

KUALITAS PELAYANAN JASA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG MEDAN KAPTEN MUSLIM

Tiur Rajagukguk
Purnama Sari Hutasoit
Bunga Ria Br. Tarigan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim. Penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, studi pustaka, dan studi dokumentasi dalam metode pengumpulan data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar peran variabel bebas antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh bahwa masing-masing variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel daya tanggap secara parsial tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki pengaruh secara serempak (simultan) terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian koefisien determinasi dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* diperoleh bahwa kontribusi variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 86.1%.

Kata kunci: Bukti Fisik; Kehandalan; Daya Tanggap; Jaminan; Empati; Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Karena pada perkembangan dunia pada saat ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan sehingga perusahaan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik dan akan dapat menarik perhatian konsumen sehingga menciptakan pandangan yang baik bagi konsumen.

Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kapten Muslim Medan menjadi badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa perbankan yang berada di Jl. Kapten Muslim No. 10 A, Medan. Bank Mandiri memiliki lokasi strategis yang dekat dengan perkantoran, pasar, dan lingkungan masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dan kerja sama dengan Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. Masih adanya ditemukan pelayanan belum prima diberikan karyawan kepada nasabah, seperti masalah waktu tunggu nasabah yang lama dan kurang sigap untuk menangani setiap keluhan nasabah. Tetapi terlepas dari kekurangan tersebut dalam melayani nasabah,

Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kapten Muslim Medan selalu berusaha menjaga hubungan kepada nasabah dengan memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan suku bunga yang ditawarkan cukup memberikan kepuasan kepada setiap nasabah yang memiliki tabungan deposito. Sehingga pelayanan yang berkualitas yang diberikan karyawan kepada nasabah memiliki peran yang penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Dari uraian di atas terlihat betapa pentingnya menjaga kualitas layanan guna meningkatkan loyalitas nasabah, dan berdasarkan hal tersebut peneliti selanjutnya menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Jasa Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim”.

Pembatasan Masalah

Sehubungan dengan terbatasnya waktu dan kemampuan peneliti dalam mengadakan penelitian maka penelitian ini hanya membatasi masalah pada: pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah belum optimal.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri(Persero) Tbk. Cabang Medan Kapten Muslim?”

Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan pada Bank Mandiri (Persero)Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler (2012) mengemukakan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Mauludin (2010), mengemukakan kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/nasabah.

Menurut Tjiptono dan Diana (2010), mengemukakan kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Yazid (2008), ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Seseorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat.

2. Jujur

Kejujuran sangat penting di bidang pekerjaan, bukan hanya kepada orang lain melainkan pada diri sendiri. Kejujuran yang sangat profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dan dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seseorang manusia unggul yang mengetahui kapandiaberdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

3. Inovatif

Seseorang manusia unggul bukanlah seseorang manusia yang rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan setelah puas dengan *status quo*. Seseorang manusia yang unggul adalah seseorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4. Tekun

Seorang manusia yang unggul adalah seseorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau usaha yang sedang dikerjakannya

5. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang yang ulet dan tekun akan terus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing dan mengarahkan bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Loyalitas Nasabah

Pearson (dalam Mohammad M. Akbar dan Noorjahan Parvez, 2009) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai pola pikir pelanggan dalam memegang sikap yang mendukung perusahaan, berkomitmen untuk membeli kembali produk atau jasa perusahaan, dan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

Menurut Hasan (2008), loyalitas pelanggan/nasabah adalah sebagai orang yang terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Loyalitas Nasabah

Meningkatkan persaingan menuntut perusahaan untuk meningkatkan jasa komunikasi untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi keinginan dan harapan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing.

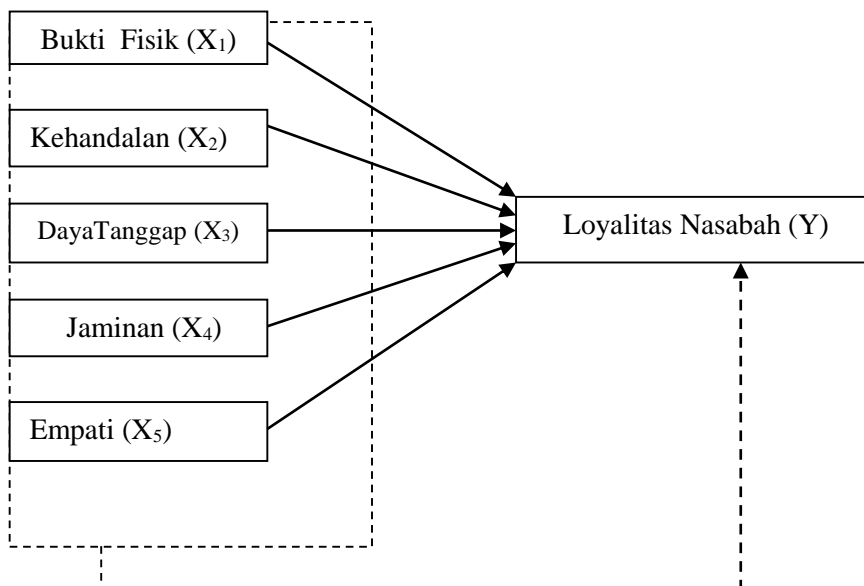
Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Kerangka Berfikir

Untuk mengarahkan penelitian diperlukan kerangka pemikiran yang menunjukkan adanya hubungan teoritis antara variabel yang diteliti.

Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1
Kerangka Berfikir



Sumber: Diolah peneliti (2017)

Keterangan gambar:

- ▶ : Secara parsial
- - - - -▶ : Secara simultan

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (dalam Nazir, 2011). Berdasarkan tujuan penelitian

dan kerangka pemikiran dalam penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : Bukti fisik (X₁) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y).

H₂ : Keandalan (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y).

H₃ : Daya tanggap (X₃) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

H₄ : Jaminan (X₄) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

H₅ : Empati (X₅) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

H₆ : Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel penelitian terdiri variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan jasa, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas nasabah. Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 1 berikut

Tabel 1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Ukur	No. Kuesioner
Bukti Fisik (X ₁)	Upaya perusahaan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi nasabah.	1. Keadaan gedung 2. Kondisi ruang tunggu 3. Fasilitas peralatan	Likert	1,2,3
Keandalan (X ₂)	Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.	1. Jam operasional 2. Proses transaksi/pembayaran 3. Pelayanan tepat dan benar	Likert	4,5,6
Daya Tanggap (X ₃)	Kemampuan karyawan dalam menanggapi setiap kebutuhan dan keluhan nasabah.	1. Penyelesaian keluhan 2. Kesiapan membantu nasabah 3. Pelayanan yang tepat dan benar	Likert	7,8,9
Jaminan (X ₄)	Upaya perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan.	1. Pengetahuan karyawan 2. Kesopanan karyawan 3. Kenyamanan nasabah	Likert	10,11,12
Empati (X ₅)	Upaya perusahaan memberikan perhatian kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah.	1. Perlakuan pada nasabah 2. Perhatian karyawan 3. Perlakuan khusus	Likert	13,14,15

Loyalitas Nasabah (Y)	Kepercayaan dan kesetiaan nasabah dalam menggunakan jasa secara berkelanjutan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbagi Informasi 2. Menyampaikan hal positif 3. Merekomendasikan kepada rekan atau masyarakat 4. Sebagai pilihan utama 	Likert	16,17,18,19
-----------------------	--	---	--------	-------------

Sumber : olahan peneliti

Metode Penentuan Skor

Untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka peneliti membutuhkan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan dengan Skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tipe alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:

Tabel 2
Penentuan Skor

NO	JAWABAN	SKOR
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012:133)

Analisis Linier Berganda

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang pengaruh variabel yang ada maka digunakan adalah dengan menggunakan Rigersi Linear Berganda, dimana analisis ini digunakan untuk mengetahuipengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun model Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut Sugiyono (2012).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Loyalitas nasabah

a = Konstanta

X₁ = Bukti Fisik

X₂ = Kehandalan

X₃ = Daya Tanggap

X₄ = Keyakinan

X₅ = Kepedulian

e = Tingkat kesalahan

Uji Validitas dan Realiabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Adapun kriteria pengujian validitas menurut (Mulyanto dan Wulandari, 2010:125), sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach alpha* > 0.60 .

Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, baik variabel bebas maupun terikat, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Sehingga pengujian normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability plot*, grafik histogram, dan Kolmogorov-Smirnov test yang dapat dibuktikan melalui *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (Mulyanto & Wulandari, 2010:166-170). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas hasil analisis terhadap nilai α . Dengan kriteria, sebagai berikut :

- a. Jika $sig > \alpha$, maka data variabel berdistribusi normal.
- b. Jika $sig < \alpha$, maka data variabel tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas atau tidak terjadiheterokedastisitas. Metode yang dapat digunakan untuk menguji adanya gejala ini adalah uji Glejser. Jika terdapat koefisien regresi variabel bebas yang tidak signifikan ($>0,05$), berarti tidak terdapat heterokedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Salah satu pengujian untuk analisis regresi adalah uji multikolinearitas. Asumsinya adalah data penelitian harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Sehingga perlu untuk melakukan uji multikolinearitas. Menurut Santosa dan Ashari (2005:238), gejala munculnya multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Untuk dapat melihat gejala multikolinearitas, dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai toleransi masing-masing variabel bebas $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala multikolinearitas.

Uji Parsial

1. Uji-t (digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial)

H_0 : $b_i = 0$, artinya Kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

H_1 : $b_i > 0$, artinya kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$

2. Uji-F (digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan)

H_0 : $b_i = 0$, artinya kualitas pelayanan jasa tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri(Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

H_1 : $b_i \neq 0$, artinya kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel} < F_{\alpha}; k; (n-1-k)$

H_1 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}; k; (n-1-k)$

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai *Adjusted R-Square* mendekati 1, maka variabel terikat mendekati informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Jumlah pernyataan sebesar 25 butir untuk variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan jumlah pernyataan sebesar 5 butir untuk variabel terikat, yaitu loyalitas nasabah.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim. Peneliti mendepelitionakan karakteristik responden berdasarkan: Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	50	52.1	52.1	52.1
Wanita	46	47.9	47.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Tabel 3 mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin pria berjumlah 50 orang atau 52.1% dan responden berjenis kelamin wanita 46 orang atau 47.9%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang paling dominan berjenis kelamin pria.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 Tahun	30	31.2	31.2	31.2
26-30 Tahun	27	28.1	28.1	59.4
31-40 Tahun	29	30.2	30.2	89.6
> 41 Tahun	10	10.4	10.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Tabel 4 mengenai jumlah responden berdasarkan usia, responden yang memiliki usia < 25 Tahun berjumlah 30 orang atau 31.2%, usia 26-30 Tahun berjumlah 27 orang atau 28.1%, usia 31-40 Tahun berjumlah 29 orang atau 30.2%, usia > 41 Tahun berjumlah 10 orang atau 10.4%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang dominan memiliki usia dibawah 25 Tahun.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	30	31.2	31.2	31.2
Pengusaha	19	19.8	19.8	51.0
Pedagang	26	27.1	27.1	78.1
Pegawai Swasta	21	21.9	21.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan (2017)

Tabel 4.3 mengenai jumlah responden berdasarkan pekerjaan, responden bekerja sebagai PNS berjumlah 30 orang atau 31.2%, pengusaha berjumlah 19 orang atau 19.8%, pedagang berjumlah 26 orang atau 27.1%, dan pegawai swasta berjumlah 21 orang atau 21.9%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang dominan bekerja sebagai PNS.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur tingkat kesahihan pernyataan atau instrumen penelitian dengan kriteria, yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk menguji data yang valid atau tidak valid setelah menggunakan alat kuesioner. Pada penelitian ini peneliti melaksanakan pengujian validitas di Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim terhadap nasabah sebagai sampel penelitian ini yang berjumlah 96 orang. Uji Validitas dan reliabilitas ini diukur dengan menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS 20.0 for Windows*. Berikut ini adalah hasil uji validitas dengan nilai $r_{tabel} = 0.173$ ($df = n - k$, $df = 96 - 6$, pada signifikansi $\alpha 5\%$).

Tabel 6
Hasil Uji Validitas

No	<i>Corrected Item-Total Correlation (r_{hitung})</i>						Keterangan
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	
1	0.749	0.680	0.690	0.370	0.637	0.639	Valid
2	0.609	0.494	0.542	0.737	0.354	0.347	Valid
3	0.720	0.548	0.747	0.584	0.543	0.726	Valid
4	0.721	0.463	0.337	0.587	0.659	0.468	Valid
5	0.195	0.437	0.405	0.706	0.495	0.612	Valid

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Berdasarkan hasil pengujian validitas penelitian diperoleh hasil bahwa seluruh instrumen pernyataan pada variabel bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), empati (X₅), dan loyalitas nasabah (Y), dapat dinyatakan valid karena seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui pernyataan atau instrumen penelitian handal dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Kriteria reliabilitas yaitu, apabila *Cronbach Alpha* > 0.60, maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya, apabila *Cronbach Alpha* < 0.60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas ini diukur dengan menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS 20.0 for Windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas penelitian yang dibandingkan dengan standar reliabilitas sebesar 0.60 pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0.797	0.60	Reliabel
Kehandalan (X ₂)	0.755		
Daya Tanggap (X ₃)	0.766		
Jaminan (X ₄)	0.809		
Empati (X ₅)	0.763		
Loyalitas Nasabah (Y)	0.774		

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item-item pernyataan dari kuesioner bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan loyalitas nasabah dinyatakan reliabel yang berarti bahwa kuesioner layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

Untuk menghasilkan model regresi yang tepat, maka analisis regresi terlebih dahulu memerlukan pengujian asumsi klasik, sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang tepat adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Pada penelitian ini, untuk menguji tingkat normalitas distribusi data dilaksanakan dengan dua cara yaitu dengan menginterpretasikan grafik *P-Plot*, grafik histogram, dan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov test (K-S). Uji Kolmogorov-Smirnov test (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis, sebagai berikut :

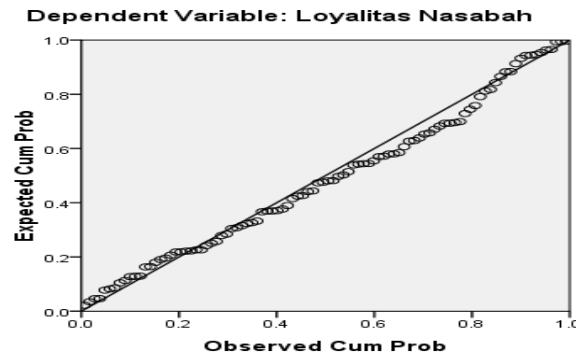
H₀ : Data residual tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan < $\alpha(0.05)$.

H_a : Data residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan > $\alpha (0.05)$.

Hasil uji normalitas dengan *P-Plot* dan Kolmogorov-Smirnov test, sebagai berikut :

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas dengan *P-Plot*

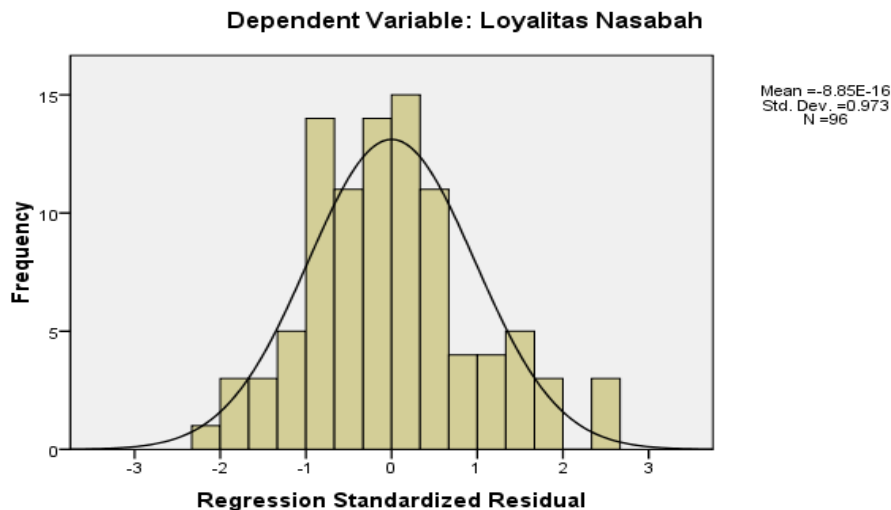
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Hasil Olahan (2017)

Dari hasil uji normalitas dengan *P-Plot* ditemukan bahwa sebaran data mendekati garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan distribusi jawaban diatas berdistribusi normal.

Gambar 3
Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram
Histogram



Sumber: Hasil Olahan (2017)

Dengan melihat tampilan gambar histogram diatas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal, dimana sebaran data tidak membentuk kemiringan (*skewness*). Selanjutnya, untuk menghindari penilaian sebaran data berdistribusi normal secara subjektif pada pengujian normalitas dengan *probability plot* dan grafik histogram, maka dapat juga dilakukan pengujian dengan Kolmogorov-Smirnov Test. Dimana Kolmogorov-Smirnov Test merupakan salah satu alat statistik nonparametrik dengan kriteria apabila $\text{sig.} > \alpha$ maka nilai residual berdistribusi normal dan apabila $\text{sig.} < \alpha$, maka nilai

residual tidak berdistribusi normal. Adapun hasil dari Kolmogorov- Smirnov Test dapat dilihat pada tabel 12 berikut.

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31585529
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.756
Asymp. Sig. (2-tailed)		.618

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Olahan (2017)

Tabel 4.12 mengenai hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0.618 > \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data berdistribusi normal, sehingga uji asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 9
Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.560	.545		4.699	.000
	Bukti Fisik	.082	.043	.421	1.905	.060
	Kehandalan	.006	.044	.028	.132	.896
	Daya Tanggap	-.069	.039	-.259	-1.750	.083
	Jaminan	-.097	.043	-.466	-2.248	.027
	Empati	-.002	.047	-.007	-.033	.973

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Sumber : Hasil Olahan (2017)

Tabel 4.13 uji glejser menunjukkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diperoleh kesimpulan tidak terjadi indikasi heterokedastisitas dimana mayoritas uji glejser lebih besar dari 0.05 terhadap variabel Ut (Glejser4).

Uji Multikolinearitas

Nilai VIF untuk setiap variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Bukti Fisik	.203	4.934
Kehandalan	.224	4.471
Daya Tanggap	.450	2.220
Jaminan	.230	4.352
Empati	.240	4.167

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Pengujian ini bertujuan mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas antar variabel bebas pada model regresi linier dengan menggunakan *Varians Inflation Factor* (VIF). Berdasarkan hasil dari perhitungan output SPSS, maka besarnya VIF dari masing-masing variabel bebas dapat dilihat pada tabel *Coefficient*. Dimana gejala multikolinearitas tidak terjadi pada model regresi linier apabila nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* > 0.10.

Tabel 10 diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berada dibawah 10 dan *tolerance* berada diatas 0.10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas didalam model persamaan pada Regresi Linear Berganda pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Selain itu analisis regresi linear berganda juga menunjukkan arah hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Analisis regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian menggunakan model atau rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Tabel 11
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.093	.924		1.183	.240
Bukti Fisik	.152	.073	.177	2.086	.040
Kehandalan	.224	.075	.242	2.990	.004
Daya Tanggap	.011	.066	.009	.162	.872
Jaminan	.172	.073	.188	2.355	.021
Empati	.408	.081	.396	5.069	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Persamaan dari hasil regresi diatas sebagai berikut:

$$Y = 1.093 + 0.152 (X_1) + 0.224 (X_2) + 0.011 (X_3) + 0.172 (X_4) + 0.408 (X_5) + e$$

Persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a: Nilai konstan variabel loyalitas nasabah sebesar 1.093. Jadi jika variabel loyalitas nasabah tidak dipengaruhi oleh variabel apapun akan bernilai 1.093.
- b₁: Koefisien regresi bukti fisik sebesar 0.152, menyatakan bahwa apabila bukti fisik meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0.152 satuan.
- b₂: Koefisien regresi kehandalan sebesar 0.224, menyatakan bahwa apabila kehandalan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0.224 satuan.
- b₃: Koefisien regresi daya tanggap sebesar 0.011, menyatakan bahwa apabila daya tanggap meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0.011 satuan.
- b₄: Koefisien regresi jaminan sebesar 0.172, menyatakan bahwa apabila jaminan meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0.172 satuan.
- b₅: Koefisien regresi empati sebesar 0.408, menyatakan bahwa apabila empati meningkat sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0.408 satuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan yang dominan terhadap loyalitas nasabah.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian dilakukan menggunakan uji-t dengan tingkat pengujian pada $\alpha = 5\%$ derajat kebebasan (*degree of freedom*). Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

2. H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Untuk menguji apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau tidak maka diperlukan dilaksanakan pengujian hipotesis atau uji “t”. Hasil uji dengan menentukan nilai t_{tabel} diperoleh, $df = n - (k-1)$, $df = 96 - (6-1)$, $df = 91$.

Uji t_{hitung} dilakukan adalah uji dua, maka t_{tabel} yang diperoleh adalah pada alpha 5% adalah 1.662. Berdasarkan t_{tabel} diatas diperoleh hasil uji-t pada tabel 4.16 berikut.

Tabel 12
Hasil Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.093	.924		1.183	.240
Bukti Fisik	.152	.073	.177	2.086	.040
Kehandalan	.224	.075	.242	2.990	.004
Daya Tanggap	.011	.066	.009	.162	.872
Jaminan	.172	.073	.188	2.355	.021
Empati	.408	.081	.396	5.069	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik sebesar 2.086 dengan sig-t 0.040 dan nilai t_{tabel} 1.662 dan signifikansi $alpha$ sebesar (0.05). Dari hasil tersebut diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig-t $< alpha$ (0.05) dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel kehandalan sebesar 2.990 dengan sig-t 0.004 dan nilai t_{tabel} 1.662 dan signifikansi $alpha$ sebesar (0.05). Dari hasil tersebut diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig-t $< alpha$ (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.
3. Nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap sebesar 0.162 dengan sig-t 0.872 dan nilai t_{tabel} 1.662 dan signifikansi $alpha$ sebesar (0.05). Dari hasil tersebut diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat sig-t $> alpha$ (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif ditolak.
4. Nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar 2.355 dengan sig-t 0.021 dan nilai t_{tabel} 1.662 dan signifikansi $alpha$ sebesar (0.05). Dari hasil tersebut diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig-t

< α (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.

5. Nilai t_{hitung} untuk variabel empati sebesar 5.069 dengan sig-t 0.000 dan nilai t_{tabel} 1.662 dan signifikansi α sebesar (0.05). Dari hasil tersebut diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat sig-t < α (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.

Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 12
Hasil Uji Simultan (Uji-F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1085.468	5	217.094	118.782	.000^a
	Residual	164.490	90	1.828		
	Total	1249.958	95			

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Pada tabel 12 dapat dilihat nilai F_{hitung} 118.782 dan tingkat signifikansi 0.000. sedangkan nilai F_{tabel} 2.20 (Lampiran 23) dengan tingkat signifikansi α (0.05). Oleh karena itu, $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < \alpha$ (0.05), dapat disimpulkan bahwa variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serempak (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis alternatif diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.932 ^a	.868	.861	1.35191	.868	118.782	5	90	.000	2.028

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Olahan (2017)

Pada Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0.861 dengan persentase kontribusi pengaruh variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah), yaitu 86.1% sementara

13.9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim, responden dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim. Berdasarkan hasil pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ditemukan bahwa nasabah memberikan tanggapan cukup positif dalam pelaksanaan penelitian ini.

Pengujian instrumen yang digunakan untuk menguji pernyataan dari kuesioner penelitian dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Pada pengujian validitas, seluruh pernyataan dari variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada pengujian reliabilitas, setiap pernyataan variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan reliabel karena memenuhi kriteria *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel bebas > 0.60 .

Setelah data valid, reliabel, dan uji asumsi klasik terpenuhi, maka dapat dilakukan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan pengujian analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa dari antara variabel bebas memiliki hubungan yang dominan terhadap loyalitas nasabah adalah empati.

Penelitian ini menggunakan uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi sebagai pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis secara parsial (uji-t) diperoleh bahwa bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan memenuhi kriteria bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha (0.05)$. Oleh karena itu, Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim harus menjaga dan meningkatkan fasilitas, kebersihan gedung, kemampuan karyawan, keterampilan karyawan, keamanan nasabah dalam melakukan transaksi, sikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian kepada setiap nasabah tanpa ada perbedaan. Sedangkan daya tanggap tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah memenuhi kriteria bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig-t > \alpha (0.05)$, hal tersebut dapat diakibatkan karena karyawan kurang sigap untuk menangani setiap keluhan atau pertanyaan dari nasabah.

Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji-F) diperoleh bahwa bahwa variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serempak (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan memenuhi kriteria $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < \alpha (0.05)$. Hal tersebut diakibatkan karena bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada nasabah sudah cukup baik untuk mengikat hubungan dengan nasabah agar tetap loyal kepada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0.861 dengan persentase kontribusi pengaruh variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah), yaitu 86.1% sementara 13.9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

dimasukan dalam model penelitian ini. Tingkat kontribusi tersebut dikategorikan memiliki pengaruh yang sangat kuat antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan yang dominan terhadap loyalitas nasabah.
2. Pengujian hipotesis parsial (uji-t) variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati sesuai dengan syarat pengujian diperoleh terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sementara variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. Pengujian hipotesis simultan (uji-F) variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara serempak (simultan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* diperoleh bahwa kontribusi variabel bebas, antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 86.1%.

Saran

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini, maka peneliti merumuskan saran penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim perlu melaksanakan pelatihan bagi karyawan secara berkelanjutan agar semakin meningkat kemampuan diri karyawan dan untuk melayani nasabah.
2. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Kapten Muslim, harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan tanggap menangani setiap keluhan dan kebutuhan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini belum sampai kepada hasil yang maksimal. Oleh karena itu, 13.9% yang menjadi kontribusi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong. Kotler. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi kesembilan. Cetakan Pertama. PT. Indeks Gramedia Jakarta.
- Denda Wijaya. Lukman. 2009. *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Goetch. L. Davis 2000. *Quality Management: Introduction for Production*. New Jersey: Prentice hall.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi 2008. Jakarta. PTRaja Grafindo Persadas

Kotler. Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. New jersey. www.google.co.id

Kotler. Philip. gary armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I.

Rambat. Lupiyoadi. dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. edisi kedua.
Jakarta. Salembaempat.

Tjiptono. Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta.

Yazid. 2008. *Pemasaran jasa dan Konsep Implementasi*. Cetakan keempat. Yogyakarta:
Ekosia Kampus fakultas Ekonomi UII.