



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK MAYAPADA
INTERNASIONAL DI TANJUNG DUREN**

JAKARTA BARAT

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : JULIANY

NPM : 115120321

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI**

2016

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JULIANY
NO. MAHASISWA : 115120321
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL
DI TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT

Jakarta, 6 Juni 2016

Pembimbing,

(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : JULIANY
NO. MAHASISWA : 115120321
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL
DI TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT

Tanggal: 13 Juli 2016

Ketua Penguji

(Drs. Carol D.Kadang, M.M.)

Tanggal: 13 Juli 2016

Anggota Penguji

(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

Tanggal: 13 Juli 2016

Anggota Penguji

(Dr. Yanuar, M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) JULIANY

(B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN

PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK

MAYAPADA INTERNASIONAL DI TANJUNG DUREN JAKARTA

BARAT

(C) xvi + 70 halaman, 2016, tabel 12 , gambar 7, lampiran 8.

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) ***Abstract:** This study was conducted to investigate the effect of Service Quality and Customer's Satisfaction on Customer's Loyalty. The non-probabilistic sampling method was used in this research. Non-probability sampling represents a valuable group of sampling techniques that can be used in research that follows qualitative, and quantitative research designs. The method of data collection was conducted by using questionnaires to 130 customers of Bank Mayapada Internasional at Tanjung Duren West Jakarta. The technique of data analysis used was the multiple regression analysis. Findings this research showed that Service Quality significantly affected on Customer's Loyalty and Customer's Satisfaction does not significantly affected on Customer's Loyalty.*

(F) Daftar Pustaka 36 (1998-2014)

(G) Herlina Budiono, S.E., M.M.

“Commit to the Lord whatever you do, and He will establish your plans.”

Proverbs 16:3 NIV

Karya sederhana ini kupersembahkan:

Untuk Papa dan Mama tercinta.

Keluarga yang kucintai.

Dan bagi teman-teman yang kukasihi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkatNya, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Herlina Budiono, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan pengarahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

5. Kepada Papa Bong Bui Khiong, Mama Go Su Shian, Kristin Natalia, Cindy Angelia, dan seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril, materil serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Vivi, Mona Yunita Tekku, Purnomo Sidhi, Kevin Surya, Ari Wiguna sebagai teman sebimbangan yang selalu membantu dan selalu bersama-sama dalam penyusunan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan yang penulis sayangi: Kania, Jimmi Adita Chandra, Michael Kianto, Dwi Suganda, Mathius Dennis Gunawan, Indra Sanjaya, yang telah memberikan bantuan pengetahuan dan semangat kepada penulis.
8. Untuk sahabat- sahabat penulis: Reynaldi Onggo Pratama, Lisa Pratiwi, Meyke Florence, Rizky Sanjaya, Hans Kristian, Eka Cipta Wijaya, Deo Ferdinand, Tobin Jauwhari, Etwint Saint Putra, Rian Halim, Andreas Hermawan, Andriko, Evana, Anggi Rosdiana, teman – teman kuliah dan semua teman – teman lainnya yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, motivasi, dan doa kepada penulis.
9. Kepada pihak Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat yang telah berkenan memberikan izin riset dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Dan kepada semua pihak-pihak lain yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat membantu penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 6 Juni 2016

Penulis

Juliany
NIM. 115120321

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.	P
PERMASALAHAN.....	1
1.....	L
LATAR BELAKANG.....	1
2.....	I
IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
3.....	P
REMBATAN MASALAH.....	4

4.....	R
UMUSAN MASALAH	5
5.....	T
UJUAN PENELITIAN	5
B.	M
ANFAAT PENELITIAN	
1.....	M
anfaatPraktis.....	6
2.....	M
anfaatAkademis	6
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	7
A.	D
DEFINISI VARIABEL	7
1.....	L
loyalitas Pelanggan.....	7
2.....	K
kualitas Pelayanan	9
3.....	K
kepuasan Pelanggan.....	11

B.	K
KERANGKA TEORI.....	14
1.....	D
Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.....	D
Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
3.....	D
Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
4.....	K
Ciri-ciri Pelayanan.....	17
5.....	I
Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
6.....	I
Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
7.....	I
Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
8.....	P
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan....	22
9.....	P
Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .	22
10.....	P
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23

C.	P
	ENELITIAN YANG RELEVAN.....	23
D.	K
	ERANGKA PEMIKIRAN	26
E.	H
	IPOTESIS	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
A.	P
	POPULASI DAN METODE PEMILIHAN SAMPEL.....	28
1.	P
	populasi.....	28
2.	M
	metode Pemilihan Sampel	28
B.	O
	OPERASIONALISASI VARIABEL.....	29
C.	M
	METODE PENGUMPULAN DATA.....	32
D.	T
	TEKNIK UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	33
1.	U
	uji Validitas	33

	2.....	U
	ji Reliabilitas	33
E.....		T
	TEKNIK ANALISIS DATA	34
	1.....	U
	ji Asumsi Klasik	34
	2.....	A
	Analisis Regresi Ganda	36
F.....		P
	TESTING HIPOTESIS	37
	1.....	U
	ji Statistik F	37
	2.....	U
	ji Statistik t.....	37
	3.....	U
	ji Koefisien Determinasi	38
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
A.....		H
	HASIL ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	39
	1.	U
	ji Validitas.....	39
	2.	U
	ji Reliabilitas	41

B.....	D
ESKRIPSI SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	42
1.	D
eskripsi Subjek Penelitian	42
2.	D
eskripsi Objek Penelitian	48
C.....	H
ASIL ANALISIS DATA	53
1.	P
engujian Asumsi Klasik	53
2.	A
nalisis Regresi Ganda.....	57
3.	U
ji F (ANOVA).....	59
4.	U
ji t.....	61
5.	U
ji Koefisien Determinasi	62
D.....	P
EMBAHASAN	63
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65

A.	
KESIMPULAN	65
B.	
SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 3.3. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X ₁)	39
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan(X ₂).....	40

Tabel 4.3.	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.4.	Hasil Pengujian Reliabilitas	41
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Atas Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.8.	Uji Multikolinearitas Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.9.	Analisis Regresi Ganda Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.10.	Uji F (Anova) Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.11.	Uji t Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.12.	Tabel Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan.....	46

Gambar 4.5.	Karakteristik Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan atau Nasabah Bank Mayapada.....	47
Gambar 4.6.	<i>Scatterplot</i> Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	55
Gambar 4.7.	Uji Normalitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner..... 71
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner..... 74
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel 90
Lampiran 4	Hasil Deskripsi Subjek Penelitian 94
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Objek Penelitian..... 98
Lampiran 6	Hasil Asumsi Klasik 105
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linear ganda 107
Lampiran 8	Hasil Pengujian Hipotesis 107

BAB I

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang

Pada perkembangan dunia saat ini membuat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan. Hal ini membuat perusahaan perbankan menjadi peka terhadap perubahan lingkungan sekitar seperti lingkungan politik, sosial budaya, teknologi dan ekonomi. Semua perusahaan bank saling berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan dan produk-produk yang menarik untuk membuat pelanggan merasa puas dan menjadi loyal. Salah satu masalah yang dihadapi perusahaan perbankan dalam persaingan di dunia adalah menjadikan perusahaan kuat di antara perusahaan-perusahaan perbankan lainnya, agar perusahaan dapat bertahan. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan merupakan cara terbaik untuk membuat pelanggan menjadi loyal, karena loyalitas pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam mempertahankan sebuah perusahaan perbankan agar tetap berjalan.

Loyalitas menurut Lovelock dan Wright (2005) adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Menurut Griffin (2002), loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behavior*) daripada dengan sikap. Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang dan untuk membangun kesetiaan

pelanggan terhadap suatu jasa atau produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha (Olson, 2009), maka dari itu loyalitas pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan perbankan untuk di pertahankan.

Menurut Hafeez (2012), loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. Menurut *American Society For Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001:144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dari karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2007:121) mengemukakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2006:146) Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Tunggal (2003:7), kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja suatu produk memenuhi harapan pembeli bila kinerja produk lebih

rendah ketimbang harapan pelanggan maka pembeli tidak puas, bila sesuai atau memenuhi harapannya, pembeli akan merasa terpuaskan. Pelanggan yang puas terhadap suatu pelayanan akan menjadi pelanggan yang loyal dan setia terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut (Kasali, 1998). Pelanggan yang tidak merasa puas akan membuat mereka tidak akan datang kembali lagi, karena pembelian secara berulang merupakan bukti dari loyalitas pelanggan. Jadi, apabila pelanggan tidak merasa puas maka akan mempengaruhi secara negatif terhadap loyalitas pelanggan.

Masalah loyalitas pelanggan juga dihadapi oleh industri perbankan di Indonesia salah satunya adalah PT. Bank Mayapada Internasional Tbk kantor cabang pembantu di Tanjung Duren yang harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Bank Mayapada.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan bagian penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu dirasa penting untuk meneliti apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat maka peneliti memilih judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK MAYAPADA INTERNASIONAL DI TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT”**.

2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini:

- a. Bagaimana persaingan di dunia perbankan membuat perusahaan perbankan menciptakan strategi agar dapat bersaing serta sukses dalam mempertahankan pelanggan atau nasabahnya.
- b. Bagaimana cara perusahaan untuk mempertahankan, bahkan meningkatkan loyalitas pelanggannya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan.
- c. Bagaimana perusahaan dapat memberikan rasa puas bagi semua pelanggannya sehingga pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan.
- d. Bagaimana perusahaan dapat mempertahankan diri dari sikap konsumen yang semakin kritis serta meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain memiliki bidang yang sama.

3. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diidentifikasi di atas sehubungan dengan keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti maka peneliti membatasi lokasi penelitian di Jakarta Barat khususnya Tanjung Duren. Dimana peneliti hanya akan meneliti tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Responden pada

penelitian ini hanya nasabah Bank Mayapada dengan responden sebanyak 130 orang. Responden hanya yang melakukan transaksi di Bank Mayapada Internasional Tanjung Duren Jakarta Barat.

4. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat?
- b. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat?

B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat memberikan strategi kebijakan atau pembuat keputusan bagi Bank Mayapada Internasional di Tanjung Duren Jakarta Barat, sehingga dapat mempertahankan, menambah serta meningkatkan loyalitas pelanggan baik itu pelanggan lama maupun pelanggan baru.

- b. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana belajar berguna yang bisa menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar atau acuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rousan, Ramzi, M., and Mohamed, B. (2010). Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan International, *Journal of Business and Economic Sciences*, Vol. 5, pp. 202- 208
- Aritonang, Lerbin R. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Aryani, Dwi dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126
- Bowen, J.T., dan S.L. dan Chen, (2001), "The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, May
- Caruana, A. (2002). Service Quality: The Effect of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. 36. 811-828
- Febrianingtyas, Arifin dan Fanani. (2014). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9 No. 2 April 2014
- Fonseca, F., Pinto, S. & Brito, C., (2010), Service Quality And Customer Satisfaction In Public Transports, *Internasional Journal for Quality Research*, 4(2)
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BPU Universitas Diponegoro, Semarang
- _____. (2012). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20". Semarang : UNDIP
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill
- _____. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Menambahkan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

- Hafeez, S and Bakhtiar M. (2012). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and loyalty Programs on Customers Loyalty, Evidence form Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 16 (Special Issue-August 2012) p. 200- 209
- Hill, Nigel and Jim Alexander. (2006). *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement. Third Edition*. USA: Gower
- J. Supranto, (2006), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Jonathan Sarwono dan Herlina Budiono.(2012). Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS dan Excel.Jakarta :Andi
- Jumaev, M. Kumar, D. & M. Hanaysha. (2012). Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty In The Banking Sector, *Journal Far East Journal of Psychology and Business*, Vol. 6. p. 36-55
- Kasali, Reinald. (1998). *Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting dan Positioning*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas. Jakarta, Penerbit : PT. INDEKS
- Kusumawati, A. (2011). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (Mantos). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*. Vol. 3. No. 1. ISSN 2085-0972
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. Cetakan kedua. Jakarta : PT. INDEKS
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, S. M., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: Evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(2): 1982-1991
- Mustafa Edwin Nasution dan Hardius Usman.2006. *Proses Penelitian Kuantitatif*. fakultas Ekonomi UI

- Ratih Hurriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung. Alfabeta
- Schiffman, Leon. G dan Leslie Lazar Kanuk. (2010). *Consumer Behavior* 10th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Siddiqi, K.O. (2011). *Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12 - 36
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, A. Jauzi, A Mulyana, B. N. Karno, P. K. Mawardi. W. Nugroho. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Cetakan Pertama PB Press, Bogor
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- _____.(2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- _____. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- _____., dan Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality And Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- _____. (2008), *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Uncles, Mark D, Grahame R. Dowling, and Kathy Hammond. (2003). *Customer Loyalty and Customer Programs*. *Journal of Consumer Marketing* Vol. 20, No. 4, pp. 294-361
- Widjaja, Amin Tunggal. 2003. *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard*. Harvarindo. Jakarta
- Zeithaml, V., Berry, L., Parasuraman, A. *The Behavioural Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 60, 1996