

**No. Daftar FPEB: 0235/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA  
REGIONAL OFFICE BANDUNG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada  
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan  
Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

**HANANDA HILDZAN MUNADZAR**

**1903073**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

# **LEMBAR HAK CIPTA**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA REGIONAL OFFICE BANDUNG)**

Oleh:

Hananda Hildzan Munadzar

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Hananda Hildzan Munadzar

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Hananda Hildzan Munadzar**

**1903073**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA  
REGIONAL OFFICE BANDUNG)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, Juli 2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.

NIP. 196201271988031001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

## BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 10 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 WIB - Selesai  
Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Pembimbing : Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.  
NIP. 196201271988031001



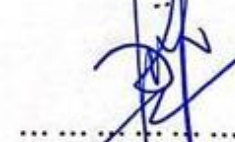
Penguji : 1. Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.  
NIP. 195712191984032002



2. Prof. Dr. Endang Supardi, M.Si.  
NIP. 195905081987031002



3. Drs. Hendri Winata, M.Si.  
NIP. 196206171988031003



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Hananda Hildzan Munadzar

1903073

## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA REGIONAL OFFICE BANDUNG)

Oleh:

**Hananda Hildzan Munadzar**

**1903073**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu penurunan kepuasan pelanggan selama beberapa tahun terakhir yang terjadi pada nasabah Bank Rakyat Indonesia. Masalah tersebut penting untuk diatasi karena apabila terus dibiarkan maka akan menghambat produktivitas perusahaan. Salah satu faktor pendukung agar nasabah merasakan kepuasan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan perusahaan melalui garda terdepannya yaitu *frontliner*. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *frontliner* memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket dengan populasi 110 nasabah di ruang lingkup Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat keeratan hubungan antar variabel berada pada kategori tinggi berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan *frontliner* dapat dikatakan mampu memberikan peranan dalam memberikan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Frontliner, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF FRONTLINER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON CUSTOMERS OF BANK RAKYAT INDONESIA REGIONAL OFFICE BANDUNG)**

*By:*

**Hananda Hildzan Munadzar**

**1903073**

*This research is guided by:*

**Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.**

*The problem studied in this study is the decline in customer satisfaction over the last few years that has occurred in Bank Rakyat Indonesia customers. This problem is important to overcome because if left unchecked it will hamper the company's productivity. One of the supporting factors so that customers feel satisfied is by providing the company's service quality through its front guard, namely the frontliner. Therefore, this study aims to determine whether frontliner service quality has a direct or indirect influence on customer satisfaction.*

*The research method used in this study is an explanatory survey with a quantitative approach. The research data was obtained through questionnaires with a population of 110 customers within the scope of the Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung. The data analysis technique used is Simple Regression.*

*The results showed that frontliner service quality had a positive and significant influence on customer satisfaction. The level of closeness of the relationship between variables is in the high category based on the results of the research hypothesis test. Thus, the quality of frontliner service can be said to be able to provide a role in providing customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Frontliner, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat, keluarga, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian siding sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi yang penulis buat ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung)”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari kata sempurna, baik dalam segi isi maupun tata bahasa. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan untuk menunjang perbaikan pada masa yang akan datang.

Semoga skripsi yang dibuat oleh penulis ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca serta semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan dari setiap pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini. Aamiin Yaa Allah Yaa Rabbal’aalamiin.

Bandung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Hananda Hildzan Munadzar

1903073



## UCAPAN TERIMA KASIH

Berbagai macam hambatan dan kesulitan telah penulis terima serta penulis lalui dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik pada saat penelitian ke lapangan maupun pada saat proses penyusunan hingga penulisan skripsi selesai. Maka dari itu, penulis dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, terima kasih penulis sampaikan kepada:

Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., MA. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia atas kesempatan yang diberikan untuk menyusun skripsi. Prof. Dr. H. Eeng Rahman, MS. Selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Seluruh dosen dan staff Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dukungan, dan keikhlasan kepada penulis dalam menyelesaikan studi akademik di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang luar biasa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Nasabah seluruh Kantor Cabang dan Kantor Unit Regional Office Bandung yang telah membantu dalam proses penelitian yang dilakukan.

Ibunda tercinta yaitu Ibu Marsih Indarwati dan Ayah yang begitu luar biasa yaitu Bapak Purnomo yang senantiasa memberikan cinta kasihnya kepada penulis yang tiada henti memberikan doa serta dorongan, yang tiada henti memberikan dukungan moril serta materil, yang tiada henti memberi nasihat agar tetap Ikhlas dan sabar serta semangat menjalani setiap perjalanan hidup. Terima kasih sudah menjadi alasan utama bagi penulis untuk bisa terus bertahan dan berjuang menuju sukses.

Keluarga besar Pendidikan Manajemen Perkantoran Angkatan 2019 yang menjadi rumah serta tempat penulis berbagi cerita semasa 4 tahun berkuliah, kalian terbaik. Terima kasih untuk selalu kuat dan mau terus berjuang. Himpunan Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran (HIMAPENA) yang menjadi tempat penulis untuk berdinamika dan banyak mempelajari hal baru.

Kepada Shabrina Kamila Haq, Husni Tamrin, Danu Yusup S, dan Noviansyah Fahrudin yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa dalam proses meraih gelar ini, ketika berada di titik terendah kalianlah orang-orang yang membuat penulis bangkit.

Kepada rekan kerja yaitu para staff BRI Regional Campus Bandung yang memberikan support dan doa kepada penulis. Serta semua pihak yang sudah terlibat di dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu, terima kasih atas segala bentuk batuan, dorongan dan doa yang senantiasa selalu diberikan kepada penulis.

## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
BERITA ACARA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Frontliner .....	12
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
2.4 Hipotesis Penelitian .....	44
BAB III METODE PENELITIAN .....	45
3.1 Metode Penelitian .....	45
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	45
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian .....	45
3.2.2 Defisini Operasionalisasi Variabel.....	46
3.2.3 Operasional Variabel (X) Kualitas Pelayanan.....	47
3.2.4 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	50

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
3.3.1	Populasi .....	54
3.3.2	Sampel.....	55
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	56
3.5	Sumber Data.....	57
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian .....	58
3.6.1	Uji Validitas .....	58
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.7	Persyaratan Analisis Data .....	63
3.7.1	Uji Normalitas .....	63
3.7.2	Uji Homogenitas.....	64
3.7.3	Uji Linearitas .....	66
3.7.4	Konversi Data.....	68
3.8	Teknik Analisis Data.....	68
3.8.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	68
3.8.2	Teknik Analisis Data Inferensial.....	70
3.9	Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>75</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	75
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	75
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	75
4.1.3	Pengujian Hipotesis.....	85
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
4.2.1	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Frontliner.....	87
4.2.2	Analisis Kepuasan Pelanggan .....	88
4.2.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Konvensional Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022 .....	4
Tabel 1.2 Daftar Kantor Cabang Bank BRI Regional Office Bandung (Wilayah Bandung) ....	5
Tabel 1.3 Persentase Hasil Kepuasan Pelanggan Bank BRI.....	6
Tabel 1.4 Kendala Nasabah Bank BRI .....	7
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Kualitas Pelayanan .....	17
Tabel 2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	25
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	51
Tabel 3.3 Populasi Pengunjung Bank Rakyat Indonesia Wilayah Bandung .....	55
Tabel 3.4 Tingkat Skala Likert .....	57
Tabel 3.5 Sumber Data .....	57
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y .....	62
Tabel 3.9 Hasil Uji Normalitas Data Berdasarkan Nilai Residual Regresi X Terhadap Y .....	64
Tabel 3.10 Hasil Uji Homogenitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 3.11 Hasil Uji Homogenitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 3.12 Hasil Uji Linearitas Variabel X Terhadap Variabel Y .....	67
Tabel 3.13 Penafsiran Skor Deskriptif Variabel .....	70
Tabel 3.14 Interpretasi Nilai Korelasi Guilford Empirical Rules .....	73
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	76
Tabel 4.2 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik (Tangible) .....	78
Tabel 4.3 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Empati (Empathy) .....	78
Tabel 4.4 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Keandalan (Reliability) .....	79
Tabel 4.5 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) .....	80
Tabel 4.6 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Jaminan (Assurance) .....	81
Tabel 4.7 Rekapitulasi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	82
Tabel 4.8 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Harapan .....	83

Tabel 4.9 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	84
Tabel 4.10 Kecenderungan Responden Terhadap Indikator Kesiediaan Merekomendasikan..	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Variabel X Terhadap Variabel Y .....	85
Tabel 4.12 Tabel Koefisien Korelasi dan Determinasi Variabel X dan Y.....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.2 Hubungan Kausalitas Variabel.....	43
Gambar 4.1 Grafik Kecenderungan Jawaban Pada Variabel X.....	77
Gambar 4. 2 Grafik Kecenderungan Jawaban Responden Pada Variabel Y.....	82
Gambar 4.3 Persentase 5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
Gambar 4.4 Persentase 3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Penelitian.....	100
Lampiran 2 Lembar Bimbingan dan Perbaikan Skripsi.....	103
Lampiran 3 Angket Penelitian .....	106
Lampiran 4 Data Kuesioner Uji Instrumen.....	114
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	116
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	120
Lampiran 7 Data Kuesioner Penelitian .....	121
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	126
Lampiran 9 Hasil Uji Homogenitas .....	127
Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas .....	128
Lampiran 11 Hasil Konversi Data MSI .....	129
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi .....	135
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup .....	136



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abdurahman, M., & Muhidin, S. A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (15th ed.). PT Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Qualitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Guntur, E. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara*. CV. Agung Seto.
- Halim, F. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis*.
- Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (1996). *Manajemen Pemasaran : Perspektif Asia* (F. Tjiptono, Ed.; Edisi Pertama). Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Adi Maulana, Ed.). Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi (Pertama)*. Kencana.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* (R. Sikumbang, Ed.; Edisi Ketiga). Ghalia Indonesia.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup, Ed.; 1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Suwatno. (2018a). *Komunikasi Organisasi Kontemporer* (I. Nugraha, Ed.; Pertama). Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno. (2018b). *Pengantar Public Relations Kontemporer* (E. Suryadi & N. Nur, Eds.; Pertama). PT Remaja Rosdakarya.

- Suwatno. (2019). *Literasi Media: Opini atas Wacana Kontemporer* (O. Kurniadi, Ed.; Pertama). UPI Press.
- Suwatno. (2022). *Komunikasi Di Era Covid 19* (Syihabuddin, Ed.; Pertama). Bimedia Pustaka Utama.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Pertama). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (D. Prabantini, Ed.; 1st ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management* (Edisi Revisi). ANDI.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian* (Kedua). Alfabeta.

### Sumber Jurnal Artikel

- Aisha, N. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek PT Bank SUMUT Pada Nasabah PT Bank Sumut Cabang Medang Iskandar Muda. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 8, 160–172.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1, 1–8.
- Astuti, N. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Taksi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1, 1–21.
- Bahriansyah, B., & Sari Arista, D. N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PONDOK LOSARI DI MAKASSAR. *Movere Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.53654/mv.v3i1.174>
- Husna, A. P. A. (2011). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITRA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBANGUN MINAT MEREFERENSIKAN (Studi Penelitian pada Pelanggan CV. Tria Jasa Boga Semarang). *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA*, X, 1–32.
- Imansyah, & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 319–329.

- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.
- Juniansyah, M. A., & Permana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Kota Sukabumi. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 1, 1–15.
- Kurniawan, P., & Sugiharto, S. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4, 1–11.
- Lolang, E. (2015). Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal KIP*, 3.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9, 54–64.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 1–30.
- Munawaroh, N. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal JISIPOL*, 3, 86–101.
- Nurjannah, Suwatno, & Damayanti, W. (2017). Komunikasi Corporate Social Responsibility Pada Official Website Perusahaan Badan Usaha Milik Negara. *Jurnal Aspikom*, 3, 311–325.
- Nurwulandari, I., & Suwatno. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal, Pengembangan Karir, Dan Penghargaan Intrinsik Terhadap Keterikatan Karyawan Pada Hotel Berbintang Di Kota Subang . *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 8, 26–33.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13, 35–39.
- Putri, D. H., & Nurminingsih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Permata Tbk Cabang Kuningan Setia Budi Jakarta Selatan. *Journal of Educational and Language Research*, 2, 11–18.
- Respati, J., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada

- Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 41, 37–42.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2, 51–65.
- Saleh, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAND SETIABUDI HOTEL & APARTMENT. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9, 1–11.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3, 19–32.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRABFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12, 1–14.
- Suwatno. (2008). Audit Komunikasi sebagai Alat Mengukur Efektifitas dan Efisiensi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Manajerial*, 7, 25–34.
- Suwatno, Adman, & AUFAR, E. (2016). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kompetensi Manajerial Para Pengusaha Industri Kecil Di Kabupaten Cirebon. *Jurnal Manajerial*, 15, 58–69.
- Suwatno, Eeng Ahman, & Yulianti, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal Terhadap Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 9, 8–15.
- Suwatno, Santoso, B., & Ikhsan, Z. (2018). Model Disiplin Kerja, Iklim Organisasi dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 85(91).
- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda . *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9, 250–259.

### **Sumber Lainnya**

- Ayu, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Desfitriady, & Sirait, R. Y. (2018). Pengaruh Cita Merek dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRI Simpedes Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang (Kanca) Cimahi. *Jurnal Indonesia Membangun*, 17, 129–147.
- Dianti, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Ernawati. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank BRI). Universitas Atma Jaya.
- Klavert, L. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik. Politeknik Negeri Manado.
- Octaviani, D., & Natalia, D. (2019). PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK BRI UNIT MENTEBAH KABUPATEN KAPUAS HULU. *E-JOURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN*, 5, 1–8.
- Panuntun, D. (2017). Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Sabila, S. (2020). PENGARUH MUTU PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP ULEE KARENG BANDA ACEH. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Setiawan AS. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Commonwealth Di Jawa Timur.
- Silvia, F. (2018). PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II.
- Syafiera, R. C. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia.

- Theo, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis). UIN Syarif Hidayatullah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. (n.d.). [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)
- Wahab, W. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI KOTA PEKANBARU.
- Wibowati, J. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. 1–20.
- Wulandari, F. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN AYAM PENYET JOGJA DI ACEH BARAT DAYA. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.