sebesar 0,421. Nilai yang telah menunjukkan positif bahwa variabel kinerja telah memiliki hubungan yang searah dengan kinerja karyawan. Artinya apabila kinerja meningkat, maka akan diikuti dengan meningkatnya loyalitas nasabah. Koefisien regresi kualitas pelayanan yang menunjukkan angka sebesar 0,111. Nilai positif yang telah

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang searah dengan loyalitas nasabah. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka akan diikuti dengan meningkatnya loyalitas nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) kinerja dan kualitas pelayanan telah memberikan pengaruh pada loyalitas nasabah. Dapat dilihat pada tabel 8.

Dari tabel 8 telah diketahui bahwa *R square* (R^2) sebesar 0,722 yang menunjukkan sumbangan atau kontribusi dari variabel kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama terhadap nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya sebesar 72%, sedangkan sisanya 28% dikontrol oleh faktor lainnya. Koefisien korelasi berganda telah digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan antara variabel kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya.

Tabel 7
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.011 | .760 | | 5.274 | .000 |
| | Kinerja | .421 | .030 | .780 | 13.818 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .111 | .037 | .170 | 3.005 | .003 |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Tabel 8
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| | | Model Summary ^b | | | |
|-------|-------|----------------------------|-------------------|----------------------------|--|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | |
| 1 | .849a | .722 | .716 | 1.083 | |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Tabel 9
Uji Statistik F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 295.103 | 2 | 147.551 | 125.706 | .000b |
| | Residual | 113.857 | 97 | 1.174 | | |
| | Total | 408.960 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: *Loyalitas Nasabah*

b. Predictors: (Constant), *Kualitas Pelayanan, Kinerja*

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 4.011 | .760 | | 5.274 | .000 |
| Kinerja | .421 | .030 | .780 | 13.818 | .000 |
| Kualitas Pelayanan | .111 | .037 | .170 | 3.005 | .003 |

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk pengujian hipotesis semua variabel independen yang dimasukkan dalam model uji kelayakan model terhadap variabel dependen serta menentukan model kelayakan model regresi. Angka signifikansi yang digunakan untuk uji F adalah sebesar 5% (0,05) dengan menggunakan *software* SPSS terlihat pada tabel 9.

Tabel 9 yang diperoleh F hitung sebesar 125.706 dengan tingkat signifikan yang berada pada $0,000 \leq 0,05$ maka pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama yang signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga layak digunakan dan dapat dijadikan untuk penelitian ini.

Uji t

Uji statistik t digunakan untuk pengujian hipotesis pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Pengukuran uji t menggunakan angka signifikansi sebesar 5% (0,05) dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Berikut uji t yang disajikan pada tabel 10.

Tabel 10 telah dijelaskan masing-masing pengaruh dari model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Hasil uji t untuk variabel kinerja telah mendapatkan nilai 0,000 nilai tersebut di bawah 0,05 yang berarti variabel Kinerja (K) telah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. b) Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan telah mendapatkan nilai 0,003 nilai tersebut di bawah 0,05 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (KP) telah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan pengamatan penulis di lapangan bahwa kinerja pada nasabah pada bank BRI unit Pogot Surabaya telah berjalan maksimal. Bank BRI unit Pogot Surabaya telah berusaha dalam meningkatkan kinerja. Hal ini dapat dilihat pada tabel 9 tanggapan responden terhadap kinerja yaitu nilai tertinggi

sebesar 3,97 adalah Petugas Bank BRI unit Pogot Surabaya selalu siap membantu menyelesaikan permasalahan nasabah. Petugas pada bank BRI unit Pogot Surabaya mempunyai tanggung jawab dalam hal penggunaan waktu yang efektif untuk membantu permasalahan nasabah yaitu dengan tetap memberikan pelayanan ke nasabah dan selalu berperilaku baik dalam bekerja. Hasil ini sesuai dengan penelitian Wardhana *et al.*, (2017) dan Sari dan Wening (2022) yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty (2011) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan (*service performance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan pengamatan penulis di lapangan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya telah berjalan maksimal. Telah bekerja secara maksimal. Hal ini telah membuktikan bahwa dalam pencapaian loyalitas nasabah secara maksimal dan harus dengan kualitas pelayanan yang baik dan mendukung. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,003 yang artinya berpengaruh signifikan, sehingga penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulkarnain dan Ramdanyah (2018) serta Kuntari *et al.*, (2016) yang telah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sebaliknya Octavia (2019), yang telah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan analisa yang telah penulis lakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: (1) Kinerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kinerja pada suatu perbankan semakin baik dan tersusun dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan loyalitas nasabah, maka hasil yang telah didapat oleh karyawan akan sesuai dengan tujuan pada Bank BRI unit Pogot Surabaya. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Pogot Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi perbankan karena berkaitan dengan kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan baik atau tinggi maka hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah perbankan dan sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan loyalitas nasabah serta keuntungan pada Bank BRI unit Pogot Surabaya.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini telah menggunakan tiga variabel. Dua variabel independen dan satu variabel dependen yaitu kinerja dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah telah dijelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Nasabah yang ada di Bank BRI unit Pogot Surabaya berjumlah cukup banyak, mengingat ketersediaan waktu yang cukup singkat maka peneliti telah mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran dalam penelitian ini yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: (1) Bagi perusahaan, sebaiknya dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan loyalitas nasabah melalui penilaian atas kinerja dan kualitas pelayanan

customer service dengan tetap menerima saran kritik dari nasabah untuk keberlangsungan suatu perusahaan. (2) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya mengenai dalam melakukan kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah dengan menambah variabel lain seperti variabel kualitas produk, disiplin kerja dan faktor lainnya untuk penelitian di masa yang akan datang. (3) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca mengenai bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah yang dilakukan suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. London: Pearson Education, Inc.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., dan Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36(1), 196-202.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 13(1), 35-39.
- Purwanto, A. B. (2015). Pengaruh *Service Performance* dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 10(1), 88-101.
- Rahmawaty, A. (2011). Pengaruh *Service Performance*, Kepuasan, Trust dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 5(1), 53-80.
- Sari, W., dan Wening, N. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomika (DINAMIKA)*, 2(1), 11-19.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wardhana, A. A., Hudayah, S., dan Wahyuni, S. (2017). Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 1-7.
- Zulkarnain, R., dan Ramdansyah, A. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 2(2), 235-253.