

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA BIDAN PRAKTEK MANDIRI HJ. YULIDA ROYA, A.Md.Keb
KABUPATEN MEMPAWAH**

SKRIPSI

OLEH :

ADILLAH PRAMITASARI
NIM : 131310441



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2017

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of satisfaction on customer loyalty on the Midwife Practice Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Mempawah District. Population in this research is all customer of infant and toddler examination at Bidan Practice Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb with sample amounted to 100 people by using purposive sampling technique. The method of analysis in this study using simple linear regression analysis.

Based on the result of simple linear regression analysis show regression equation that is $\hat{Y} = 2,460 + 0,435X$. The correlation coefficient shows the R value of 0.234, which indicates that the relationship between the satisfaction variable and the customer loyalty variable is a weak relationship. The coefficient of determination shows the value of R^2 of 0.055, which means that 5.50% customer loyalty can be explained by satisfaction while the rest is 94.5% customer loyalty influenced by other variables not examined in this study. Result of model feasibility test show F value count 5,653 > F table 3,94, hence can be concluded that regression model can be used to predict customer loyalty influenced by satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Loyalty, Independent Midwife Practice

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pemeriksaan bayi dan balita pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb dengan sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 2,460 + 0,435X$. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,234, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pelanggan adalah hubungan yang lemah. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,055, yang berarti bahwa 5,50% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 94,5% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung 5,653 > F tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas, Bidan Praktek Mandiri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Devi Yasmin, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb, selaku Bidan Praktek yang telah memberikan izin dan bantuan untuk mengadakan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda Agus Yulianto dan Ibunda Utin Suwantini, kakak saya Amelia Sushanti, A.Md.Kep, Afriana Yulika, S.Kom, adik saya Alya Putri dan pacar saya Muhammad Dedi Afrizal, A.Md.KG, yang telah memberikan semangat, kasih sayang, dukungan baik materil maupun do’a, perhatian dan dorongannya selama ini.
8. Bapak Sudarto dan Ibu Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb yang telah memberikan dukungan, do’a, perhatian dan dorongannya selama ini.

9. Wan Rinanda Putri dan Nurul Fajriyah selaku teman baik yang telah membantu dan memberikan dorongan baik secara moril maupun materil demi lancarnya penulisan skripsi ini.
10. Rekan – rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Kelas 04 yang telah memberikan masukan kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, 23 November 2017

Penulis

Adillah Pramitasari

NIM: 13131044

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Teknik Pengumpulan Data.....	10
3. Populasi dan Sampel	12
4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ...	13
5. Skala Pengukuran Variabel.....	18
6. Analisis Data	19
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	23
B. Jasa	23
C. Karakteristik Jasa	24
D. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
E. Kepuasan Pelanggan	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27

2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
F. Loyalitas Pelanggan	28
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	28
2. Ciri-ciri Pelanggan yang Loyal	29
G. Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas	30
H. Pengertian Bidan Praktek Mandiri	31
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	33
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	34
C. Struktur Organisasi Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah	35
D. Aspek Sumber Daya Manusia	36
E. Aspek Pemasaran	37
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	40
B. Uji Analisis Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Normalitas	49
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	51
5. Koefisien Korelasi (R)	52
6. Koefisien Determinasi (R^2)	52
7. Uji Kelayakan Moel (Uji F)	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
Daftar Pustaka	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tempat Layanan Kesehatan di Kabupaten Mempawah Tahun 2017	1
Tabel 1.2	Jumlah Pasien Tahun 2014-2016	3
Tabel 1.3	Jenis dan Tarif Layanan Tahun 2014-2016	4
Tabel 1.4	Jumlah Pendapatan Tahun 2014-2016	5
Tabel 1.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	14
Tabel 1.6	Kriteria Koefisien Korelasi	21
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Jumlah Anak	42
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Per Tahun	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X) Valid	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana.....	51
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Korelasi (R)	52
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	52
Tabel 4.17	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	9
Gambar 3.1	Struktur Organisasi	35
Gambar 3.2	Proses Pelayanan Pemeriksaan Bayi dan Balita	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	57
Lampiran 2	Rekapitulasi Responden	62
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X)	64
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .	67
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X)	70
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	71
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas	72
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Korelasi (R), Koefisien Determinasi (R^2), Uji Kelayakan Model (Uji F)....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya kemajuan layanan kesehatan dewasa ini mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor kesehatan. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Tumbuh suburnya tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, bidan praktek mandiri serta balai pengobatan merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan tersebut. Berikut ditampilkan data tempat layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Mempawah.

Tabel 1.1
Dinas Kesehatan Kabupaten Mempawah
Tempat Layanan Kesehatan di Kabupaten Mempawah
Tahun 2017

No.	Nama	Alamat
1.	Rumah Sakit Rubini Mempawah	Jl. Raden Kusno
2.	Pukesmas Sungai Kunyit	Jl. Raya Sungai Kunyit
3.	Pukesmas Semudun	Jl. Raya Semudun
4.	Pukesmas Mempawah Hilir	Jl. Raden Kusno
5.	Pukesmas Antibar	Jl. Bardandani
6.	Pukesmas Sungai Bakau Kecil	Jl. Raya Sungai Bakau
7.	Pukesmas Sungai Pinyuh	Jl. Seliung
8.	Pukesmas Anjungan	Jl. Seliung
9.	Pukesmas Toho	Jl. Raya Toho
10.	Pukesmas Takong	Jl. Raya Takong

11.	Pukesmas Sadaniang	Desa Pentek
12.	Pukesmas Sungai Purun Kecil	Jl. Raya Sungai Purun
13.	Pukesmas Segedong	Jl. Raya Parit Bugis
14.	Pukesmas Jungkat	Jl. Raya Jungkat
15.	Pukesmas Wajok	Jl. Raya Wajok Hulu
16.	Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb	Jl. Karya Bakti Sungai Purun Kecil
17.	Bidan Praktek Mandiri Irianti Tarijan, A.Md.Keb	Peniraman

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Mempawah, 2017

Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan awalnya merupakan bidan praktek mandiri bersalin, namun sekarang Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb siap melayani persalinan, periksa bayi umur 0-1 tahun dan balita 1-6 tahun, periksa ibu hamil, KB, dan imunisasi. Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb berpraktek di Desa Sungai Purun Kecil Kabupaten Mempawah.

Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa ibu bidan dan perawat selalu *standby* di rumah ibu bidan Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb kapanpun pasien membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan ketika pasien membutuhkan pelayanan segera dan kapanpun. Apabila pasien memerlukan penanganan medis dengan segera, maka pasien bisa datang langsung ke Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb atau bisa memanggil perawat atau ibu bidan untuk mendapatkan penanganan medis di rumah pasien yang bersangkutan. Fasilitas tersebut diberikan Bidan Praktek

Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa bidan praktek mandiri dengan segera. Kapanpun masyarakat membutuhkan, Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb akan berusaha untuk melayani.

Sebagai penyedia layanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya, Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb melayani setiap pasien tanpa membedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga kelangsungan usahanya.

Berikut disajikan data jumlah pasien pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb pada Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016.

Tabel 1.2
Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb
Jumlah Pasien
Tahun 2014–2016

Tahun	Jenis Pelayanan						Jumlah
	Bumil	Bayi	Balita	KB	Imunisasi	Bersalin	
2014	805	215	847	1245	42	161	3.315
2015	870	228	946	1283	50	151	3.483
2016	692	217	821	1267	46	107	3.150

Sumber: Bidan Praktek Hj. Yulida Roya A.Md.Keb, 2017

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah pasien pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb dari Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016, yang jumlahnya berfluktuasi. Tahun 2015 jumlah pasien mengalami kenaikan sebesar 4,82%, dari Tahun 2014. Pada Tahun 2016 jumlah pasien mengalami penurunan sebesar 10,57% dari Tahun 2015.

Tabel 1.3
Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb
Jenis dan Tarif Layanan
Tahun 2014–2016

No	Jenis Layanan	Tarif (Rupiah)		
		2014	2015	2016
1	Persalinan	700.000	750.000	800.000
2	Pemeriksaan Ibu Hamil	50.000	60.000	60.000
3	Pemeriksaan Bayi	40.000	40.000	50.000
4	Pemeriksaan Balita	40.000	40.000	40.000
5	Imunisasi	40.000	50.000	50.000
6	Pemeriksaan KB	30.000	40.000	40.000

Sumber: Bidan Praktek Hj. Yulida Roya A.Md.Keb, 2017

Tabel 1.3 menunjukkan jenis dan tarif layanan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb. Pada Tahun 2015 tarif untuk layanan persalinan, pemeriksaan ibu hamil, imunisasi, dan pemeriksaan KB mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, sedangkan tarif untuk layanan pemeriksaan bayi dan pemeriksaan balita tidak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Pada Tahun 2016 tarif untuk layanan persalinan dan pemeriksaan bayi mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, sedangkan tarif untuk layanan pemeriksaan ibu hamil, pemeriksaan balita, imunisasi, dan pemeriksaan KB tidak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Berikut ditampilkan pendapatan Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

Tabel 1.4
Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb
Jumlah Pendapatan (dalam Rupiah)
Tahun 2014–2016

No	Jenis Layanan	Tarif		
		2014	2015	2016
1	Persalinan	100.609.000.00	87.721.000.00	82.835.000.00
2	Pemeriksaan Ibu Hamil	40.250.000.00	52.200.000.00	41.520.000.00
3	Pemeriksaan Bayi	8.600.000.00	9.120.000.00	10.850.000.00
4	Pemeriksaan Balita	33.880.000.00	37.840.000.00	32.840.000.00
5	Imunisasi	1.680.000.00	2.500.000.00	2.300.000.00
6	Pemeriksaan KB	37.350.000.00	51.320.000.00	50.680.000.00
		222.369.000.00	240.701.000.00	221.025.000.00

Sumber: Bidan Praktek Hj. Yulida Roya A.Md.Keb, 2017

Tabel 1.4 menunjukkan pendapatan Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb dari Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016. Tahun 2015 total pendapatan mengalami kenaikan sebesar Rp. 18.332.000,00 atau 7,62% dari Tahun 2014. Pada Tahun 2016 total pendapatan mengalami penurunan sebesar Rp. 19.676.000,00 atau 8,90% dari Tahun 2015.

Dalam penelitian ini, penulis hanya memilih layanan pemeriksaan bayi dan balita karena jumlah pasien lebih banyak dari jenis pelayanan lainnya. Alur pelayanan pemeriksaan bayi dan balita dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Masing-masing pasien yang datang menyerahkan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) kepada perawat.
2. Perawat menyerahkan buku KIA kepada ibu bidan, pasien dipersilakan masuk ke ruangan periksa.
3. Ibu bidan mencatat nama, usia, alamat, nama orang tua, dan menanyakan keluhan pasien.
4. Pasien yang bersangkutan diperiksa.

5. Setelah diperiksa, pasien melakukan pembayaran.
6. Pasien diberikan obat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien.

Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb memiliki fasilitas ruang periksa yang rapi, bersih, dan nyaman untuk para pasien yang melakukan pemeriksaan bayi dan balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

Adapun keluhan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb diantaranya adalah ruang tunggu yang minim, ruang periksa yang minim, ruang bersalin yang minim yang hanya memiliki 1 kamar bersalin, jadi apabila pasien melahirkan secara bersamaan harus menggunakan ruangan lain, lokasi praktek yang dekat dengan jalan sehingga kebanyakan pasien mengeluh karena ributnya lalu lintas, obat-obatnya tidak terlalu lengkap dan alat-alat periksa yang kurang lengkap.

Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, di mana perusahaan penghasil jasa lebih dituntut untuk memberikan kualitas yang optimal dalam memberikan layanan kepada konsumennya. Konsumen memiliki penilaian yang sangat subyektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan pelayanan secara personal.

Salah satu upaya untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan. Bidan Praktek Mandiri Hj.Yulida Roya, A.Md.Keb selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan

berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan badan praktek mandiri lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Jika pelanggan tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan. Pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah?”.

C. Pembatasan masalah

Agar pembahasan ini sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang dimaksud, maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Variabel yang diteliti yaitu kepuasan dan loyalitas pelanggan pemeriksaan bayi dan balita pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah.

2. Objek yang diteliti adalah pelanggan pemeriksaan bayi dan balita pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Kabupaten Mempawah.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sekaligus merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin menyelesaikan tugas mata kuliah, melakukan penelitian yang sama sekaligus menambah perbendaharaan skripsi di perpustakaan.

F. Kerangka Pemikiran

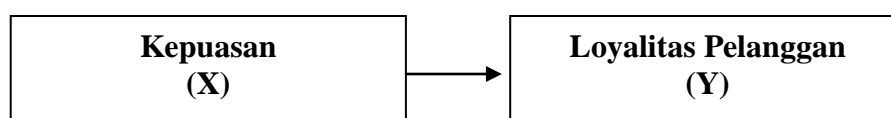
Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “Loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”.

Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2015) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, jaminan, ketanggapan, keandalan dan perhatian bersama-sama mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah bank. Penelitian yang dilakukan oleh Shanka (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Darmadi (2014:186) : “Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena”. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pemeriksaan bayi dan balita pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber primer. Menurut Sugiyono (2013:193) : “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

1) Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2013:203) : “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Penulis

melakukan observasi dengan mengamati pelayanan yang diberikan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:194) : “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Peneliti melakukan wawancara dengan manajemen Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb untuk mengetahui gambaran umum perusahaan tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien.

3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:199) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Peneliti memberikan atau menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan pemeriksaan bayi dan balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:193) : “Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber sekunder, yaitu “Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tempat layanan kesehatan di Kabupaten Mempawah, jumlah pasien Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Tahun 2014-2016, jenis dan tarif layanan Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Tahun 2014-2016, dan jumlah pendapatan Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb Tahun 2014-2016.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pemeriksaan bayi dan balita pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus dalam Yunarto (2010:29) sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:122) : “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Adapun pertimbangan penentuan sampel adalah:

- 1) Pelanggan yang melakukan pemeriksaan bayi dan balita.
- 2) Pelanggan sudah pernah melakukan pemeriksaan bayi dan balita di

Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb lebih dari 1 kali.

4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:58) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel, yaitu:

1) Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2013:59) : “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

variabel dependen (terikat)". Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan yang diberi simbol X.

2) Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2013:59) : "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan yang diberi simbol Y.

b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 1.5
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/ Pernyataan	Referensi
Kepuasan Pelanggan (X)	Kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009:138)	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	1. Ketersediaan tenaga kesehatan memberikan pelayanan 24 jam pada pasien.	Tjiptono (2008:174)
			2. Kemudahan persyaratan administrasi.	
			3. Kecepatan prosedur penerimaan pasien.	
			4. Kemudahan prosedur penerimaan pasien.	
			5. Ketersediaan alat medis yang memadai.	
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6. Kemampuan tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien.	
			7. Kesiapan tenaga kesehatan setiap saat melayani pasien.	

Tabel 1.5
(Lanjutan)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/ Pernyataan	Referensi
			8. Kemampuan tenaga kesehatan melayani dengan cepat.	
			9. Ketepatan tenaga kesehatan melayani pasien.	
			10. Kesiapan tenaga kesehatan menangani setiap keluhan pasien.	
			11. Kesiapan tenaga kesehatan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	12. Pengetahuan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	
			13. Keramahan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	
			14. Kesopanan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	
			15. Kemampuan tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien.	
			16. Kemampuan tenaga kesehatan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan.	
			17. Nama baik Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roy, A.Md.Keb.	
			Empati (<i>Emphaty</i>)	
		19. Kemauan tenaga kesehatan memberikan perhatian secara individu kepada pasien.		

Tabel 1.5
(Lanjutan)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/ Pernyataan	Referensi
			20. Kesabaran tenaga kesehatan melayani pasien.	
			21. Pengertian tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	
		Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	22. Kebersihan ruang periksa.	
			23. Kerapian ruang periksa.	
			24. Ketersediaan termometer.	
			25. Ketersediaan senter.	
			26. Ketersediaan timbangan.	
			27. Ketersediaan pengukur panjang badan.	
			28. Ketersediaan stetoskop.	
			29. Ketersediaan tempat parkir.	
			30. Ketersediaan televisi di ruangan tunggu.	
			31. Ketersediaan kursi pengunjung.	
			32. Ketersediaan AC di ruangan periksa.	
		33. Kerapian penampilan tenaga kesehatan.		

Tabel 1.5
(Lanjutan)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/ Pernyataan	Referensi
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas (<i>loyalty</i>) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler dan Keller, 2009:138)	Kepercayaan / keyakinan	1. Keputusan saya untuk melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb adalah tepat.	Sumarwan, dkk (2011:232)
			2. Saya yakin bahwa keputusan melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb adalah pilihan yang terbaik.	
		Melakukan pembelian ulang	3. Saya bersedia melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.M.d.Keb meskipun terjadi kenaikan tarif layanan.	
		Mereferensikan/ merekomendasikan kepada orang lain	4. Saya akan menginformasikan pengalaman saya melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.	
			5. Saya bersedia mengajak orang lain yang saya kenal untuk melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.	
		Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	6. Saya akan tetap melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb meskipun pusat layanan kesehatan lain menawarkan layanan yang sama.	

Tabel 1.5
(Lanjutan)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/ Pernyataan	Referensi
			7. Saya akan tetap melakukan pemeriksaan bayi/balita di Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Royo, A.Md.Keb meskipun pusat layanan kesehatan lain menawarkan harga yang lebih murah.	

5. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2013:132) : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala Likert ini, peneliti dapat mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada responden. Kelima alternatif jawaban tersebut kemudian diberi skor, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.
2. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
3. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3.
4. Setuju (S) diberi skor 4.
5. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.

6. Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Siregar (2014:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2014:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha (a)*. Menurut Hair, *et al.*, (2010:92) : “*Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu”. Instrumen atau item pengukuran dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software SPSS 17 for windows*.

c. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2014:153) : “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data

berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogrov-Smirnov. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 17 *for windows*.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2014:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Kepuasan

e. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2014:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Untuk memudahkan

melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria yang dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

Tabel 1.6
Kriteria Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2014:337)

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2014:338) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

g. Uji Kelayakan Model

Menurut Priyanto (2013:81) : “Uji kelayakan model (uji F) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak”. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi

oleh kepuasan. Di mana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak atau model regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan. Dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya model regresi linier sederhana tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

- 1) Jika $sig > \alpha (0,05)$ maka H_o diterima H_a ditolak
- 2) Jika $sig < \alpha (0,05)$ maka H_o ditolak H_a diterima

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a = Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan.

H_o = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Hasil uji F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} yaitu dengan melihat df_1 ($var-1 = 2 - 1 = 1$) dan df_2 ($n-k-1 = 100 - 1 - 1 = 98$) dengan $\alpha = 5\%$, maka nilai F_{tabel} dapat dilihat pada Tabel Distribusi F untuk probabilitas 0,05 yang ada pada kolom ke 1 pada baris 98 yaitu sebesar 3,94. Nilai F_{hitung} diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS 17 For Windows*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 29-33 tahun, berpendidikan SMP, ibu rumah tangga, berpendapatan sebesar Rp. Rp.1.000.000,00 – Rp.1.499.999,00, jumlah anak yang dimiliki adalah 1 (satu) orang, dengan frekuensi kunjungan per tahun 4 - 5 kali.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 2,460 + 0,435X$.
3. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,234, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pelanggan adalah hubungan yang lemah.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,055, yang berarti bahwa 5,50% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 94,5% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung $5,653 > F$ tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran dan masukan guna memperbaiki kualitas pelayanan pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan agar pelanggan yang berkunjung dapat merasa puas atas pelayanan sehingga menjadi loyal.
2. Menambah fasilitas-fasilitas seperti alat USG yang 3D, tensimeter, penghisap lendir, penghitung nadi. Untuk menunjang kegiatan pemeriksaan bayi dan balita sehingga pelanggan akan merasa puas dan loyal.
3. Menambah jumlah tenaga medis agar Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb mampu menangani pasien dalam aktivitas pemeriksaan bayi dan balita sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.
4. Meningkatkan aspek promosi baik melalui media massa maupun media *online* seperti brosur, kartu nama, *facebook* dan lain-lain, agar masyarakat mengetahui adanya Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.
5. Membuat *flowchart* untuk memudahkan pasien yang berobat pada Bidan Praktek Mandiri Hj. Yulida Roya, A.Md.Keb.

DAFTAR PUSTAKA

- Assuari, Sofjan, 2014, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Darmadi, Hamid, 2014, **Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial**, CV. Alfabeta, Bandung.
- Hair, et al., Joseph F, 2010, **Multivariate Data Analysis**, Prentice Hall, Serikat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, **Prinsip – Prinsip Pemasaran**, Edisi 12, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Priyanto, Dwi, 2013, **Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis dan Uji Statistik**, Mediakom, Yogyakarta.
- Shanka, Mesay Sata, 2012, Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, **Jurnal Of Business Administration and Management Sciences Research**. Vol. 1 (1), PP. 001 – 009.
- Siregar, Syofian, 2014, **Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif**, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, **Metode Penelitian Bisnis – Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi dan Wahyu Nugroho, 2011, **Riset Pemasaran dan Konsumen**, Penerbit IPB Press, Bogor.
- Tjiptono, Fandy, 2008, **Pemasaran Jasa**, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, **Service Management - Mewujudkan Layanan Prima**, Edisi 2, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Wijayanto, Kusuma, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BANK, **Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya**. Vol. 17, No. 1, hal. 38-45.

