

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI UNIT
TASSILILU KECAMATAN SINJAI BARAT**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI
UNIT TASSILILU KECAMATAN SINJAI BARAT**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

NURUL AINUL MUKRIMA
NIM:105721111521

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis*

Universitas Muhammadiyah Masakassar

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

-Qs. Al-Insyirah : 6-7-

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.
Alhamdulillah Rabbil'amin**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Mama, bapa, kaka. Terimakasih atas doa dan dukungan sehingga saya bisa berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini

PESAN DAN KESAN

Kesan: Menyusun skripsi ini adalah pengalaman yang penuh tantangan, tetapi juga memberi banyak pelajaran berharga tentang kesabaran, kedisiplinan, dan kerja keras.

Pesan: Bagi teman-teman yang sedang berjuang, tetap semangat dan jangan menyerah. Nikmati prosesnya, karena setiap langkah adalah bagian dari pembelajaran yang berharga.



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

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp:(0411)8669712 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tassiliu
Kecamatan Sinele Bara

Nama Mahasiswa : Nurul Ainul Mukrima
No. Stambul/NIM : 10572111521
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah dilihat, diperiksa dan diujikan didapan panitia
pengujiskripsi strata satu (S1) pada tanggal 21 Februari 2025 di Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 21 Maret 2025

Mengetahui,

Pengimbing I

Pengimbing II

Dr. Syarifuddin Sulaiman, M.Si
NIDN: 0921058702

Irwani Abidin, S.Sos., M.M
NIDN: 177501

Mengetahui,



Dr.H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM :651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM:1151 132



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

Jl. Sultan Alauddin No.295 Gedung Iqra Lt.7 Telp. (0411)8669712 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Nurul Ainul Mukrime, Nim 403721111521 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0005/SK-Y/61201/091004/2025 M, Tanggal 28 Sya'ban 1446 H/ 27 Februari 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 21 Ramadhan 1446 H
21 Maret 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas ujian : Dr. Ir. H. Abd Rakhman Nanda, S.T., M.T., I.P.U. (Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdwana Suarni, SE.M.Acc (Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Siti Aisyah, S.E., M.M
 2. Asri Jaya, S.E., M.M
 3. Dr. Sri Andayaniingih, S.E., M.M
 4. Hj. Nurinaya, S.T., M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM : 651 507



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

Jl. Sultan Alauddin No 295 gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 8569712 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Ainul Mukrima
Stambuk : 103721111521
Program studi : Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tassiliu Kecamatan Sengai Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi Yang Saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 21 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,


Nurul Ainul Mukrima
NIM: 103721111521

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, SE, M.Si
NBM: 651 507


Ketua Program Studi
Nurullah, S.E, M.M
NBM: 1151 132

PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurul Ainul Mukrima
NIM : 105721111521
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tassiliu Kecamatan Sinjai Barat".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 21 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Nurul Ainul Mukrima
NIM : 105721111521

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad. SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Tassililu Kecamatan Sinjai Barat".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Hasan dan Ibu Syamsiah yang selalu memberi kasih sayang dan mendoakan serta memberi dukungan kepada penulis. Dan kaka kandung penulis Ali Akbar yang selalu memberi semangat kepada penulis sehingga bisa bertahan sampai akhir. Dan tante suhra, mama itti terimakasih atas semua pengorbanan yang tulus kepada penulis sehingga penulis bisa melanjutkan pendidikan sampai sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, MT, IPU. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Syarifuddin Sulaiman, M.si, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Irwan Abdullah, S.Sos., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Teman-temanku Rahmi, Dewi, Citra, Nadia, Nava, Selmi, Ulan, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan dorongannya selama ini kepada penulis. Kalian sangat berharga dimata penulis tanpa adanya kalian mungkin penulis belum bisa menyelesaikan skripsinya. Suka duka penulis dari awal semester sampai saat ini selalu bersama kalian.
9. Terimakasih kepada orang yang tidak bisa saya sebutkan namanya telah menemani dan kebersamaan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

11. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 21 Februari 2025

Nurul Ainul Mukrima

ABSTRAK

NURUL AINUL MUKRIMA. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Tassililu Kecamatan Sinjai Barat*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Syarifuddin Sulaiman Dan Irwan Abdullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dan loyalitas nasabah. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 87 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk aspek fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar manajemen Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan nasabah dan bersaing secara efektif di industri perbankan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Karyawan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

NURUL AINUL MUKRIMA. 2025. *The Influence of Employee Service Quality on Customer Loyalty at Bank Bri Tassililu*. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Syarifuddin Sulaiman and Irwan Abdullah.

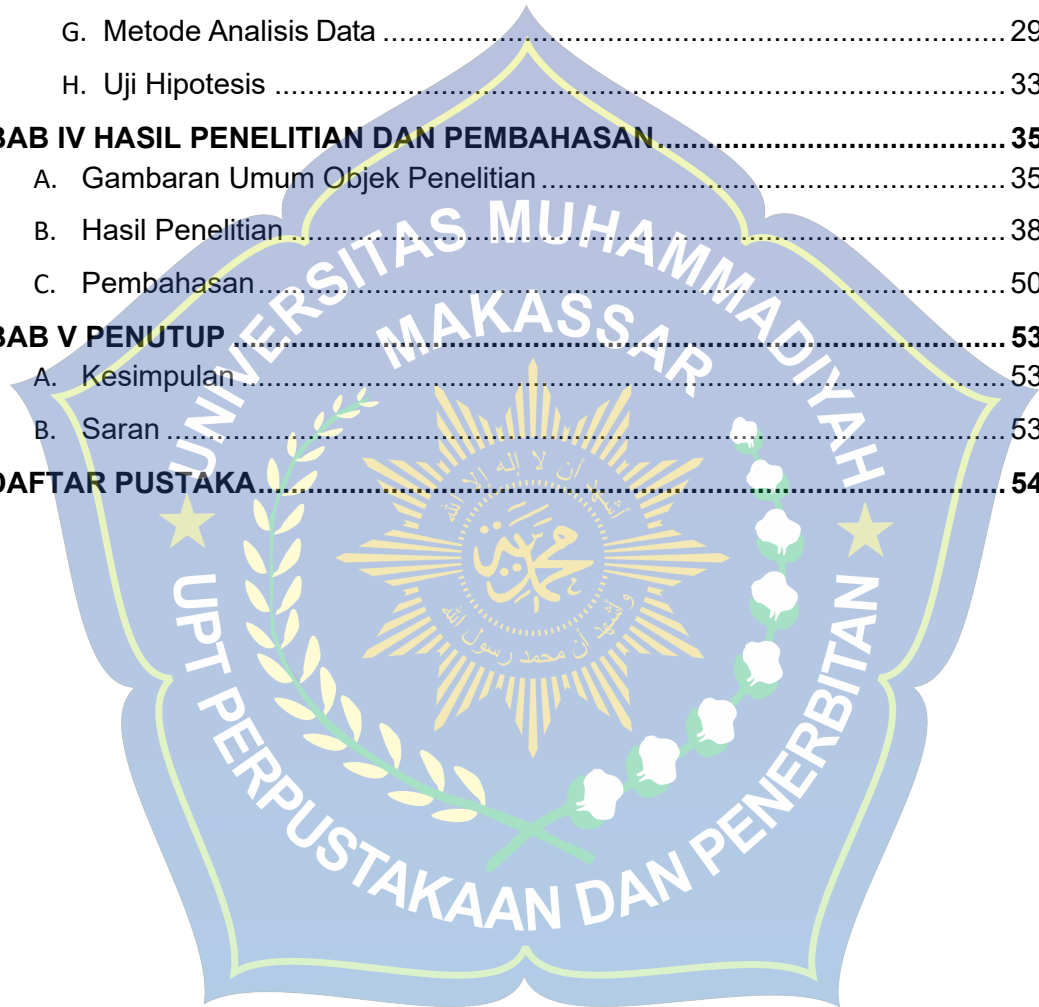
This study aims to analyze the relationship between the quality of service provided by bank employees and customer loyalty. In the context of increasingly tight competition in the banking sector, service quality is a crucial factor in retaining customers. The research method used is quantitative with a survey approach, involving 87 respondents who are customers of Bank BRI Unit Tassililu. Data were collected through questionnaires that measure various dimensions of service quality, including physical aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was carried out using simple linear regression to test the proposed hypothesis. The results of the study showed a significant positive effect between employee service quality and customer loyalty. This finding indicates that improvements in service quality can increase customer loyalty. Based on these results, it is recommended that the management of Bank BRI Unit Tassililu continue to strive to improve service quality to retain customers and compete effectively in the banking industry.

Keywords: *Employee Service Quality, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	9
3. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	10
4. Pengukuran Loyalitas	12
5. Aspek Loyalitas Nasabah	13
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	13
B. Tinjauan Empiris/Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25

B. Lokasi dan Waktu Pelayanan	25
C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Definisi Oporasional Variabel	29
G. Metode Analisis Data	29
H. Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54



DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Halaman
2. 1	Bagan Kerangka Pikir	23
4. 1	Struk Organisasi Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat	37
4. 2	Hasil Uji Normalitas	46
4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48

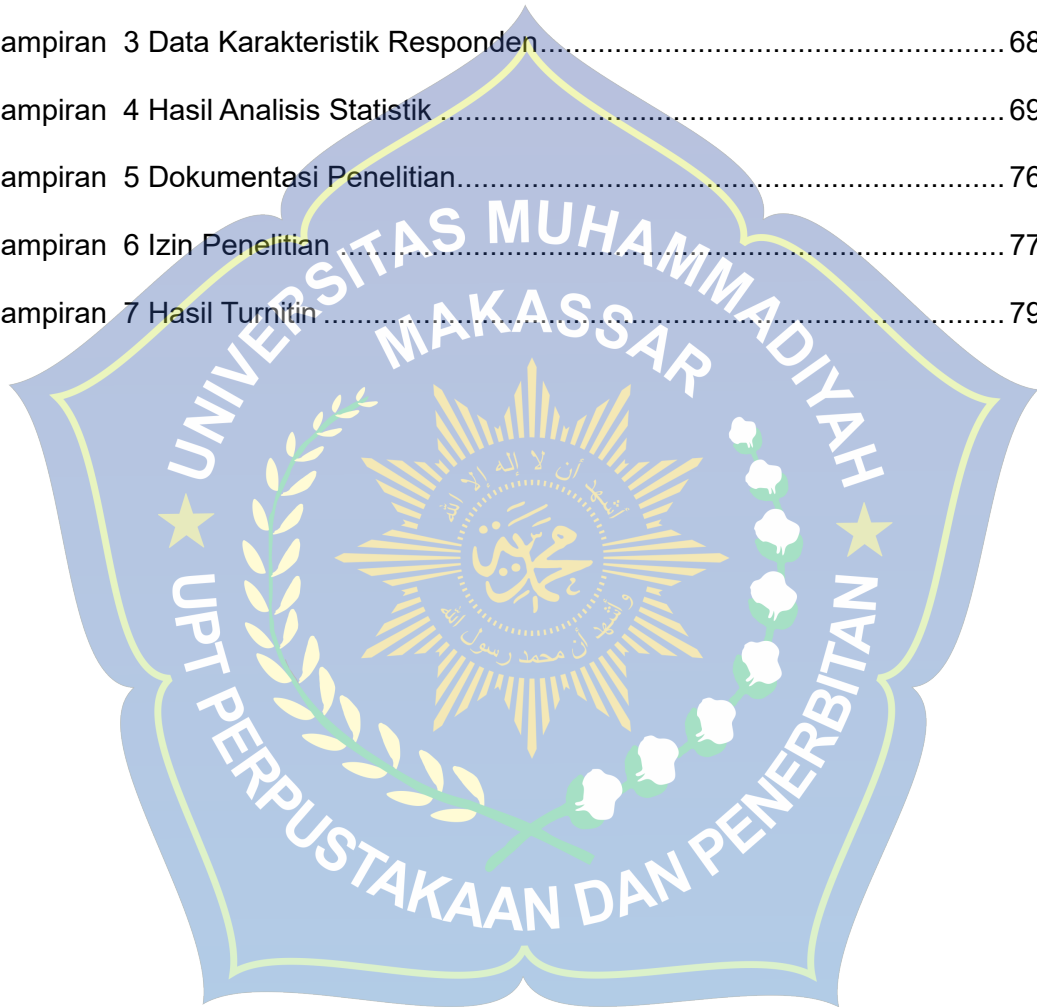


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Skor Bobot Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Usia	38
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4. 4 Pekerjaan	40
Tabel 4. 5 Pendapatan Perbulan.....	41
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X)	42
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terkait Loyalitas Nasabah (Y)	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	66
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	68
Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik	69
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	76
Lampiran 6 Izin Penelitian	77
Lampiran 7 Hasil Turnitin	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya pada sektor perbankan telah mengalami persaingan yang sangat ketat, ditandai dengan bentuk kreatifitas dan inovasi bersaing baik yang dilakukan oleh bank pemerintah maupun swasta dalam menarik nasabah. Hal ini terlihat dari maraknya setiap bank mendirikan kantor cabang baru dan munculnya produk-produk perbankan dengan berbagai atribut, kondisi seperti ini membuat nasabah lebih selektif dalam memilih bank untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Melihat semakin meningkatnya tingkat persaingan antar bank, bank semakin berlomba - lomba untuk mendapatkan nasabah dengan meningkatkan pelayanan dan kinerja secara optimal. Menurut Akbar dan Parvez (dalam Septiana, Artiningsih, and Hairudinor 2021), perusahaan saat ini harus menyadari perlunya belajar dan pemahaman berbagai kualitas pelayanan (contoh *switching cost*, kepercayaan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan) dari loyalitas pelanggan yang mungkin membantu mereka untuk mengembangkan basis pelanggan setia.

Persoalan kualitas dalam dunia bisnis kini sepertinya sudah menjadi "harga yang harus dibayar" oleh perusahaan agar ia dapat tetap survive dalam bisnisnya. Walaupun kualitas jasa lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk, nasabah tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas jasa, dan bank perlu memahami bagaimana sebenarnya pengharapan nasabah sehingga bank dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif. Dalam kompetisi bank dunia, pelayanan superior

akan membawa mereka pada keuntungan. Kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan bank merupakan kinerja aktual bank yang diberikan kepada nasabahnya (Septiana, Artiningsih, and Hairudinor 2021).

Kualitas pelayanan adalah suatu faktor yang sangat berguna pada keberhasilan suatu perusahaan jasa sekarang ini, karena dalam masalah loyalitas pelanggan atau customer melalui kualitas pelayanan yang terbaik merupakan komitmen pada perusahaan/perbankan untuk mengorganisasikan bisnisnya. Loyalitas nasabah adalah berupa tujuan terakhir dari semua perusahaan asuransi karena hasil dari loyalitas ini akan bersifat jangka yang lama dan akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Menjadi perusahaan jasa dituntut untuk kerap mencermati kebutuhan dan kemauan pelanggan juga berupaya memenuhi harapannya. Akan tetapi pada kebenarannya, membentuk loyalitas tidak lah terbentuk tanpa persiapan.

Kualitas pelayanan diperlukan untuk memberikan keinginan pada nasabah demi melindungi hubungan yang kuat bagi perusahaan, Sehingga loyalitas pelanggan terbentuk. Hal ini juga dapat menjadi petunjuk bagi pihak perusahaan supaya nasabah bisa percaya pada produk yang di promosikan dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut, perusahaan sangat lah mengandalkan kepuasan nasabah untuk menjamin kesuksesan dimasa yang akan datang. Kualitas pelayanan menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan keinginan dari pelayanan yang diterima Hamdani dan Lupiyoadi (dalam Monica and Yusrizal 2023). Kualitas pelayanan yang baik mengarah pada kepuasan, karena kepuasan yang didapatkan adalah indikasi harapan pelanggan bagi pelayanan perusahaan. Layanan yang dianggap

paling penting oleh konsumen (berupa, dalam hal kinerja) dapat menumbuhkan kepuasan, karena kepuasan yang dirasakan merupakan indikasi harapan konsumen terhadap layanan perusahaan Oktari et al. 2018 (dalam Monica and Yusrizal 2023). Pada pengamatan sebelum ini dari Sabrina 2015 (dalam Monica and Yusrizal 2023) memperlihatkan kalau kualitas pelayanan itu bisa berpengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan konsumen. Ini sangat sesuai dalam penelitian Hasrina 2018 (dalam Monica and Yusrizal 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan bagi kepuasan pelanggan. Kualitas mengacu pada serangkaian karakteristik dan fitur produk dan layanan yang memengaruhi kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dinyatakan maupun tersirat. Kualitas mengambil peranan penting bagi perusahaan, karena kemajuan perusahaan memperluas pasar dan pelanggan bergantung pada produksi produk atau jasa yang sesuai dengan kualitas yang diharapkan pelanggan. Layanan diberikan sebagai tindakan seseorang atau organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tak bisa dipungkiri hampir semua jenis produk yang ditampilkan membutuhkan kerja karyawan perusahaan. Hanya saja tugas-tugas ini seringkali otomatis dan tidak langsung (Monica and Yusrizal 2023).

Meningkatnya tingkat persaingan antar bank saat ini membuat bank semakin berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah dengan cara meningkatkan pelayanan dan kinerja secara optimal. Peningkatan pelayanan dan kinerja tersebut tentunya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas dari nasabah sendiri. Dalam industri perbankan, Sabir 2014 (dalam Octavia 2019) Mengatakan bahwa persaingan

bank yang kompetitif bisa meningkatkan keuntungan melalui penyediaan layanan yang superior kepada nasabah mereka. Elemen kunci dari kepuasan pelanggan adalah sifat hubungan antara pelanggan, penyedia produk dan layanan. Dengan demikian, baik produk dan kualitas layanan biasanya dicatat sebagai prasyarat penting untuk memuaskan pelanggan dan penahan dihargai. Mosahab et al. 2010 (dalam Octavia 2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan di Bank Sepah dan manajer bank harus secara bertahap berusaha untuk melampaui harapan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan Cronin et al. 1988 (dalam Octavia 2019) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya *tangibles*; *reliability*; *responsiveness*; *assurance*; *empathy*. Cronin et al 1988 (dalam Octavia 2019) menyebutkan bahwa SERVQUAL dapat membantu Layanan dan Organisasi Pengecer dalam menilai harapan pelanggan dan persepsi Kualitas Layanan. Ini dapat fokus pada bidang inti di mana manajer perlu memperhatikan dan bertindak untuk meningkatkan Kualitas Layanan.

Menurut Akbar dan Parvez 2009 (dalam Octavia 2019) perusahaan saat ini harus menyadari perlunya belajar dan pemahaman berbagai kualitas pelayanan dari loyalitas pelanggan yang mungkin membantu mereka untuk mengembangkan basis pelanggan setia. Sebagaimana dinyatakan dalam literatur oleh Siddiqi (2011) ,Sabir et al. (2014) (dalam Octavia 2019) yang relevan pelayanan berkualitas tinggi membantu untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan,dan pertumbuhan pangsa pasar dengan meminta pelanggan baru, dan meningkatkan produktivitas dan kinerja keuangan. Mosahab et al. 2010 (Dalam Octavia 2019) yang

menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan secara langsung. Jika proses kualitas pelayanan itu terjadi berulang-ulang, berkelanjutan dan dipupuk secara terus menerus maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan sesuai harapan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu jenis respon (kognitif atau emosional). Untuk itu diperlukan upaya yang lebih dimana perusahaan melihat lebih jauh ke depan, tidak hanya sekedar memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga menciptakan pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan (Octavia 2019).

Salah satu fenomena yang muncul di Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat adalah meningkatnya kompetisi antar lembaga perbankan di daerah tersebut, yang memberikan lebih banyak pilihan kepada nasabah. Keluhan mengenai antrian yang panjang, keterlambatan dalam penanganan transaksi, hingga ketidakpuasan terhadap sikap karyawan adalah masalah nyata yang dihadapi oleh nasabah.

Permasalahan utama yang muncul dari fenomena ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan karyawan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Penting untuk mengeksplorasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible) yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk menghadapi persaingan perbankan dan memastikan keberlanjutan hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

Teori kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep utama dalam

bidang manajemen layanan yang berfokus pada bagaimana nasabah mengevaluasi pengalaman mereka dalam menerima suatu layanan. Salah satu pendekatan yang paling dikenal dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak dengan harapan pelanggan. Menurut teori ini, ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas dan lebih cenderung untuk menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan mungkin akan merasa kecewa dan mencari alternatif lain. Teori kualitas pelayanan menekankan pentingnya peran interaksi langsung antara karyawan dengan nasabah dalam menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi strategis yang dapat diterapkan oleh Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat dalam memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

B. RUMUSAN MASALAH

Apakah kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat?

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai bahan informasi dan ilmu pengetahuan khususnya pada dunia perbankan. Baik untuk mahasiswa maupun dosen atau pengajar.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai panduan atau strategi pemasaran bagi para praktis khususnya dalam kualitas pelayanan agar menciptakan nasabah yang loyal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan konsumen bukan sekedar bertujuan untuk melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Proses ini sudah dimulai sejak sebelum terjadi transaksi hingga tahap evaluasi setelah transaksi. Kualitas pelayanan menurut Wibowo & Priansa (2017:159) (dalam Ermini et al. 2023) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu yang menjadi bahan pertimbangan untuk memutuskan menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan pemasar adalah kualitas pelayanan (Ermini et al. 2023).

Menurut Fandy Tjiptono (2007:72) (dalam Zulkarnain, Taufik, and Ramdansyah 2020)., kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Selanjutnya Nurfadillah, (2012) (dalam Zulkarnain, Taufik, and Ramdansyah 2020) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah kelebihan yang diinginkan dan kontrol dalam memenuhi kemauan pembeli. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan dan

layanan yang dirasakan. Berdasarkan definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Zulkarnain, Taufik, and Ramdansyah 2020).

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) membantu dalam mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang. Keunggulan layanan didefinisikan sebagai layanan yang menunjukkan atribut kualitas. Kenyamanan, kecepatan, ketepatan, keandalan, dan empati pekerja jasa dalam menyediakan dan memberikan layanan kepada konsumen, dengan kesan kuat yang dapat dirasakan dengan cepat oleh pelanggan, merupakan kualitas kualitas yang baik. Pengertian kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017) (dalam Astuti and Irfan 2023) adalah ukuran kemampuan tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) (dalam Astuti and Irfan 2023), kualitas pelayanan diartikan sebagai perbedaan antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan (Astuti and Irfan 2023).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Menurut Lupiyoadi, (2001:148) mengemukakan ada lima dimensi kualitas jasa yaitu:

a. Tangibles (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. penampilan dan

juga karakteristik fisik bangunan dan juga infrastruktur perusahaan, serta kondisi lingkungan, secara jelas dapat menunjukkan nilai layanan yang baik akan diberikan oleh penyedia layanan.

b. Reliability (keandalan)

Reliability yang ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan juga andal seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti waktu, layanan yang konsisten untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, belas kasih dan juga bahkan akurasi tinggi.

c. Responsiveness (ketanggapan)

Responsiveness Artinya, kemampuan untuk membantu dan juga menyediakan layanan pelanggan yang cepat (responsif) dan juga sesuai dengan memberikan informasi yang jelas.

d. Assurance (jaminan dan kepastian)

Assurance yaitu pengetahuan, keterampilan dan juga kemampuankaryawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

e. Empathy (Perhatian)

Empathy artinya memberikan pelanggan perhatian yang tulus dan juga individual ataupun pribadi, berusaha memahami keinginan konsumen.

3. Pengertian Loyalitas Nasabah

Gibson (2005:75) (dalam Putera, Dalle, and Syafari 2021) menjelaskan loyalitas pelanggan sebagai dorongan perilaku untuk

melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian berulang-ulang tersebut. Pelanggan (*customer*) berbeda dengan konsumen (*consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian secara berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen (Putera, Dalle, and Syafari 2021).

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan., hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Konsep loyalitas lebih mengarah kepada perilaku (*behavior*) dibandingkan dengan sikap (*attitude*) dan seorang pelanggan yang loyal akan memperlihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dan dalam waktu yang lama, yang dilakukan oleh unit-unit pembuat atau pengambilan keputusan (Tumbel 2016).

Loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar

dedikasi maupun kendala pragmatis. Loyalitas merupakan komitmen terhadap perusahaan, merk ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian yang berulang secara konsisten. Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi word-of-mouth advertisers, namun kemungkinan besar juga loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun. Loyalitas konsumen lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behaviour*) daripada dengan sikap. Bila konsumen loyal, ia akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembeli yang secara berulang dari waktu ke waktu oleh beberapa faktor pengambilan keputusan. Membangun hubungan yang kuat dengan konsumen adalah mimpi dari setiap pemasar dan terkadang menjadi salah satu kunci dari kesuksesan pemasaran dalam jangka panjang. Dimasa lalu ketika permintaan pelanggan lebih besar dari penawaran dimana pelanggan tidak memiliki banyak pilihan produk sehingga perusahaan tidak khawatir akan kepuasan pelanggannya. Saat ini sudah jauh berbeda dimana perusahaan harus lebih memperhatikan tingkat kepuasan dan juga loyalitas pelanggannya (Hapsari1 2019).

4. Pengukuran Loyalitas

Loyalitas pelanggan tampaknya merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan. Berbeda dari kepuasan, yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal adalah orang yang:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur. Pelanggan yang

loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang ataupun jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan.

- b. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawarkan produk atau jasa dari perusahaan lain (pesaing). Mereka sudah memiliki kecintaan tersendiri terhadap produk atau jasa yang telah digunakan (Dwi Wahyuni 2017).

5. Aspek Loyalitas Nasabah

Mengemukakan enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu:

- a. Pembelian ulang
- b. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
- c. Selalu menyukai merek tersebut
- d. Tetap memilih merek tersebut
- e. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
- f. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain. (Rahmadi 2017).

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Factor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah:

- a. Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) Ekspektasi konsumen yang terpenuhi dengan realita layanan yang diberikan perusahaan menghasilkan rasa puas pada konsumen. Kepuasan ini menjadi dasar awal agar konsumen mau membeli lagi dan

memberikan testimoni positif.

- b. Kualitas Produk atau layanan (*Service quality*) Jika kepuasan pelanggan adalah asap, maka kualitas produk adalah api. Kepuasan adalah sebab dan kualitas layanan adalah akibat. Kualitas produk yang baik akan mengarahkan pelanggan untuk setia menggunakan jasa perusahaan.
- c. Citra Merek (*Brand Image*) Citra perusahaan juga menjadi faktor penting bagaimana pelanggan setia menggunakan produk perusahaan. Karena dengan citra merek pelanggan tidak hanya sekedar menggunakan produk tetapi setelah menggunakan produk pelanggan merasa menjadi sesuatu yang lebih.
- d. Nilai yang dirasakan (*Perceived value*) Pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan apabila nilai yang didapatkan dari biaya yang dikeluarkan sebanding atau bahkan lebih besar dari yang dikeluarkan.
- e. Kepercayaan (*trust*) Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan erat kaitannya dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Semakin tinggi kepercayaan pelanggan semakin sering pelanggan kembali menggunakan jasa perusahaan.
- f. Relasional pelanggan (*customer relationship*) Relasional pelanggan dapat diartikan sebagai hubungan yang timbal balik antara perusahaan dengan konsumen atas manfaat yang terus- menerus diberikan.
- g. Biaya Peralihan (*switching cost*) Semakin sering terjadi biaya

peralihan yang harus dibayarkan konsumen maka akan membuat konsumen memutuskan berpindah ke perusahaan lain atau menjadi tidak loyal dengan perusahaan.

- h. Dependabilitas (dependability) Track record perusahaan dalam meraih prestasi gemilang menghasilkan apresiasi publik terhadap perusahaan yang akan memiliki dampak positif pada kesetiaan pelanggan (Arifin, Anisa, and Utomo 2023).

B. Tinjauan Empiris/ Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti melakukan beberapa kajian yang bersinggungan dengan yang ingin peneliti lakukan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Berikut adalah hasil-hasil penelitian sebelumnya yang dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Satria and Diah Astarini 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan (X). Loyalitas Nasabah (Y)	Structural Equation Model (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, tetapi berpengaruh

No .	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
					signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kepuasan Nasabah juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah, sehingga hipotesis ini didukung.
2	Aulia Monca and Yusrizal (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Syariah Binjai	Kualitas Pelayanan (X). Loyalitas Nasabah (Y)	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Data Empiris, Analisis Deskriptif, Tinjauan Literatur, and Indikator Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah di PT Prudential Syariah Binjai. Perusahaan disarankan Untuk Terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan nasabah dan memperkuat

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
					hubungan jangka panjang.
3	Syamsul Arifin, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Daya Motor Surabaya	Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	Kuesioner, Deskriptif	Kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4	Ermin, Suryati, Muhammad Najib, dan Dina Sri Nindiati (2023)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Konsumen pada The Hungry Buger	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Promosi Penjualan (X3). Minat Beli Konsumen (Y)	SPSS	Hasil uji F menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 39.044 > Ftabel 2.68 dengan tingkat signifikan 0.000 < 0.05, yang berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi

No .	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
					penjualan terhadap minat beli konsumen. Dan Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai 0.700, yang berarti 70% variasi minat beli konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi penjualan.
5	(Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Roni 2022)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Penggunaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (BSI Kalirejo)	Kualitas Layanan (X1), Kepuasan Nasabah (X2), Loyalitas Nasabah (Y)	Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, Uji R.	Terdapat Hubungan Yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna internet Banking di Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo.
6	Akhamd Darma Putera, Juhriyansyah	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan	Structural Equation Modeling (SEM) and	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

No .	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
	Dalle, dan Muhammad Rinduansyah Syafari (2021)	Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah penabung Aktif PT Bank Bukopin Cabang Banjarmasin	Nasabah (X2), Kepercayaa n Nasabah (X3), Loyalitas Nasabah	SmartPLS Software	kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, namun tidak signifikan terhadap kepercayaan. Selain itu, kepercayaan nasabah juga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Kepercayaan nasabah berfungsi sebagai mediasi parsial dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, tetapi tidak memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
7	(Ulfa and Mayliza 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang	Kualitas Pelanggan (X). Loyalitas Nasabah (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan
8	(Sugiarsih Duki Saputri 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang	Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2). Loyalitas Nasabah (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda Melalui Perangkat Lunak SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Semarang. Dengan nilai signifikansi 0,000, kedua variabel menjelaskan 65,4%

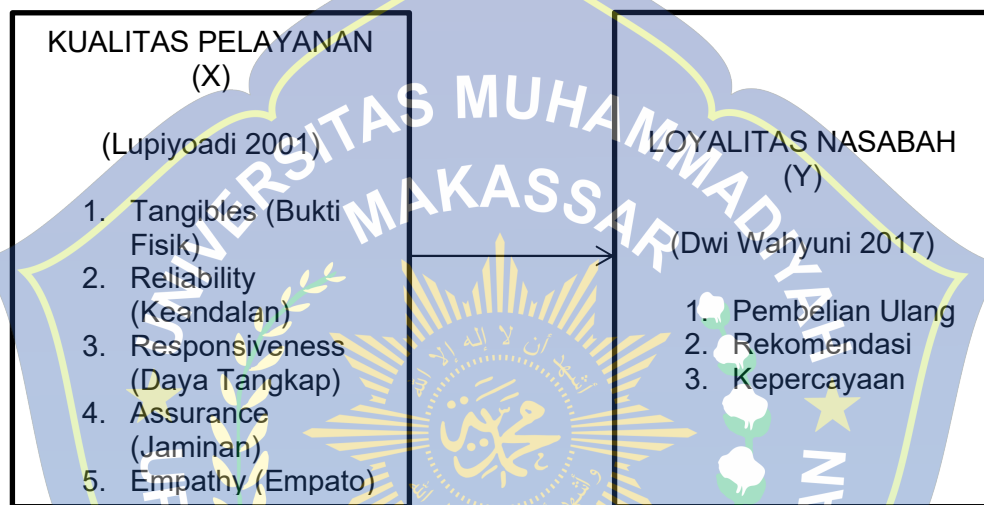
No .	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
					perubahan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi 0,202, sementara harga 0,659. Temuan ini menegaskan pentingnya kedua faktor dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
9	(Manalu, Winarto, and Nadapdap 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Orindo Alam Ayu Medan	Kualitas Pelayanan (X), Loyalitas Pelanggan (Y)	Uji t and Uji koefisien determinasi	Menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan berkontribusi positif.
10	(Joko Bagio Santoso 2019)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benua Rawamangun	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X3). Kepuasan Konsumen (Y1), Loyalitas Konsumen (Y2)	Analisis Jalur (Path Analysis) dan SPSS	1. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. 2. Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas

No .	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
					konsumen,



C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dalam penelitian adalah:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan Kerangka Pemikiran di atas, maka dibutuhkan suatu pengujian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Independen terhadap Variabel Dependen. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan

masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan karyawan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Penting untuk mengeksplorasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible) yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akhamd Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Rinduansyah Syafari 2021), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Hal serupa juga diungkapkan, (Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Roni 2022), yang menyimpulkan bahwa Terdapat Hubungan Yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis:

H1: kualitas pelayanan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan dengan keadaan yang sebenarnya. Penelitian Kuantitatif Menurut Sugiyono (2010:8) Merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada sample filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam menguji hipotesis terdapat 2 variabel yang diuji yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas nasabah.

B. Lokasi dan Waktu Pelayanan

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat yang Beralamat di Jl. Persatuan Raya Lingk. Tassililu, Kayutanang, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan 92653.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang Digunakan peneliti untuk penelitian yaitu selama dua bulan, dimulai pada bulan Oktober 2024 sampai dengan November 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah:

1. Jenis Data

Peneliti menggunakan data kuantitatif dalam penelitian ini. Data kuantitatif adalah informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang terstruktur atau memiliki pola tertentu sehingga mempermudah penelitian dalam analisisnya.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Data primer dikumpulkan khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian dan biasanya diperoleh melalui survei lapangan dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data primer adalah respons langsung yang diberikan oleh partisipan penelitian melalui pengisian kuesioner.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang mana wilayah-wilayah tersebut dapat terdiri dari objek/subjek dengan ciri dan juga juga sifat-sifat tertentu yang telah sebelumnya ditentukan oleh pengkaji dan juga kemudian untuk ditarik kesimpulan darinya. (sugiyono,2008:115). Adapun yang menjadi populasi pada kajian kami ini yakni nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat adalah 650 Nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2008), sampel adalah bagian jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan faktor keterbatasan yang tidak memungkinkan seluruh populasi untuk diteliti. Adapun penelitian menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persentase Kelonggaran Ketelitian Kesalahan Pengambilan Sampel

Yang Masih bisa ditolerir; e= 0,1.

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

- Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi jumlah besar
- Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah nasabah, Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya:

$$n = \frac{650}{1 + 650 (0,1)^2} = 86,67 = 87$$

Jumlah sampel yaitu 87.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling pada penelitian adalah dengan menggunakan Purposive sampling, purposive sampling yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu (Santina, Hayati, and Oktariana 2021).

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Obsevasi, observasi dapat dilakukan peneliti di Bank BRI Unit Tassillu Kecamatan Sinjai Barat saat nasabah berinteraksi dengan petugas layanan. Dengan jalan mengobservasi disertai dengan pencatatan secara sistematis, terhadap pokok bahasan yang dipelajari secara langsung (*on site*).
2. Kuesioner, Kuesioner yang digunakan akan terdiri dari pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup akan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan (misalnya, sangat tidak puas hingga sangat puas) dan kepercayaan (misalnya, sangat tidak percaya hingga sangat percaya).
3. Dokumentasi, Merupakan motede pengumpulan data yang melibatkan dokumen atau gambar serta dokumen pendukung.

F. Definisi Oporasional Variabel

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Segala bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Kehandalan (<i>Realibility</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>)
Loyalitas Nasabah (Y)	Komitmen nasabah terhadap suatu produk atau jasa perbankan untuk membeli atau mendukung kembali karena sesuai dengan harapan nasabah meski situasi dan kondisi pasar mengalami perubahan	1. Responden melakukan pembelian ulang 2. Rekomendasi 3. Kepercayaan

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Pengukuran menggunakan kuesioner dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Para responden dalam penelitian ini akan diberikan lima alternative jawaban yang berbeda-beda untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Jawaban didasarkan pada preferensi responden terhadap pernyataan yang diajukan. Menurut pendapat Ghozali (2011), bahwa setiap jawaban dari pernyataan kuesioner tersebut diberi skor berdasarkan pada Skala Likert dengan angka atau bobot 1 sampai 5.

Jadi Skala Likert dapat dianggap sebuah interval.

Tabel 3.2 Skor Bobot Skala Likert

Keterangan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak Setuju	STS	1

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu metode untuk mengetahui normalitas adalah dengan menggunakan metode analisis grafik, dengan melihat grafik secara histogram. Normalitas data dapat dilihat dengan melihat histogram dari residualnya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan hubungan linear antara variabel independen di dalam regresi berganda. Uji multikolinearitas ditujukan untuk melihat hubungan/korelasi antara masing-masing variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika antar variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak orthonormal. Variabel orthonormal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independennya. Pada uji ini agar terbebas dari gejala multikolinearitas maka nilai juga Variance Inflation Factor atau $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,10$.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu korelasi antar variabel gangguan satu melalui gangguan variabel yang lain. Sementara itu

salah satu dugaan penting yang terdapat pada OLS metode yaitu berhubungan melalui variable gangguan yang tidak ada kaitannya antar variable gangguan dengan variable gangguan yang lainnya. Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$).

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variable-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel Y dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $>0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Berikut beberapa syarat kelayakan yang harus dipenuhi saat analisis regresi sederhana digunakan, yaitu:

- 1) Jumlah sampel yang digunakan harus sama.
- 2) Jumlah variabel bebas adalah 1.
- 3) Nilai residual harus berdistribusi normal.

- 4) Terdapat hubungan yang linear.
- 5) Tidak terjadi gejala hetrosdekastisitas.
- 6) Tidak terjadi gejala autokorelasi (untuk data time series).

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = Loyalitas Nasabah (DV)

X = Kualitas Pelayanan (IV)

a = Harga Y bila X = 0 (nilai konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan pada variabel independent. Bila b (+) maka terjadi peningkatan dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

H. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011) mengatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi difungsikan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam persamaan regresi.

2. Uji t (Partial Individual Test)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri atas Corporate Social Responsibility (CSR), dan profitabilitas terhadap nilai perusahaan

yang merupakan variabel dependennya. Dalam uji ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar ($\alpha = 5\%$ atau 0,05) dengan dasar pengambilan keputusan yaitu: (1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka hipotesis tersebut ditolak. (2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka hipotesis tersebut diterima.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (perero) tbk, Unit Tassililu

Bank BRI Adalah Perusahaan Mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Menyediakan pelayanan yang prima, memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber dayam manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk, adalah salah satu Bank milik Negara terbesar diIndonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia ini didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengannama De Poerwokwrtosche Hulp En Spaarbankder Iniandsene Hoof denatau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaanIndonesia (Pribumi). Lembaga ini resmi berdiri pada 16 Desember 1895 kemudian dijadikan hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia (BRI) hingga sekarang.

Bank Rakyat Indonesia pasca kemerdekaan merupakan Bank pertama Republik Indonesia berdasarkan peraturan pemerintah No. 1tahun 1946 Pasal 1. Pada masa peperangan pertahanan kemerdekaanpad atahun 1948 BRI sempat terhenti berooperasi selama setahun.Namun, pada tahun 1949 BRI setelah adanya

Perjanjian Renvile antara Indonesia dan Belanda Bank Rakyat Indonesia kembali aktif pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat dan sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Ri no. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas (PT) Kepemilikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) saat itu 100% ditangan Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2003 pemerintah memutuskan untuk menjual 30% saham bank tersebut sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sampai sekarang ini.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang telah berdiri sejak tahun 1895 dengan dasar pelayanan pada masyarakat kecil yang sampai sekarang tetap terlaksana, yaitu focus memberikan kredit pada golongan masyarakat usaha kecil. Dan untuk lebih menunjang kegiatan perbankan PT. BRI telah berdiri di Sulawesi selatan salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Sungguminasa yang memiliki 1 Kantor Cabang Pembantu. 11 Kantor Unit, serta teras yang terbesar di wilayah Gowa agar memudahkan nasabahnya.

2. Visi dan Misi Perusahaan/Instansi

a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Banking Group In Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion.*

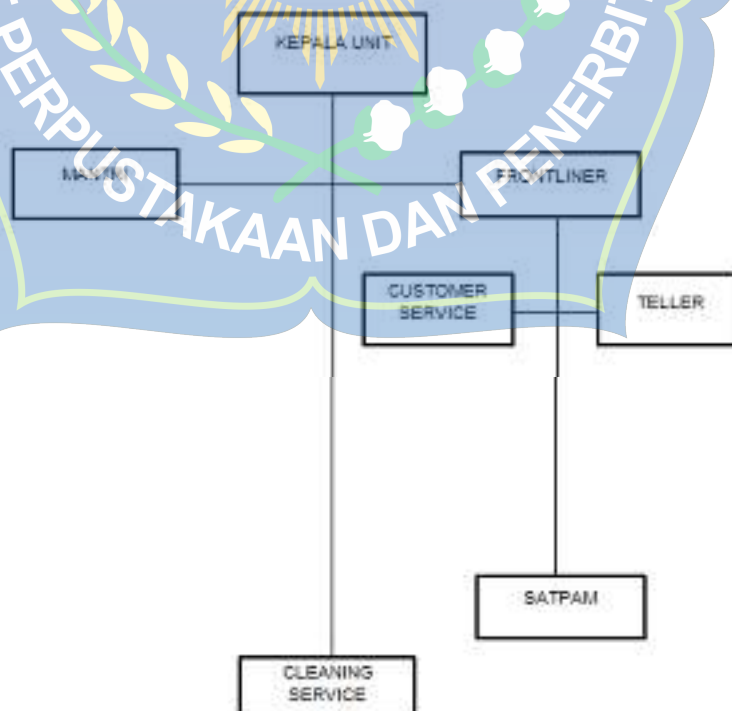
b. Misi

Memberikan yang terbaik, melakukan kegiatan perbankan

yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen informasi yang handal dan future ready, dan menyediakan pelayanan yang prima dengan jaringan kinerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence. Bekerja dengan optimal dan baik, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tassilulu Kecamatan Sinjai Barat



B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
Laki-Laki	38	44
Perempuan	49	56
Jumlah	87	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau 44% dan jumlah nasabah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 orang atau 56%.

b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17 Tahun – 26 Tahun	20	23
2.	27 Tahun – 36 Tahun	30	34
3.	37 Tahun – 46 Tahun	26	30
4.	47 Tahun – 56 Tahun	11	13
Jumlah		87	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah nasabah berusia 27 tahun – 36 tahun sebanyak 30 orang atau 34%, jumlah nasabah berusia 37 tahun – 46 tahun sebanyak 26 orang atau 30%, jumlah nasabah berusia 17 tahun – 26 tahun sebanyak 20 orang atau 23%, dan jumlah nasabah berusia 47 tahun – 56 tahun sebanyak 11 orang atau 13%.

c. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	9	10
2.	SMP	6	7
3.	SMA/SMK	24	28
4.	DIPLOMA	9	10
5.	S1	34	39
6.	S2	5	6
Jumlah		87	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil pengelompokan pendidikan responden adalah tingkat S1 berjumlah 34 orang atau 39%, tingkat SMA/SMK berjumlah 24 orang atau 28%, tingkat SD dan diplomat berjumlah 9 orang atau 10%, tingkat SMP berjumlah 6 orang atau 7%, dan tingkat S2 yang berjumlah 5 atau 6%.

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pegawai Negeri	14	16
2.	Pegawai Swasta	12	14
3.	Wirausaha	10	11
4.	Petani/Pekebun	18	21
5.	Pelajar/Mahasiswa	24	28
6.	Ibu Rumah Tangga	0	0
7.	Nelayan/Perikanan	0	0
8.	Lainnya	9	10
Jumlah		87	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas pekerjaan responden dapat dikelompok menjadi Pelajar/Mahasiswa berjumlah 24 orang atau 28%, Petani/Pekebun berjumlah 18 orang atau 21%, Pegawai Negeri berjumlah 14 orang atau 16%, Pegawai Swasta 12 orang atau 14%, Lainnya berjumlah 9 orang atau 10%, Ibu Rumah Tangga dan Nelayan/Perikanan berjumlah 0 atau 0%.

e. Pendapatan Perbulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Pendapatan Perbulan

No.	Pendapatan Perbulan	Jumlah	Persentase
1.	< Rp. 1.000.000	18	21
2.	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	29	33
3.	Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	28	32
4.	Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	12	14
Jumlah		87	100

Sumber: *Data Primer Diolah tahun 2024*

Berdasarkan tabel pendapatan diatas responden dapat dikelompok dengan pendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 berjumlah 29 orang atau 33%, pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 berjumlah 28 orang atau 32%, , pendapatan < Rp. 1.000.000 berjumlah 18 orang atau 21%, dan pendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 berjumlah 12 orang atau 14%.

1. Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan item dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y) pada Bank BRI Unit Tassililu.

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yang setiap indikatornya memiliki 15 pertanyaan. Hasil dari jawaban variabel kepuasan pada Bank BRI Unit Tassililu dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X.KP1	47	38	1	1	0	87
2.	X.KP2	43	41	3	0	0	87
3.	X.KP3	44	35	6	2	0	87
4.	X.KP4	43	39	3	1	1	87
5.	X.KP5	42	37	5	3	0	87
6.	X.KP6	41	37	5	3	1	87
7.	X.KP7	45	33	5	4	0	87
8.	X.KP8	39	39	3	4	2	87
9.	X.KP9	44	31	9	2	1	87
10.	X.KP10	37	41	6	3	0	87
11.	X.KP11	45	31	7	3	1	87
12.	X.KP12	40	38	3	3	3	87
13.	X.KP13	48	30	6	3	0	87
14.	X.KP14	35	42	4	2	4	87
15.	X.KP15	48	32	4	3	15	87

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

b. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel loyalitas nasabah diukur dengan 5 indikator yang setiap indikatornya memiliki 9 pertanyaan. Hasil dari jawaban variabel kepuasan pada Bank BRI Unit Tassililu dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terkait Loyalitas Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Y.LN1	38	36	6	3	4	87
2.	Y.LN2	41	37	3	4	2	87
3.	Y.LN3	41	33	6	6	1	87
4.	Y.LN4	32	39	2	6	2	87
5.	Y.LN5	40	35	3	7	2	87
6.	Y.LN6	37	42	6	2	0	87
7.	Y.LN7	45	34	1	7	0	87
8.	Y.LN8	39	39	8	1	0	87
9.	Y.LN9	44	36	5	2	0	87

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2024

1) Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu angket. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji satu arah dengan tingkat signifikan 0.05. kuesioner dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel.

1) Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	X.KP1	0.440	0.210	Valid
2.	X.KP2	0.372	0.210	Valid
3.	X.KP3	0.469	0.210	Valid
4.	X.KP4	0.574	0.210	Valid
5.	X.KP5	0.757	0.210	Valid
6.	X.KP6	0.764	0.210	Valid
7.	X.KP7	0.766	0.210	Valid
8.	X.KP8	0.804	0.210	Valid
9.	X.KP9	0.790	0.210	Valid
10.	X.KP10	0.540	0.210	Valid
11.	X.KP11	0.812	0.210	Valid
12.	X.KP12	0.710	0.210	Valid
13.	X.KP13	0.778	0.210	Valid
14.	X.KP14	0.723	0.210	Valid
15.	X.KP15	0.700	0.210	Valid

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Tabel 4.9 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel kualitas layanan yang diteliti.

2) Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Y.LN1	0.808	0.210	Valid
2.	Y.LN2	0.784	0.210	Valid
3.	Y.LN3	0.812	0.210	Valid
4.	Y.LN4	0.821	0.210	Valid
5.	Y.LN5	0.838	0.210	Valid
6.	Y.LN6	0.704	0.210	Valid
7.	Y.LN7	0.820	0.210	Valid
8.	Y.LN8	0.665	0.210	Valid
9.	Y.LN9	0.626	0.210	Valid

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Tabel 4.11 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah yang diteliti.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X)	0,914	15
Loyalitas Nasabah (Y)	0,912	9

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Hasil output diatas menunjukkan Cronbach's Alpha variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar $0,914 > 0,60$ dan Loyalitas Nasabah (Y) $0,912 >$

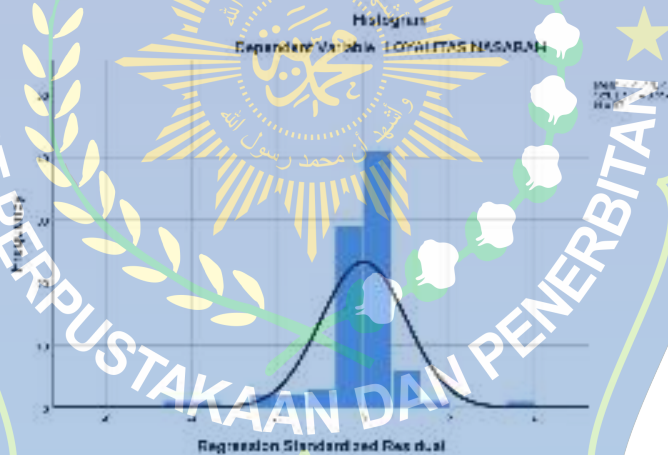
0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten.

c. Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Analisis normalitas adalah metode yang efektif untuk memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal dengan melihat normal *probability plot*. Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya, atau jika histogram menunjukkan bentuk lonceng terbalik, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan hasil regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas



Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas, histogram yang dihasilkan menunjukkan distribusi data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, atau membentuk pola lonceng terbalik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PELAYANAN	1.000	1.000

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tolerance sebesar 1,000 > 0.100 dan nilai VIF sebesar 1.000 < dari 10.00. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada data diatas.

3) Uji Autokorelasi

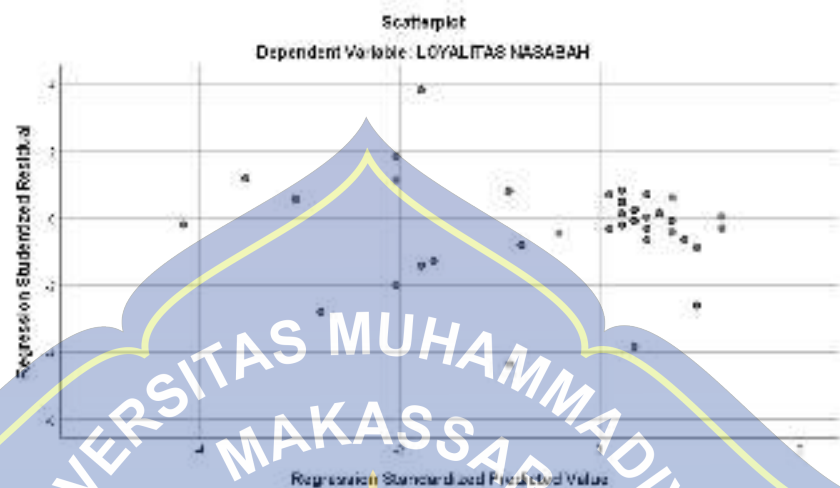
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	0.874	0.764	0.762	2.94096	1.978

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Pada Tabel diatas, nilai Durbin Watson (DW) sebesar 1,978 , dengan jumlah sampel (n) 87 dan satu variabel independen (k=1), menghasilkan nilai batas atas (du) sebesar 1,6745 . karena nilai DW 1,978 > dari du 1,6745 dan lebih < dari $1 - 1,6745 = (-0,6745)$, dapat disimpulkan bahwa DW berada di antara du dan $1 - du$, yang berarti tidak ada gejala autokorelasi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Berdasarkan hasil uji *scatterplot* diatas, data dinyatakan lolos dalam uji heteroskedastisitas *scatterplot* karna sebaran data menyebar baik di atas maupun di bawah sumbu 0.

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constand)	-4.595	2.612		-1.759	0.082
KUALITAS PELAYANAN	0.660	0.040	0.874	16.604	0.000

a. Dependent Variabel: LOYALITAS NASABAH

Sumber: SPSS 26 tahun 2024

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.13 diatas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = (-4,595) + 0.660X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) sebesar -4,595 menunjukkan nilai partisipan tetap adalah -4,595. Konstanta negatif dalam penelitian ini muncul karena model regresi sederhana menunjukkan nilai teoritis variabel dependen (loyalitas nasabah) ketika variabel independen (kualitas pelayanan) bernilai nol.
- 2) Koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.660 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan 1% dalam nilai Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai partisipasi sebesar 0.660. Koefisien regresi positif ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) bersifat positif.
- 3) Berdasarkan nilai signifikansi 0.000 yang lebih < dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

e. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil tabel 4.13, nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 16,604 yang lebih > dari 1,663, serta nilai signifikan 0,000 yang lebih < dari 0.05. hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2) Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Tabel 4.12 menunjukkan nilai korelasi (R)= 0,847 yang menghasilkan koefisien determinasi (R^2)= 0,764 . Hal ini berarti bahwa variabel dependen (Loyalitas Nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (Kualitas Pelayanan) sebesar 76,4%.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Penelitian ini terdiri dari 87 responden dengan 24 item yang terdiri dari 2 variabel. Variabel independen yang merupakan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 15 item dan variabel dependen yang merupakan variabel loyalitas nasabah terdiri dari 9 item. Item item tersebut selanjutnya diuji oleh penulis menggunakan SPSS 26 tahun 2024.

Penulis Mendapatkan Hasil dari uji Parsial nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 16,604 yang lebih > dari 1,663, serta nilai signifikan 0,000 yang lebih < dari 0.05. hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari semua hasil uji statistik tersebut mendapatkan kesimpulan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Maka dari itu, penting bagi suatu perusahaan perbankan, khususnya Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar nasabah bersedia untuk menggunakan fasilitas dan produk layanan yang

ada pada Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat.

Pelayanan yang baik merupakan sebuah impian bagi semua nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan terus konsisten menggunakan fasilitas dan produk layanan Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Sebaliknya, apabila nasabah mendapatkan pelayanan yang buruk, nasabah akan kecewa dan bahkan mendapatkan citra yang buruk bagi Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat.

Jika pegawai Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah yang kemudian terdorong untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sebuah keuntungan bagi Bank BRI Unit Tassililu karena dengan nasabah yang loyal serta menimbulkan jumlah nasabah baru menjadikannya sebuah aset yang sangat berharga bagi Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat itu sendiri. Apabila Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat tersebut sudah mendapatkan nasabah yang loyal serta nasabah yang baru, Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat dapat merencanakan sebuah strategi untuk mempertahankan nasabah tersebut, karena di zaman yang serba canggih dan modern ini serta banyaknya perusahaan perbankan lainnya, mempertahankan nasabah yang loyal sangat sulit dibandingkan dengan mencari nasabah baru.

Dengan lokasi yang strategis memudahkan nasabah berkunjung ke Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat untuk melakukan transaksi. Maka dari itu, Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat

selalu berkomitmen untuk memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan nasabah yang loyal yang akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan fasilitas Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat karena memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akhamd Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Rinduansyah Syafari 2021), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Hal serupa juga diungkapkan, (Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Roni 2022), yang menyimpulkan bahwa Terdapat Hubungan Yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berkontribusi secara positif dalam membentuk pengalaman nasabah yang memuaskan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diberikan saran-saran dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, disarankan untuk Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tdk ada lagi keluhan untuk antrian yang panjang mampu menciptakan nasabah yang loyal dan mampu bersaing dengan instansi lainnya di dalam dunia perbankan.
2. Peneliti menyadari variabel independen dalam penelitian ini masih kurang bervariasi. Oleh sebab itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan agar meneliti variabel yang lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti citra merek (*brand image*), kepuasan nasabah, dan penilaian nasabah (*perceived value*).

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Syamsul, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya." *Journal on Education* 5(3): 9629–36. doi:10.31004/joe.v5i3.1840.
- Astuti, P P, and A Irfan. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warkop 51 Daya Di Kota Makassar." *Jurnal Ekonomi Prioritas*: 119–27. <http://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/prioritas/article/view/191%0Ahttp://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/prioritas/article/download/191/197>.
- Dwi Wahyuni, Chusnul Rofiah,. 2017. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12(1): 69–82. doi:10.26533/eksis.v12i1.84.
- Ermini, Suryati, Muhammad Najib, and Dina Sri Nindiati. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada The Hungry Burger." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 20(1): 36–51. doi:10.31851/jmwe.v20i1.9814.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari1, 2019. 2019. "1 + 0,374." : 57–93.
- Herman, H, R Ramli, and ... 2023. "Pengaruh Marketing Mix Dan Self Service Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju." *SEIKO: Journal of ...* 6(2): 326–33. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/6037%0Ahttps://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/6037/4034>.
- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Roni. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)." *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8(1): 66–75. doi:10.30997/jn.v8i1.6117.
- Manalu, Titi Rosarina, Winarto, and Kristanty Nadapdap. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.ORINDOALAMAYUMEDAN." *Jurnal Ilmiah Methonomi* 5(1): 57–66.
- Mirani, Kurnia Putri, Aniela Nania Margareth, Nila Cahyarani, Agus Maulana, Universitas Pembangunan, Nasional " Veteran, and " Jakarta. 2021. "Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi." *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi* 5(2): 193–204.

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>.

- Monica, Aulia, and Yusrizal Yusrizal. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Prudential Syariah Binjai." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4(4): 1137–46. doi:10.47467/elmal.v4i5.2587.
- Octavia, Ria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13(1): 35–39. doi:10.9744/pemasaran.13.1.35-39.
- Putera, Akhmad Darma, Juhriyansyah Dalle, and Muhammad Riduansyah Syafari. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 10(2): 1. doi:10.20527/jbp.v10i2.10952.
- Rahmadi, Rahmadi. 2017. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Salbutamol Nebules." *Monex Journal Research Accounting Politeknik Tegal* 6(2). doi:10.30591/monex.v6i2.601.
- Santina, R O, F Hayati, and R Oktariana. 2021. "Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...* 2(1): 1–13. file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf.
- Satria, Fiqri, and Diah Astarini. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3(1): 1911–24. doi:10.25105/jet.v3i1.16124.
- Santoso, Joko Bagio. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16(01): 127–46. doi:10.36406/jam.v16i01.271.
- Septiana, Nadia Mauliditta, Dwi Wahyu Artiningsih, and Hairudinor Hairudinor. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera)." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 10(2): 24. doi:10.20527/jbp.v10i2.10955.
- Siagian, S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sony, Mohammad, and Zakiyuddin Arif. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 8(2): 472–81.
- Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1): 46–53. doi:10.35814/coverage.v10i1.1232.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA

Tamal, Akrisian Jaya, and Siska Febrianti. 2022. "Analisis Manajemen Strategi Bank Muamalat Indonesia Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 3(4): 2275–82.

Tumbel, Altje. 2016. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Influences of Trust and Satisfaction To Customer Loyalty At Pt. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat, Amurang, Kabupaten Mi." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3(1): 64–79.

Ulfa, Mailani, and Riri Mayliza. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang." *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi*: 1–16.

Zulkarnain, Rizal, Her Taufik, and Agus David Ramdansyah. 2020. "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 Manajemen Dan Bisnis*: 1–24.





Lampiran 1 kuesioner Penelitian

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu, saudara (i)

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat”**, maka saya bertanda tangan dibawa ini :

Nama: NURUL AINUL MUKRIMA

NIM:105721111521

Program Studi/Fakultas: Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dengan segala kerendahan hati penelitian memohon kiranya bapak/ ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu, saudara (i) sepenuhnya dijadikan dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini. Atas bantuan, kesediaan serta kerjasama Bapak/Ibu, saudara(i) peneliti mengucapkan terima kasih.

Makassar 2024

Peneliti

NURUL AINUL MUKRIMA

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi kuesioner, mohon lengkapi identitas responden dengan mengisi Nama, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Pendapatan Perbulan.
2. Pilihlah salah satu jawaban atas pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban adalah benar. Untuk itu jawablah sesuai dengan keadaan yang anda alami.
4. Responden dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

*skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut :

STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
N	: Netral
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju

Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

☐ Perempuan

☐ Laki - Laki

3. Usia :

4. Pendidikan Terakhir:

☐

SD

☐

DIPLOMA

☐

SMP

☐

S1

☐

SMA/SMK

☐

S2

5. Pekerjaan

☐

PEGAWAI NEGERI

☐

PELAJAR/MAHASISWA

☐

PEGAWAI SWASTA

☐

IBU RUMAH TANGGA

☐

WIRAUSAHA

☐

NELAYAN/PERIKANAN

☐

PETANI/PEKEBUN

☐

LAINNYA (Sebutkan).....

6. Pendapatan Bulanan :

≤ Rp. 1.000.000

☐

Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000

☐

Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000

☐

Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000

☐

KUALITAS PELAYANAN

INDIKATOR VARIABEL	NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
			SS	S	KS	TS	STS
A. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1.	Penampilan Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu Selalu Rapih.					
	2.	Ruangan Kantor Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu Bersih dan Nyaman.					
	3.	Kantor Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu Luas dan Memiliki Tempat Parkir yang Memadai.					
B. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	1.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu melayani transaksi nasabah dengan baik.					
	2.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu memberikan informasi pelayanan dengan jelas kepada nasabah.					
	3.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassilulu dapat di andalkan dalam mengatasi					

		masalah dalam transaksi nasabah.					
C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	1.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu selalu bersedia membantu apabila nasabah dalam kesulitan.					
	2.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu tanggap dalam menangani keluhan nasabah.					
	3.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat.					
D. <i>Empathy</i> (Empati)	1.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu selalu memberikan salam ketika melayani transaksi nasabah.					
	2.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah					

		hadapi.					
	3.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi nasabah.					
E. Assurance (Jaminan)	1.	Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu memberikan rasa aman terhadap nasabah ketika melakukan transaksi.					
	2.	Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
	3.	Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu menjamin kerahasiaan transaksi nasabah					

LOYALITAS NASABAH

INDIKATOR VARIABEL	NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
			SS	S	KS	TS	STS
A. Pembelian Ulang	1.	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
	2.	Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
	3.	Saya akan terus melakukan transaksi perbankan di Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
B. Rekomendasi	1.	Saya menyarankan kepada teman, kerabat, maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
	2.	Saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain mengenai pelayanan jasa di Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
	3.	Saya akan menyampaikan					

		kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
	1.	Saya percaya bahwa karyawan selalu memberikan informasi yang jujur dan akurat Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu					
C. kepercayaan	2.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu selalu menunjukkan itikad baik dalam menyelesaikan masalah saya					
	3.	Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Tassililu menjaga kerahasiaan data pribadi saya dengan baik					

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

LAMPIRAN HASIL KUESIONER LOYALITAS NASABAH (Y)										
NAMA RESPONDEN	Y. LN 1	Y. LN 2	Y. LN 3	Y. LN 4	Y. LN 5	Y. LN 6	Y. LN 7	Y. LN 8	Y. LN 9	TOTAL
Akbar	4	5	2	3	2	4	5	5	5	35
Rehan	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
Muh syawal al-mubaraq	3	3	3	4	2	4	4	4	5	32
MUNARTI	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
MUHAMMAD YUSUF	4	5	5	4	5	5	5	4	4	41
Nur Aisyah	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
TAKDIR	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
Andi Nabila Ramdhani	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
SRIDAYATI	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39
Muslimin	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
Muliyani	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41
Hariansa	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
Nur Hasana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
faizah	3	4	3	2	3	3	2	3	3	26
Mufti	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
Ilman	3	5	4	4	4	4	4	4	4	36
Zalima	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
Rustam	2	3	3	2	2	4	5	3	5	29
Sitti azahra	3	2	1	1	2	3	2	3	4	21
Ida	1	5	5	5	4	5	5	5	5	40
Suriani	4	4	3	4	4	4	4	4	5	36
Abdullah	1	1	2	2	1	2	2	3	2	16
Awaluddin	1	1	2	2	1	2	2	2	3	16
Supardi	1	2	2	1	4	3	2	4	4	23
Amrullah hamid	3	5	5	4	2	3	4	3	2	31
Muh alfin mubaraQ	2	2	3	2	2	4	2	4	3	24
Ali akbar	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22
Andi Sri Reski	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Huldiah Aprianti	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
SARTIKA	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
ANDINA AULIA	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
Muh Taufik Suardi	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
Suriani	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Muhammad Risal	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Fatmawati	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Hasbiah	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Awaluddin	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Abdul Majid	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Yusran	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Rugaya	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Mustiha	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Darmawati	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Abdul gaffar	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Najmiyati yusuf	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Susan	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Hudayah	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Sudirman	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Asri Awal	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Nuraeni	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Supiani	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Nurul Ayrin y	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
Baji	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Asmawati	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Aspar	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Abdullah D	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Ramlah	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
Saenab	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Ahmad Muayyad	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Ammi	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Baharuddin	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
Marlina	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Uddin	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Rezki	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
Muha	5	4	5	5	4	5	4	4	4	41
Irwansyah	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
Asriani	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Basri Raja	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
Amiati Umar	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Islamia Arif	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Agus	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
Tariani	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
Supardi	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
Muhliza Gaffar	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Arawati	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
Musfira	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
Nurfadillah Pratiwi	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
Ratna sari	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
Nurfani Safri	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Misbahuddin	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
Andri Wijaya	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Musdalifah Syam	4	5	4	5	4	4	5	5	5	41
Rahmawati	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
Aswin	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
Nirwana	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
Wahyu	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
Mutiaaulia	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
Yahya	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden

NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENDAPATAN
Akbar	Laki-laki	31 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Rehan	Laki-laki	20 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Muh syawal al-mubaraq	Laki-laki	22 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
MUNARTI	Perempuan	42 tahun	SMA/SMK	Lainnya	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
MUHAMMAD YUSUF	Laki-laki	27 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Nur Aisyah	Perempuan	25 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
TAKDIR	Laki-laki	43 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Andi Nabila Ramdhani	Perempuan	21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
SRIDAYATI	Perempuan	22 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Muslimin	Laki-laki	47 Tahun	SMP	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Muliyani	Perempuan	39 tahun	SMA/SMK	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Hariansa	Laki-laki	46 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Nur Hasana	Perempuan	21 tahun	SMP	Lainnya	<Rp. 1.000.000
faizah	Perempuan	21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Mufti	Perempuan	21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Ilman	Laki-laki	21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	<Rp. 1.000.000
Zalima	Perempuan	23 tahun	S1	Lainnya	<Rp. 1.000.000
Rustam	Laki-laki	33 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	<Rp. 1.000.000
Sitti azahra	Perempuan	27 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Ida	Perempuan	48 tahun	SD	Petani/Pekebun	<Rp. 1.000.000
Suriani	Perempuan	42 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Abdullah	Laki-laki	56 tahun	SMP	Petani/Pekebun	<Rp. 1.000.000
Awaluddin	Laki-laki	32 tahun	S1	Pegawai Swasta	<Rp. 1.000.000
Supardi	Laki-laki	39 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Amrullah hamid	Laki-laki	45 tahun	DIPLOMA	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Muh alfin mubaraQ	Laki-laki	30 tahun	DIPLOMA	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Ali akbar	Laki-laki	33 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Andi Sri Reski	Perempuan	20 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Huldiah Aprianti	Perempuan	21 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
SARTIKA	Perempuan	29 Tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
ANDINA AULIA	Perempuan	24 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Muh Taufik Suardi	Laki-laki	27 tahun	S2	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Suriani	Perempuan	39 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Muhammad Risal	Laki-laki	37 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Fatmawati	Perempuan	40 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Hasbiah	Perempuan	36 tahun	SMP	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Awaluddin	Laki-laki	34 tahun	S1	Lainnya	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Abdul Majid	Laki-laki	44 tahun	SMP	Petani/Pekebun	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Yusran	Laki-laki	42 tahun	SMA/SMK	Petani/Pekebun	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Rugaya	Perempuan	44 tahun	S1	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Mustiha	Perempuan	36 tahun	SMA/SMK	Petani/Pekebun	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Darmawati	Perempuan	49 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Abdul gaffar	Laki-laki	50 tahun	SD	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Najmiyati yusuf	Perempuan	34 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Susan	Perempuan	32 tahun	S2	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Hudayah	Perempuan	41 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Sudirman	Laki-laki	51 tahun	DIPLOMA	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Asri Awal	Laki-laki	35 tahun	S2	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Nuraeni	Perempuan	26 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Supiani	Perempuan	28 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Nurul Ayrin y	Perempuan	19 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Baji	Perempuan	42 tahun	SD	Petani/Pekebun	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Asmawati	Perempuan	42 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Aspar	Laki-laki	45 tahun	SD	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Abdullah D	Laki-laki	55 tahun	SD	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Ramlah	Perempuan	40 tahun	SD	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Saenab	Perempuan	51 tahun	DIPLOMA	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Ahmad Muayyad	Laki-laki	28 tahun	DIPLOMA	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Ammi	Perempuan	27 tahun	SMP	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Baharuddin	Laki-laki	40 tahun	DIPLOMA	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Marlina	Perempuan	26 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Uddin	Laki-laki	46 tahun	SD	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Rezki	Laki-laki	27 tahun	SMA/SMK	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Muha	Perempuan	48 tahun	SD	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Irwansyah	Laki-laki	35 tahun	DIPLOMA	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Asriani	Perempuan	36 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Basri Raja	Laki-laki	42 tahun	SMA/SMK	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Arniati Umar	Perempuan	49 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Islamia Arif	Perempuan	32 tahun	S2	Wirausaha	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Agus	Laki-laki	35 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Tariani	Perempuan	37 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Supardi	Laki-laki	40 tahun	S2	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Muhliza Gaffar	Perempuan	25 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Arawati	Perempuan	33 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
Musfira	Perempuan	38 tahun	DIPLOMA	Lainnya	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Nurfadillah Pratiwi	Perempuan	28 tahun	S1	Lainnya	<Rp. 1.000.000
Ratna sari	Perempuan	37 tahun	S1	Lainnya	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Nurfani Safri	Perempuan	37 tahun	DIPLOMA	Lainnya	<Rp. 1.000.000
Misbahuddin	Laki-laki	33 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Andri Wijaya	Laki-laki	36 tahun	S1	Pegawai Swasta	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Musdalifah Syam	Perempuan	35 tahun	S1	Pegawai Negeri	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Rahmawati	Perempuan	42 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Aswin	Laki-laki	25 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000
Nirwana	Perempuan	27 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Wahyu	Laki-laki	29 tahun	S1	Wirausaha	Rp. 3.000.000-Rp. 5.000.000
Mutiaaulia	Perempuan	23 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
Yahya	Laki-laki	26 tahun	SD	Petani/Pekebun	Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000

Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik

A. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

		Correlations															
		XKP1	XKP2	XKP3	XKP4	XKP5	XKP6	XKP7	XKP8	XKP9	XKP10	XKP11	XKP12	XKP13	XKP14	XKP15	XTOTAL
XKP1	Pearson Correlation	1	-0.148	.735**	-.0019	.591**	.056	.468**	.019	.466**	.009	.399**	-.003	.431**	-.073	.394**	.400**
	Sig. (2-tailed)		0.172	0.000	0.860	0.000	0.605	0.000	0.861	0.000	0.931	0.000	0.981	0.000	0.500	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP2	Pearson Correlation	-.148	1	-.046	.565**	.075	.636**	.033	.474**	.076	.427**	-.008	.433**	-.095	.490**	-.151	.371**
	Sig. (2-tailed)	0.172		0.669	0.000	0.487	0.000	0.760	0.000	0.483	0.000	0.942	0.000	0.384	0.000	0.162	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP3	Pearson Correlation	.735**	-.046	1	-.0015	.602**	.145	.457**	.096	.556**	.070	.482**	.058	.438**	.052	.307**	.469**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.669		0.839	0.000	0.179	0.000	0.375	0.000	0.520	0.000	0.592	0.000	0.630	0.004	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP4	Pearson Correlation	-.019	.565**	-.0015	1	.119	.685**	.063	.678**	.320**	.560**	.362**	.395**	.261*	.482**	.275**	.574**
	Sig. (2-tailed)	0.860	0.000	0.889		0.272	0.000	0.560	0.000	0.003	0.000	0.001	0.000	0.015	0.000	0.010	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP5	Pearson Correlation	.591**	.075	.602**	.119	1	.366**	.855**	.364**	.722**	.169	.720**	.333**	.711**	.397**	.639**	.757**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.487	0.000	0.272		0.000	0.000	0.001	0.000	0.118	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP6	Pearson Correlation	.056	.636**	.145	.685**	.366**	1	.374**	.827**	.473**	.571**	.377**	.720**	.326**	.675**	.307**	.764**
	Sig. (2-tailed)	0.605	0.000	0.179	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.004	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP7	Pearson Correlation	.468**	.033	.457**	.063	.855**	.374**	1	.419**	.690**	.193	.756**	.418**	.774**	.431**	.730**	.766**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.760	0.000	0.560	0.000	0.000		0.000	0.000	0.074	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP8	Pearson Correlation	.019	.474**	.096	.678**	.364**	.827**	.419**	1	.456**	.546**	.534**	.756**	.465**	.760**	.499**	.804**
	Sig. (2-tailed)	0.861	0.000	0.375	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP9	Pearson Correlation	.466**	.076	.556**	.320**	.722**	.473**	.690**	.456**	1	.0129	.767**	.453**	.742**	.374**	.684**	.790**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.483	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000		0.235	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP10	Pearson Correlation	.009	.427**	.070	.560**	.169	.571**	.193	.546**	.129	1	.285**	.491**	.256**	.463**	.212*	.540**
	Sig. (2-tailed)	0.931	0.000	0.520	0.000	0.118	0.000	0.074	0.000	0.235		0.008	0.000	0.017	0.000	0.049	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP11	Pearson Correlation	.399**	-.008	.482**	.362**	.720**	.377**	.756**	.534**	.767**	.285**	1	.369**	.861**	.420**	.773**	.812**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.942	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP12	Pearson Correlation	-.003	.433**	.058	.395**	.333**	.720**	.418**	.756**	.453**	.491**	.369**	1	.350**	.781**	.272**	.710**
	Sig. (2-tailed)	0.981	0.000	0.592	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.001	0.000	0.011	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP13	Pearson Correlation	.431**	-.095	.438**	.261*	.711**	.326**	.774**	.465**	.742**	.256**	.861**	.350**	1	.418**	.818**	.778**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.384	0.000	0.015	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.017	0.000	0.001		0.000	0.000	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP14	Pearson Correlation	-.073	.490**	.052	.482**	.397**	.675**	.431**	.760**	.374**	.463**	.420**	.781**	.418**	1	.299**	.723**
	Sig. (2-tailed)	0.500	0.000	0.630	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.005	0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XKP15	Pearson Correlation	.394**	-.151	.307**	.275**	.639**	.307**	.730**	.439**	.684**	.212*	.773**	.272**	.818**	.299**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.162	0.004	0.010	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.049	0.000	0.011	0.000	0.005		0.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
XTOTAL	Pearson Correlation	.400**	.371**	.469**	.574**	.757**	.764**	.766**	.804**	.790**	.540**	.812**	.710**	.778**	.723**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations										
	Y.LN1	Y.LN2	Y.LN3	Y.LN4	Y.LN5	Y.LN6	Y.LN7	Y.LY8	Y.LN9	Y.TOTAL
Y.LN1 Pearson Correlation	1	.464"	.678"	.574"	.744"	.415"	.664"	.367"	.538"	.808"
Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN2 Pearson Correlation	.464"	1	.497"	.763"	.528"	.663"	.545"	.681"	.295"	.784"
Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN3 Pearson Correlation	.678"	.497"	1	.571"	.748"	.473"	.723"	.328"	.474"	.812"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN4 Pearson Correlation	.574"	.763"	.571"	1	.543"	.717"	.535"	.668"	.289"	.821"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN5 Pearson Correlation	.744"	.528"	.748"	.543"	1	.376"	.692"	.443"	.596"	.838"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN6 Pearson Correlation	.415"	.663"	.473"	.717"	.376"	1	.378"	.739"	.237"	.704"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.027	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN7 Pearson Correlation	.664"	.545"	.723"	.535"	.692"	.378"	1	.331"	.745"	.820"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.002	0.000	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LY8 Pearson Correlation	.367"	.681"	.328"	.668"	.443"	.739"	.331"	1	0.174	.665"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.002		0.107	0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.LN9 Pearson Correlation	.538"	.295"	.474"	.289"	.596"	.237"	.745"	0.174	1	.626"
Sig. (2-tailed)	0.000	0.005	0.000	0.007	0.000	0.027	0.000	0.107		0.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.TOTAL Pearson Correlation	.808"	.784"	.812"	.821"	.838"	.704"	.820"	.665"	.626"	1
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

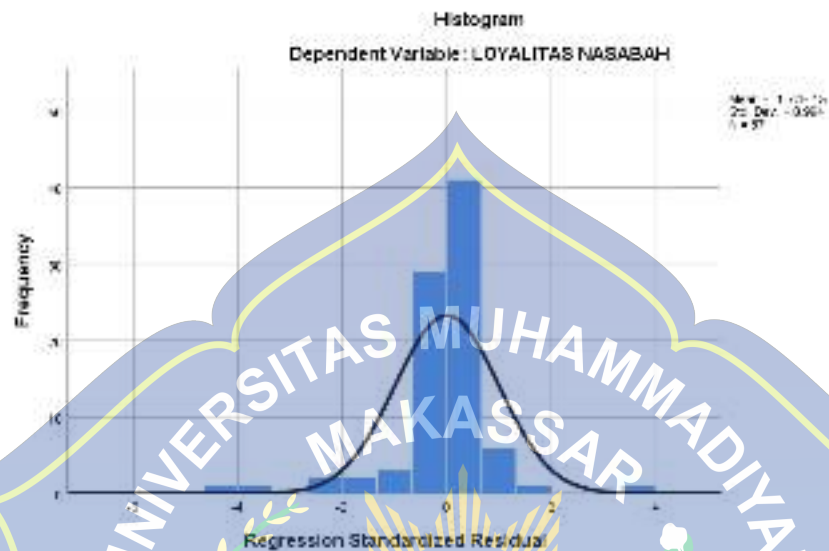
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	15

b. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.912	9

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas



b. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PELAYANAN	1.000	1.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

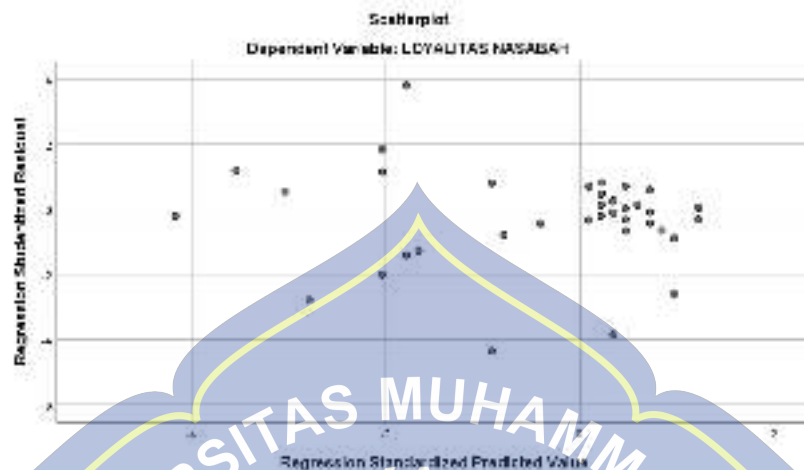
c. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874 ^a	0.764	0.762	2.94096	1.978

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

d. Hasil Uji Heteroskedastisitas



4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.595	2.612		-1.759	0.082
	KUALITAS PELAYANAN	0.660	0.040	0.874	16.604	0.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.595	2.612		-1.759	0.082
	KUALITAS PELAYANAN	0.660	0.040	0.874	16.604	0.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	0.764	0.762	2.94096

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

B. Daftar r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

D. Daftar t Tabel

27	1.205	1.205	27	1.205	1.205	27	1.205	1.205	27	1.205	1.205
1	1.204	1.204	28	1.204	1.204	28	1.204	1.204	28	1.204	1.204
2	1.203	1.203	29	1.203	1.203	29	1.203	1.203	29	1.203	1.203
3	1.202	1.202	30	1.202	1.202	30	1.202	1.202	30	1.202	1.202
4	1.201	1.201	31	1.201	1.201	31	1.201	1.201	31	1.201	1.201
5	1.200	1.200	32	1.200	1.200	32	1.200	1.200	32	1.200	1.200
6	1.199	1.199	33	1.199	1.199	33	1.199	1.199	33	1.199	1.199
7	1.198	1.198	34	1.198	1.198	34	1.198	1.198	34	1.198	1.198
8	1.197	1.197	35	1.197	1.197	35	1.197	1.197	35	1.197	1.197
9	1.196	1.196	36	1.196	1.196	36	1.196	1.196	36	1.196	1.196
10	1.195	1.195	37	1.195	1.195	37	1.195	1.195	37	1.195	1.195
11	1.194	1.194	38	1.194	1.194	38	1.194	1.194	38	1.194	1.194
12	1.193	1.193	39	1.193	1.193	39	1.193	1.193	39	1.193	1.193
13	1.192	1.192	40	1.192	1.192	40	1.192	1.192	40	1.192	1.192
14	1.191	1.191	41	1.191	1.191	41	1.191	1.191	41	1.191	1.191
15	1.190	1.190	42	1.190	1.190	42	1.190	1.190	42	1.190	1.190
16	1.189	1.189	43	1.189	1.189	43	1.189	1.189	43	1.189	1.189
17	1.188	1.188	44	1.188	1.188	44	1.188	1.188	44	1.188	1.188
18	1.187	1.187	45	1.187	1.187	45	1.187	1.187	45	1.187	1.187
19	1.186	1.186	46	1.186	1.186	46	1.186	1.186	46	1.186	1.186
20	1.185	1.185	47	1.185	1.185	47	1.185	1.185	47	1.185	1.185
21	1.184	1.184	48	1.184	1.184	48	1.184	1.184	48	1.184	1.184
22	1.183	1.183	49	1.183	1.183	49	1.183	1.183	49	1.183	1.183
23	1.182	1.182	50	1.182	1.182	50	1.182	1.182	50	1.182	1.182
24	1.181	1.181	51	1.181	1.181	51	1.181	1.181	51	1.181	1.181
25	1.180	1.180	52	1.180	1.180	52	1.180	1.180	52	1.180	1.180
26	1.179	1.179	53	1.179	1.179	53	1.179	1.179	53	1.179	1.179
27	1.178	1.178	54	1.178	1.178	54	1.178	1.178	54	1.178	1.178
28	1.177	1.177	55	1.177	1.177	55	1.177	1.177	55	1.177	1.177
29	1.176	1.176	56	1.176	1.176	56	1.176	1.176	56	1.176	1.176
30	1.175	1.175	57	1.175	1.175	57	1.175	1.175	57	1.175	1.175
31	1.174	1.174	58	1.174	1.174	58	1.174	1.174	58	1.174	1.174
32	1.173	1.173	59	1.173	1.173	59	1.173	1.173	59	1.173	1.173
33	1.172	1.172	60	1.172	1.172	60	1.172	1.172	60	1.172	1.172
34	1.171	1.171	61	1.171	1.171	61	1.171	1.171	61	1.171	1.171
35	1.170	1.170	62	1.170	1.170	62	1.170	1.170	62	1.170	1.170
36	1.169	1.169	63	1.169	1.169	63	1.169	1.169	63	1.169	1.169
37	1.168	1.168	64	1.168	1.168	64	1.168	1.168	64	1.168	1.168
38	1.167	1.167	65	1.167	1.167	65	1.167	1.167	65	1.167	1.167
39	1.166	1.166	66	1.166	1.166	66	1.166	1.166	66	1.166	1.166
40	1.165	1.165	67	1.165	1.165	67	1.165	1.165	67	1.165	1.165
41	1.164	1.164	68	1.164	1.164	68	1.164	1.164	68	1.164	1.164
42	1.163	1.163	69	1.163	1.163	69	1.163	1.163	69	1.163	1.163
43	1.162	1.162	70	1.162	1.162	70	1.162	1.162	70	1.162	1.162
44	1.161	1.161	71	1.161	1.161	71	1.161	1.161	71	1.161	1.161
45	1.160	1.160	72	1.160	1.160	72	1.160	1.160	72	1.160	1.160
46	1.159	1.159	73	1.159	1.159	73	1.159	1.159	73	1.159	1.159
47	1.158	1.158	74	1.158	1.158	74	1.158	1.158	74	1.158	1.158
48	1.157	1.157	75	1.157	1.157	75	1.157	1.157	75	1.157	1.157
49	1.156	1.156	76	1.156	1.156	76	1.156	1.156	76	1.156	1.156
50	1.155	1.155	77	1.155	1.155	77	1.155	1.155	77	1.155	1.155
51	1.154	1.154	78	1.154	1.154	78	1.154	1.154	78	1.154	1.154
52	1.153	1.153	79	1.153	1.153	79	1.153	1.153	79	1.153	1.153
53	1.152	1.152	80	1.152	1.152	80	1.152	1.152	80	1.152	1.152
54	1.151	1.151	81	1.151	1.151	81	1.151	1.151	81	1.151	1.151
55	1.150	1.150	82	1.150	1.150	82	1.150	1.150	82	1.150	1.150
56	1.149	1.149	83	1.149	1.149	83	1.149	1.149	83	1.149	1.149
57	1.148	1.148	84	1.148	1.148	84	1.148	1.148	84	1.148	1.148
58	1.147	1.147	85	1.147	1.147	85	1.147	1.147	85	1.147	1.147
59	1.146	1.146	86	1.146	1.146	86	1.146	1.146	86	1.146	1.146
60	1.145	1.145	87	1.145	1.145	87	1.145	1.145	87	1.145	1.145
61	1.144	1.144	88	1.144	1.144	88	1.144	1.144	88	1.144	1.144
62	1.143	1.143	89	1.143	1.143	89	1.143	1.143	89	1.143	1.143
63	1.142	1.142	90	1.142	1.142	90	1.142	1.142	90	1.142	1.142
64	1.141	1.141	91	1.141	1.141	91	1.141	1.141	91	1.141	1.141
65	1.140	1.140	92	1.140	1.140	92	1.140	1.140	92	1.140	1.140
66	1.139	1.139	93	1.139	1.139	93	1.139	1.139	93	1.139	1.139
67	1.138	1.138	94	1.138	1.138	94	1.138	1.138	94	1.138	1.138
68	1.137	1.137	95	1.137	1.137	95	1.137	1.137	95	1.137	1.137
69	1.136	1.136	96	1.136	1.136	96	1.136	1.136	96	1.136	1.136
70	1.135	1.135	97	1.135	1.135	97	1.135	1.135	97	1.135	1.135
71	1.134	1.134	98	1.134	1.134	98	1.134	1.134	98	1.134	1.134
72	1.133	1.133	99	1.133	1.133	99	1.133	1.133	99	1.133	1.133
73	1.132	1.132	100	1.132	1.132	100	1.132	1.132	100	1.132	1.132

Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Lampiran 6 Surat Izin Penelitian


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nomor : 50/05/A.2-III/XI/46/2024
2024

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Ketua L.P3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini

Nama : NURUL AINUL MUKRIMA

Stambuk : 105721113521

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tasulapa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih

Dekan


Dr. H. Andi Ikh'an, S.F., M.Si

Terselamatkan

1. Rektur Universitas Makassar

2. Arsip

Makassar, 13 November



Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-861472 Fax. 0411-865508 Makassar 90221
Gedung Iqbal Lantai 7 Kampus Talusapung Makassar - Sulawesi Selatan


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Rajawatta No.1 Telp: (0411) 443377 Fax: (0411) 443336
 Website: <http://korpri.mda.sulawesi.go.id> Email: ptp@mda.sulawesi.go.id
 Makassar 90231

Nomor	20966/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	-	Pengantar PT. Bank BRI Kantor Cabang
Perihal	Surat penelitian	Sangat

di
Tempat

Berthiskan surat Ketua LPDM UIN MUHAMMADIYAH Makassar Nomor: 5302/06/C.4-V/16/XI/1446/2024 tanggal 13 November 2024 perihal tersebut di atas, mahasiswa peneliti sebagai berikut:

Nama	MURUL AINUL MUKRIMA	
Nomor Pokok	105720171521	
Program Studi	Manajemen	
Pekerjaan/Lembaga	Manajemen	
Alamat	Jl. W. Jendral No. 252 Makassar	

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di Bank BRI Makassar dan tengah melakukan PKKPSP dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP Loyalitas NASABAH PADA BANK BRI UNIT TASSELU"

Yang akan dilaksanakan dari : Tanggal 16 November 2024 s.d 18 Januari 2025

Selama itu dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami mendukung kegiatan ini dan dengan kelonggaran di dalam lingkungan penelitian.

Dengan surat Keterangan ini diberikan agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Makassar
Pada Tanggal 13 November 2024

KETUA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat: PEMBINA TINGKAT I
 Nip: 19750321 200312 1 006

Tersusun Yth:

1. Ketua LPDM UIN MUHAMMADIYAH Makassar
2. Pengantar

18/11/24

Lampiran 7 Hasil Turnitin

51 NURUL AINUL MUKRIMA 105721111521

3.

ELASTICITY I



INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS.

THE GREAT SOURCE

1

turnitin
sprints.ued.ac.uk

Winter Sale

2%

2

pt.slideshare.net

Internet Service

2%



Bab II NURUL AINUL MUKRIMA

105721111521

by Tahar Tutup

Submission date: 18-Feb-2025 16:13:44 (UTC+0700)
Submission ID: 25916307
File name: BAB II NURUL AINUL MUKRIMA 105721111521_1.docx (30.65K)
Word count: 3287
Character count: 15908

Abi NURUL AINUL MUKRIMA 105721111521

11% LULUS 1% 9% 9%

9% 9%

turnitin

1 jurnal.univpgri-palembang.ac.id 3%

2 repository.ub.ac.id 2%

3 repository.uir-suka.ac.id 2%

4 repository.uhn.ac.id 2%

5 Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar 2%

6 e-theses.unsurup.ac.id 2%

exclude sources

exclude bibliography

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

PT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Bab III NURUL AINUL MUKRIMA

105721111521

by Tahap Tulup

Submission date: 18-Feb-2021 08:27 AM (UTC+0700)

Submission ID: 25819353

File name: BAB_III_NURUL_AINUL_MUKRIMA_105721111521_2.docx (82.23K)

Word count: 1127

Character count: 10001





Bab IV NURUL AINUL MUKRIMA

10572111521

File name: Bab IV NURUL AINUL MUKRIMA

Submission date: 18-Feb-2025 10:56AM (UTC+02:01)
Submission ID: 2591632838
File name: BAB IV NURUL AINUL MUKRIMA 10572111521.docx (20250218)
Word count: 2742
Character count: 15600





Bab V NURUL AINUL MUKRIMA

105721111521

by Tahap Tutup

Submission date: 18 Feb 2025 08:28PM (UTC+7:00)
Submission ID: 2591935602
File name: BAB_V_NURUL_AINUL_MUKRIMA_105721111521_2.docx (23.75K)
Word count: 157
Character count: 1079



BIOGRAFI PENULIS



Nurul Ainul Mukrima panggilan Rima lahir di Sinjai pada tanggal 8 November 2002 dari pasangan suami istri bapak Hasan dan Ibu Syamsiah. Peneliti adalah anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Manapi, Kecamatan Sinjai Barat, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 68 Manapi lulus tahun 2015, SMP Negeri 1 Sinjai Barat lulus tahun 2018, SMA Negeri 6 Sinjai Barat lulus tahun 2021, dan mulai tahun 2021 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulis skripsi ini masih terdaftar sebagai Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.