

PERAN KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

I Kadek Bayu Pramana¹
I Made Jatra²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: bayupramana520@yahoo.co.id

ABSTRAK

Memilih jasa perbankan dalam hal menempatkan dananya masyarakat kini semakin selektif, sebab hal ini unruk menghindari resiko kehilangan akibat buruknya kinerja dari suatu perbankan, untuk itu pihak bank harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dengan kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon yang beralamat di Jalan Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar Bali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan mengukur 26 indikator. Teknik analisis yang digunakan yaitu *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dan kepercayaan nasabah secara positif memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Kata kunci: kualitas layanan, kepercayaan nasabah, loyalitas nasabah

ABSTRACT

People are increasingly selective in choosing banking services to place their funds in order to avoid the risk of losing due to poor performance of a bank, for that every bank must have quality service quality. This study aims to determine the effect of service quality relationship to customer loyalty PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Branch Renon with customer trust as a mediation variable. This research was conducted at PT. Bali Branch Renon is located at Jalan Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar Bali. The sample used in this study were 130 respondents. Data was collected by distributing questionnaires by measuring 26 indicators. The analysis technique used is path analysis. The result of the research shows that service quality has positive effect to customer's trust, service quality have positive effect to customer's loyalty, customer trust have positive effect to customer's loyalty, and customer trust positively mediate the influence of service quality to customer loyalty at PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Branch Renon.

Keywords: quality of service, customer trust, customer loyalty

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia berjalan sangat cepat dan menimbulkan banyak persaingan antar bank yang cukup ketat. Hal ini diawali sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang dimana isinya menyatakan memberikan kemudahan dalam pendirian bank-bank baru. Adanya kebijakan pemerintah menimbulkan semakin banyaknya berdirinya lembaga keuangan yang menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam merebut pangsa pasar.

Faktor penentu keberhasilan suatu bank diceriminkan dari kemampuan pihak bank memberika pelayanan yang berkualitas serta memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank. Terdapat kriteria yang berbeda-beda dari setiap nasabah dalam memilih lembaga keuangan, terdapat nasabah yang menginginkan suatu bank mampu memberikan suku bunga tabungan yang tinggi, suku bunga yang rendah untuk peminjaman kredit dan memastikan keamanan saat bertransaksi, serta ada pula yang menginginkan pelayanan yang efisien, dan cepat serta kemudahan mengaksesnya kapan dan dimanapun nasabah tersebut berada. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen (Tjiptono, 2009). Penurunan atas kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah saat bertransaksi dapat membuat nasabah kecewa, hal ini sering disebabkan oleh semakin banyaknya jumlah nasabah, oleh karena itu dengan meningkatkan jumlah nasabah harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang terampil dan terdidik. Kualitas pelayanan suatu perbankan dapat dilihat dari

lima dimensi yaitu ditunjukkan dengan bukti fisik berupa fasilitas yang disediakan, pelayanan yang handal, mempunyai daya tanggap yang baik, mempunyai jaminan pelayanan serta empati (rasa perhatian) yang tinggi.

Bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang berdasarkan azas kepercayaan, maka dari itu system pengelolaan wajib menggunakan pada prinsip kehati-hatian, agar kesehatan perusahaan dapat tetap terjaga demi kepentingan nasabah. Lembaga keuangan sangat bergantung kepada kepercayaan dari masyarakat, untuk itu pihak manajemen bank harus mampu memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat tersebut dapat merasa yakin untuk menyimpan dananya serta bertransaksi kembali kepada penyedia jasa tersebut. Membangun hubungan jangka panjang hal yang terpenting adalah membangun kepercayaan dari nasabah. Keyakinan bahwa nasabah akan dapat menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran maka dapat dikatakan nasabah percaya terhadap perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Pramana dan Rastini (2016) dengan judul pengaruh kualitas peelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepercayaan nasabah akan semakin tumbuh. Penelitian ini yang dilakukan Yeh dan Ming (2009) menemukan hasil kepercayaan nasabah dapat ditimbulkan dari pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Loyalitas nasabah muncul ketika kualitas layanan yang diberikan mampu sesuai apa yang diharapkan nasabah sehingga dapat menimbulkan rasa percaya nasabah terhadap bank tersebut. Nasabah yang telah merasa puas dan percaya akan kualitas layanan yang diberikan saat bertransaksi yang sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut akan datang kembali untuk melakukan transaksi ulang, dengan begitu akan menimbulkan sikap loyal nasabah dan sebaliknya nasabah yang kurang puas akan beralih kepada bank lain untuk menyimpan dananya. Menurut Hadiyati (2010) loyalitas nasabah ialah suatu usaha nasabah untuk dapat setia dengan kesan kualitas, kesadaran, kepercayaan dan mempunyai rasa bangga menggunakan suatu produk/jasa dan akan melakukan pembelian kembali. Agung (2006) dalam penelitiannya menemukan hasil kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hubungan yang baik antara pihak bank dengan nasabah akan dapat meningkatkan kepercayaan dari nasabah, serta kemungkinan akan menimbulkan sikap loyal dari nasabah untuk menggunakan kembali produk/jasa yang disediakan.

Salah satu bisnis perbankan yang berada di Bali yang sahamnya berasal dari pemerintah daerah yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Bali yaitu suatu perusahaan yang bergerak dalam usaha perbankan khususnya badan usaha yang menyimpan dana berupa tabungan dan kemudian menyalurkan kembali berupa kredit. PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sebagai badan usaha milik daerah (BUMD) hadir ditengah-tengah masyarakat Bali, dinilai sebagai bank kategori sehat dan telah mendapat kepercayaan dari masyarakat dalam bentuk kredit dan jasa-jasa lainnya di bidang keuangan, selain itu PT. Bank Pembangunan Daerah

Bali didirikan dengan tujuan membantu serta mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di segala bidang dan sebagai sumber pendapatan daerah, dimana sumber dana tersebut salah satunya berasal dari dana pihak ketiga (DPK) yang bersumber dari produk dana yaitu Tabungan, Giro dan Deposito (www.bpd Bali.co.id). Semakin meningkatnya jumlah Bank Umum, LPD dan Koperasi maka sekaligus menjadi pesaing bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon, sehingga saat ini nasabah mempunyai pilihan untuk menentukan bank mana yang memberikan kepuasan dan dapat memberikan kepercayaan yang lebih saat melakukan transaksi. PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dituntut dapat terus mengoptimalkan pelayanannya agar mampu menimbulkan rasa percaya nasabah terhadap bank tersebut. Terdapat beberapa produk tabungan yang ditawarkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Bali diantaranya yaitu Tabunganku, Sibapa, Simpeda dan THT Bali Dwipa, dimana produk tersebut memiliki jumlah nasabah yang cukup tinggi. Tabel 1 menunjukkan jumlah Rekening nasabah tabungan secara keseluruhan yaitu:

Tabel 1.
Perkembangan Jumlah Rekening Tabungan Nasabah PT. Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Periode 2013 sampai dengan 2016

Tahun	Jumlah rekening	Perubahan (%)
2013	22027	0
2014	32418	47.2
2015	33584	3.6
2016	32828	-2.3

Sumber: Bank Pembangunan Daerah Bali, 2016

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah rekening tabungan pada PT. BPD Cabang Renon mengalami perubahan peningkatan pada tahun 2014 ke tahun 2015 yaitu dari 47.2 persen menjadi 3.6 persen dan tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami

penurunan sebesar 2.3 persen. Perubahan jumlah rekening tabungan disebabkan karena PT. Bank Pembangunan Daerah Bali telah membuka beberapa cabang. Pembukaan beberapa cabang baru, maka nasabah cenderung lebih memilih untuk bertransaksi di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali cabang terdekat. Dilain sisi beberapa bank pesaing juga menawarkan suku bunga yang menarik, persyaratan yang mudah dalam pembuatan rekening tabungan, produk yang ditawarkan lebih bervariasi serta pelayanan yang baik.

Peneliti telah melakukan suatu riset pendahuluan terhadap nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dengan melakukan wawancara langsung terhadap 20 nasabah yang berada di Bank tersebut mengenai adakah keluhan yang dirasakan nasabah dari kualitas layanan yang diberikan saat melakukan transaksi.

Tabel 2.
Daftar Keluhan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase(%)
1	Kecepatan pelayanan	4	20
2	Area parkir yang tersedia	4	20
3	Ketepatan dalam waktu pelayanan	3	15
4	Kemampuan karyawan	3	15
5	Ketulusan dalam membantu	2	10
6	Keamanan saat bertransaksi	1	5
7	Kurangnya ruang tunggu	3	15
	Total	20	100

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Hasil wawancara terhadap 20 orang nasabah PT. Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon adalah terdapat beberapa keluhan terkait kecepatan pada pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan saat bertransaksi sangat lambat (20 persen), area parkir yang disediakan kurang memadai (20 persen), kemampuan dari para karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali seperti kurangnya keterampilan

menyampaikan informasi tentang proses administrasi (15 persen). Tempat parkir yang tidak memadai disebabkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon letaknya menjadi satu dengan kantor pusat sehingga tidak mempunyai parkir yang cukup luas untuk nasabahnya. Selanjutnya ketepatan dalam hal pelayanan (15 persen) yaitu lambatnya pelayanan yang diberikan saat melakukan transaksi, ketulusan membantu para nasabah (10 persen) seperti kurang ramahnya staf saat nasabah sedang melakukan transaksi. Keamanan saat bertransaksi misalnya kurangnya petgas penjaga keamanan yang berjaga (5 persen), serta ruang tunggu yang kurang saat nasabah ingin melakukan transaksi yang disebabkan padatnya jumlah nasabah (15 persen). Keluhan nasabah tersebut apabila tidak dengan segera ditangani oleh pihak bank maka nasabah akan merasa kecewa dan dapat menyebabkan nasabah tidak percaya, sebab kualitas yang dirasakan nasabah dirasa kurang baik dan nasabah tersebut dapat berpindah kebank pesaing.

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Pembangunan daerah Bali Cabang Renon, karena berdasarkan data jumlah rekening nasabah tabungan pada kurun waktu empat tahun terakhir terdapat penurunan yang cukup drastis pada tahun 2015 ke tahun 2016 dan dimana bank ini merupakan lembaga keuangan milik pemerintah daerah yang lebih memprioritaskan untuk memajukan perekonomian daerah bali. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah”.

Padma *et al.* (2010) menyatakan adanya berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah yang dilakukan di India. Agustiono dan Sumarno (2006); Aryani dan Rosinta (2010); Paramitha (2013) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima semakin tinggi kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan tersebut. Penelitian yang dilakukan Pramana (2016) pada Bank Mandiri Cabang Veteran menemukan hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Pelayanan yang diterima oleh nasabah semakin baik maka akan menimbulkan kepercayaan nasabah. Penelitian Chu (2012) dan Misbach *et al.* (2013) menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang dirumuskan yaitu:

H₁ : Kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon

Arab *et al.* (2012) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Manjunath dan Alregowda (2013) menyatakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan dan menciptakan sikap loyal pelanggan adalah kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan Nariswari dan Iriawan (2012) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pramana (2016) dalam penelitian yang dilakukan di bank Mandiri cabang veteran menyatakan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Mosahab *et al.* (2010) menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara hubungan kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Akbar dan Parves (2009) dalam suatu penelitiannya menyatakan adanya

hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon

Putro (2008) dalam penelitian menemukan semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap layanan yang diterima semakin baik pula loyalitas nasabah. Pramana (2016) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa kepercayaan nasabah mampu secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Kepercayaan nasabah yang semakin baik akan mampu meningkatkan sikap loyal nasabah. Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis berikut:

H₃ : Kepercayaan nasabah secara positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon

Pramana (2016) dalam penelitiannya menemukan, bahwa adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepercayaan di bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menumbuhkan kepercayaan dari nasabah dengan kepercayaan yang tinggi mampu berdampak kepada loyalitas nasabah. Kheng *et al.* (2010) dalam penelitiannya menyatakan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam membentuk loyalitas nasabah. Jahroni (2009) menemukan hasil kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BCA melalui kepercayaan, dengan begitu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk metode asosiatif, dimana untuk mengetahui sebab akibat dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah, kemudian kualitas layanan terhadap loyalitas, serta peran mediasi kepercayaan nasabah mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian dilakukan pada PT. Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon yang berlokasi di Jl. Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar, Bali. Latar belakang pemilihan lokasi pada penelitian ini adalah letaknya yang sangat strategis yaitu di pusat Kota Denpasar sehingga potensial bagi perkembangan usaha. Wilayah Kota Denpasar dipilih karena dianggap memiliki potensi responden yang besar yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan peneliti, wilayah Kota Denpasar dianggap ideal karena mampu dijangkau oleh peneliti (dalam hal ini jarak dan waktu). Objek penelitian dalam penelitian ini loyalitas nasabah terhadap produk tabungan sibapa, simpeda, tht dan tabunganku yang dibentuk melalui kualitas layanan dan kepercayaan nasabah.

Variabel bebas: kualitas pelayanan (X) ialah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Variabel mediasi: kepercayaan nasabah (Y1) ialah kesediaan nasabah untuk bertransaksi, sebab mempunyai keyakinan bahwa mitranya mampu memberikan yang diharapkan oleh mitra pertukarannya. Variabel dependen yaitu loyalitas nasabah

(Y2) merupakan kesediaan dari pelanggan untuk melakukan transaksi secara berulang terhadap produk/jasa yang disediakan, dan menggunakan produk tersebut dalam jangka panjang, meskipun pengaruh situasi dari bank pesaing menawarkan produk yang lebih bervariasi.

Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan dan persepsi nasabah. Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data jumlah rekening nasabah yang menggunakan produk tabungan. Penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh para nasabah yang mempunyai rekening tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Penelitian ini mencakup data-data historis jumlah nasabah dalam waktu empat tahun terakhir, serta sejarah dari berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan.

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang memiliki rekening tabungan Sibapa, Simpeda, Tabunganku dan THT Bali Dwipa. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dimana teknik pengambilan sampel tidak memberikan kesempatan yang sama untuk anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dalam penelitian (Effendi and Tukiran, 2012: 157). Purposive Sampling yaitu suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, dimana didapatkan dari tanya jawab secara langsung kepada responden serta manajemen PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon agar mendapatkan suatu data yang lebih akurat dan lengkap. Wawancara ini untuk mengetahui beberapa keluhan-

keluhan yang dirasakan oleh para nasabah. Metode angket ialah menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa pernyataan secara langsung kepada responden yang merupakan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon agar mendapatkan sebuah data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti

Analisis jalur adalah teknik yang digunakan dalam penelitian, dimana analisis jalur adalah analisis regresi dimana digunakan dalam menganalisis hubungan kasual anatar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, baik itu secara langsung maupun tidak langsung, melalui satu variabel perantara. Riduwan dan Kuncoro (2013) analisis jalur digunakan menganalisis pola hubungan antar variabel untuk mengetahui adanya pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel eksogen terhadap variabel endogen).

$$\begin{array}{l} \text{Persamaan substruktur 1} \\ \hat{Y}_1 = \beta_1 X \end{array} \quad (1)$$

$$\begin{array}{l} \text{Persamaan substruktur 2} \\ \hat{Y}_2 = \beta_2 X + \beta_3 Y_1 \end{array} \quad (2)$$

Keterangan :

X: Kualitas layanan.

Y_1 : Kepercayaan nasabah.

Y_2 : Loyalitas nasabah.

β_1 : Koefisien regresi variabel kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap variabel kepercayaan nasabah.

β_2 : Koefisien regresi variabel kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas nasabah.

β_3 : Koefisien regresi variabel kepercayaan nasabah berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas nasabah.

e_1 : *Error of term.*

e_2 : *Error of term.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Table 3 menunjukkan keseluruhan indikator mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,5, dengan begitu dapat dinyatakan keseluruhan indikator sudah memenuhi persyaratan validasi.

Tabel 3.
Uji Validitas

Variabel	Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	<i>Tangible</i> (X ₁)	0,989	Valid
	<i>Reliability</i> (X ₂)	0,982	Valid
	<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,962	Valid
	<i>Assurance</i> (X ₄)	0,973	Valid
	<i>Empathy</i> (X ₅)	0,935	Valid
Kepercayaan Nasabah(Y1)	Y _{1.1}	0,844	Valid
	Y _{1.2}	0,913	Valid
	Y _{1.3}	0,902	Valid
Loyalitas (Y2)	Y _{2.1}	0,923	Valid
	Y _{2.2}	0,879	Valid
	Y _{2.3}	0,892	Valid

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Table 4 mendapatkan hasil bahwa ketiga variabel memiliki nilai cronbach alpa diatas 0,60, sehingga dapat dinyatakan pernyataan dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.
Hasil uji reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X)	0,970	0,600	Reliabel
2	Kepercayaan (Y1)	0,856	0,600	Reliabel
3	Loyalitas Nasabah (Y2)	0,874	0,600	Reliabel

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Uji *Kaiser Meyer Olkin* bertujuan mengetahui kecukupan dari sampel yang digunakan. Analisis faktor dapat dikatakan layak apabila mempunyai nilai *KMO* > 0,5.

Tabel 5.
Hasil Uji KMO

No	Variabel	KMO
1	Kualitas pelayanan (X)	0,890
2	Kepercayaan (Y1)	0,687
3	Loyalitas(Y2)	0,689

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Hasil uji dalam Tabel 5 menemukan keseluruhan variabel mempunyai nilai KMO lebih dari 0,5. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel mempunyai kecukupan sampel.

Sebuah variabel dinyatakan layak di gunakan sebagai variabel dalam sebuah penelitian apabila nilai *Eigen Value* yang dimiliki lebih besar dari 1,00. Berikut adalah hasil uji terkait *Eigen Value* yang lebih rinci terdapat pada table 6.

Tabel 6.
Hasil *Eigen Value*

No	Variabel	<i>Cummulative Variance</i>
1	X Kualitas pelayanan	85,775
2	Y ₁ Kepercayaan nasabah	72,900
3	Y ₂ Loyalitas nasabah	75,181

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Tabel 6. Menunjukkan bahwa semua variabel-variabel yang digunakan memiliki nilai $> 1,00$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah sudah memenuhi syarat sebagai variabel dalam melakukan penelitian.

Tabel 7.
Hasil *Cummulative Variance*

No	Variabel	<i>Cummulative Variance</i>
1	X Kualitas pelayanan	85,775
2	Y ₁ Kepercayaan nasabah	72,900
3	Y ₂ Loyalitas nasabah	75,181

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Tabel 7 menemukan hasil variabel kualitas layanan memiliki nilai cumulative variance 85,775, variabel kepercayaan nasabah memiliki nilai cumulative variance 72,900 dan variabel loyalitas nasabah memiliki nilai cumulative variance 75,181. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah sudah memenuhi syarat sebagai variabel dalam melakukan suatu penelitian.

Tabel 8.
Loading Factor

Kualitas pelayanan (X)		Kepercayaan (Y1)		Loyalitas (Y2)	
Indikator	<i>Factor Loading</i>	Indikator	<i>Factor Loading</i>	Indikator	<i>Factor Loading</i>
X _{1.1}	0,946	Y _{1.1}	0,793	Y2.1	0,909
X _{1.2}	0,944	Y _{1.2}	0,880	Y2.2	0,871
X _{1.3}	0,926	Y _{1.3}	0,885	Y2.3	0,819
X _{1.4}	0,928				
X _{1.5}	0,885				

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Tabel 8. variabel kualitas layanan memiliki nilai cumulative variance sebesar 85,775, variabel kepercayaan mempunyai nilai cumulative variance sebesar 72,900 serta variabel loyalitas nasabah mempunyai nilai sebesar cumulative variance 75,181. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel diatas sudah memenuhi syarat penelitian.

Penelitian ini pengujian data menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*), hal ini merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda dimana bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas antara 2 atau lebih variabel. Beberapa tahapan melakukan teknik analisis jalur sebagai berikut :

Perhitungan Hasil Uji Linieritas**Tabel 9.**
Uji Linieritas

No	Variabel	linear equation	Syarat
1	X ₁ dengan Y ₁	0,000	< 0,05
2	X ₁ dengan Y ₂	0,000	< 0,05
3	Y ₁ dengan Y ₂	0,000	< 0,05

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Variabel dikatakan terpenuhi linieritasnya ketika memiliki nilai linier equation sebesar $0,000 < 0,05$ (Signifikan). Tabel 9 menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki hubungan yang signifikan maka dikatakan terpenuhi linieritasnya.

Hasil Analisis Jalur Struktur 1

Kepercayaan	=	0,000 + 0,895 Kualitas pelayanan
Standard Error	=	0,039 0,039
Beta	=	0,895
T	=	22,760
Sig.t	=	0,000
F Hitung	=	518,003
Signifikansi	=	0,000
R ₁ Square	=	0,802

Hasil Analisis Jalur Struktur 2

Loyalitas	=	0,000 + 0,777 Kualitas layanan + 0,178 kepercayaan
Standard Error	=	0,030 0,068 0,068
Beta	=	0,777 0,178
T	=	11,422 2,618
Sig.t	=	0,000 0,000
F Hitung	=	418,648
Signifikansi	=	0,000
R ₁ Square	=	0,884

Analisis jalur substruktur 1 dan substruktur 2, selanjutnya menyusun model diagram jalur akhir. Menyusun model ini sebelumnya menghitung nilai standar error terlebih dahulu:

$$Pe_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

Substruktur 1:

$$Y1 = 0,895 X1 + e_1$$

$$\text{Pengaruh error (Pe}_1) = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$Pe_1 = \sqrt{1 - 0,802} = \sqrt{0,198} = 0,445$$

Substruktur 2:

$$Y2 = 0,777 X + 0,178 Y1 + e_2$$

$$\text{Pengaruh error (Pe}_2) = \sqrt{1 - R_2^2}$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - 0,884} = \sqrt{0,116} = 0,341$$

Perhitungan pengaruh error (Pe_i), ditemukan hasil pengaruh error (Pe₁) yaitu 0,445 dan pengaruh error (Pe₂) yaitu 0,341. Hasil koefisien determinasi total yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (Pe_1)^2 (Pe_2)^2 & (3) \\ &= 1 - (0,445)^2 (0,341)^2 \\ &= 1 - (0,198) (0,116) \\ &= 1 - 0,023 = 0,977 \end{aligned}$$

Nilai determinasi total yaitu 0,977 memiliki pengertian bahwa sebesar 97,7% variasi loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variasi kualitas layanan dan kepercayaan nasabah, dan sisanya sebesar 2,3 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan pengujian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan didapatkan nilai koefisien beta 0,895, tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), hal ini berarti bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Jadi dapat disimpulkan

adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Berdasarkan pengujian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien beta 0,777 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan, adanya pengaruh yang positif signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Berdasarkan pengujian analisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,178 dengan tingkat signifikansi 0,010 (< 0,05). dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan, kepercayaan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Tabel 10.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kualitas layanan (X1), Kepercayaan (Y1), dan Loyalitas Nasabah (Y2)

	Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepercayaan (Y1) ($\beta_1 \times \beta_3$)	Pengaruh Total
β_1	X1 → Y1	0,895	-	0,895
β_2	X1 → Y2	0,777	0,159	0,936
β_3	Y1 → Y2	0,178	-	0,178

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Alat analisis yang digunakan dalam menguji signifikansi hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen yang dimediasi variabel medianto disebut dengan uji sobel. Uji Sobel dirumuskan dengan persamaan berikut dan dapat dihitung menggunakan aplikasi Microsoft Excel

2007. Nilai kalkulasi $Z > 1,96$ (dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 persen), hal ini berarti variabel mediator dinilai secara signifikan mampu memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}} \dots\dots\dots (4)$$

$$\text{Sig} = (1 - \text{NORMDIST}(Z) + 2) \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan :

$$a = 0,895$$

$$S_a = 0,039$$

$$b = 0,178$$

$$S_b = 0,068$$

$$Z = \frac{0,895 \times 0,178}{\sqrt{(0,178)^2 (0,039)^2 + (0,895)^2 (0,068)^2 + (0,039)^2 (0,068)^2}}$$

$$Z = 2,598$$

$$P \text{ value} = 0,009$$

Tabel 11.
Hasil Uji Sobel

Nilai Z	Sig
2,598	0,009

Sumber: Data Sekunder diolah, 2017

Uji Sobel menemukan hasil tabulasi $Z = 2,598 (> 1,96)$ dengan signifikansi $0,009 (< 0,05)$ yang memiliki arti variabel mediasi yaitu kepercayaan nasabah dinilai positif signifikan mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil dari analisis jalur yang diperoleh nilai koefisien Beta sebesar $0,895$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut berarti kualitas layanan secara positif berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Padma *et al.* (2010) di India menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Penelitian Pramana (2016) menemukan hasil kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan saat bertransaksi dapat menimbulkan kepercayaan yang dimiliki nasabah. Paramitha dkk., (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima oleh maka semakin baik pula kepercayaan nasabah terhadap suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis jalur ditemukan nilai koefisien Beta sebesar 0,777 dengan tingkat sig. sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut berarti bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang diberikan semakin berkualitas serta mampu sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, maka nasabah akan semakin loyal terhadap PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Menjalin hubungan yang erat dengan nasabah pihak bank perlu memberikan pelayannya yang optimal, terdidik dan terampil agar mampu membuat nasabah tersebut percaya sehingga dapat membangun hubungan jangka panjang. Jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami apa harapan dari nasabahnya.

Hasil ini sekaligus memperkuat hasil penelitian yang diperoleh oleh Manjunath dan Alregowda (2013) menyatakan elemen penting untuk membangun loyalitas nasabah adalah melalui kualitas pelayanan yang baik. Penelitian

Nariswari dan Iriawan (2012) menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mampu secara positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, berarti ketika kualitas layanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan harapannya maka akan menimbulkan sikap loyal nasabah tersebut terhadap PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Berdasarkan hasil analisis jalur yang diperoleh nilai koefisien Beta 0,178 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010 ($< 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut berarti kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. PT. Bank Pembangunan Daerah Bali harus mampu menimbulkan kepercayaan nasabah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan harapan sehingga mampu membentuk sikap loyal nasabah tersebut untuk terus menggunakan jasa/produk yang disediakan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang Sari (2013) bahwa kepercayaan nasabah mampu berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pramana (2016) dalam penelitiannya di Bank Mandiri Cabang Veteran menemukan hasil bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada, Denpasar-Bali, yang berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah dengan begitu dapat menimbulkan sikap loyal nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan Uji Sobel terhadap nilai Z yang didapatkan hasil sebesar 2.598 ($> 1,96$) dengan tingkat signifikansi 0,009 ($< 0,05$)

yang artinya bahwa kepercayaan nasabah dinilai mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini juga memperkuat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Pramana (2016) dalam penelitiannya menemukan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Semakin bermutu kualitas layanan yang diberikan maka dapat menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut, dengan kepercayaan nasabah maka akan dapat berdampak kepada loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan Kheng *et al.* (2010) menyatakan terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan, dapat ditarik beberapa simpulan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon. Berarti dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah yang datang secara langsung untuk bertransaksi maka kepercayaan nasabah tersebut akan muncul.

Kepercayaan nasabah secara positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon. Artinya kepercayaan nasabah yang semakin tinggi akan mampu meningkatkan sikap loyal nasabah terhadap PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon.

Kualitas layanan secara positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah maka dapat membuat nasabah semakin loyal kepada PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon.

Kepercayaan nasabah secara positif memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan mampu sesuai harapan nasabah maka dapat membentuk kepercayaan dari nasabah tersebut, dengan rasa percaya yang tinggi maka dapat menimbulkan sikap loyal nasabah terhadap PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon.

Berdasarkan simpulan yang didapat, saran-saran yang dapat diberikan adalah Pada dimensi bukti fisik terdapat respon yang rendah pada pernyataan “Tersediannya lahan parkir yang memadai untuk para nasabah” hal ini mengindikasikan bahwa nasabah merasa lahan parkir yang disediakan sangat kurang untuk itu PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon perlu menata kembali lahan parkir untuk motor dan mobil dengan cara membagi sebagian lahan parkir untuk mobil dinas untuk para nasabah agar dapat menampung lebih banyak nasabah.

Dimensi kehandalan dan daya tanggap terdapat respon yang rendah yaitu pada pernyataan “karyawan memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan” dan “karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik mengenai berbagai keperluan yang diminta oleh nasabah”, untuk pihak dari manajemen perlu memberi perhatian kepada karyawan dan mengevaluasi kembali

kinerja dari setiap karyawan. *Teller* dan *Customer service* wajib mempunyai kemampuan dalam melayani dengan sigap, cepat, dan tepat waktu serta mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi yang baik, sikap sopan, dan cekatan dalam berinteraksi sehingga mampu melayani nasabah dengan baik. *Customer service* membutuhkan suatu pelatihan dan seminar-seminar mengenai *service quality* agar mampu memberikan pelayanan yang prima agar dapat menumbuhkan rasa kepuasan nasabah yang akan berdampak kepada kepercayaan. *Customer service* wajib mempunyai dasar pelayanan yang kokoh seperti: etiket dalam pelayanan, mengetahui tentang segala produk. Pelayanan yang diberikan akan mampu berkualitas apabila seluruh staff telah dibekali oleh pengetahuan dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan.

Dimensi jaminan serta empati respon terendah ada pada pernyataan “nasabah merasa aman saat bertransaksi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dengan adanya staf kepolisian dan security yang berjaga” dan “karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah”. Mengatasi hal tersebut PT. Bank Pembangunan Daerah Bali perlu meningkatkan penjagaan dengan menambah personil kepolisian dan security yang berjaga agar nasabah merasa aman saat bertransaksi di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dan dengan sigap staff memahami apa yang dibutuhkan nasabah dengan mendengarkan permintaan yang diminta oleh nasabah.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain kualitas layanan dan kepercayaan yang

didukung dengan teori dan isu-isu terbaru agar terciptanya generalisasi teori tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Melakukan penelitian di seluruh cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sehingga dapat memperluas ruang lingkup objek penelitian.

REFERENSI

- Agung, K. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Tesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Akbar, M., Parvez, N. 2009. *Impact of Service, Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *ABAC*, 29 (1): 24-38.
- Arab, M., Ghazi, T., Rashidian., Forushani., Zarei. 2012. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iranian J Publ Health*, 41 (9): 71-77.
- Aryani, D., Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2): 114-126.
- Chu, P., Lee, G., Chao, Y. 2012. Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, And Loyalty In An E Banking. *Social Behavior and Personality*, 40 (8): 1271-1283.
- Effendi, S., Tukiran. 2013. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Hadiyati, E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*, 2 (2): 81-90.
- Jahroni. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan Pada Bank Central Asia Tbk. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*, 5 (3): 235-249.
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 2 (2): 57-66.

- Manjunath, S.J., Aluregowda. 2013. Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank. *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, 2 (3): 63-69.
- Misbach, I., Surachman., Hadiwidjojo, D., Armanu. 2013. Islamic Bank Service Quality and Trust: Study on Islamic Bank in Makassar Indonesia. *International Journal of Business and Management*, 8 (5): 48-61
- Mosahab, R., Candidate., Osman, M., Ramayah, A. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty, A Test of Mediation. *International Business Research*, 3 (4): 72-80.
- Nariswari, R., Iriawan, N. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Flexi *Mobile Broadband* di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 1 (1): 64-75.
- Padma, P., Rajendran, C., Lokachari, P. 2010. Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction in Indian Hospitals. *An International Journal*, 17 (6): 807-841.
- Paramitha, A., Rahyuda, L., Suasana, I. 2013. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7 (1): 19-28.
- Prama, G., Rastini, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen Unud*, 5 (1): 706-73.
- Putro, K. 2008. Analisis Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Rokok Merek LA Lights. *Tesis*. Program PascaSarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Qin, H., Prybutok, V. R. 2008. Determinant of Customer-Perceived Service. *The Quality Management Journal*, 1(1): 78-95.
- Stefanus, T. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10 (1): 66-83.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono., Chandra, G. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Wang, M., Shieh, C. 2006. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCUC Library. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 27 (1): 193-209.