

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH,  
HARGA DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PENGGUNA *SAFETY BOX* (Studi Kasus Bank Sinarmas KC  
Palembang)**



**Disusun Oleh :**

**Sella Salim**

**1923200020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2023**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Multi Data Palembang**

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Gasal Tahun 2022/2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, HARGA  
DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA *SAFETY*  
*BOX* (Studi Kasus Bank Sinarmas KC Palembang)**

**Sella Salim**

**1923200020**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga dan citra terhadap loyalitas nasabah SDB di Bank Sinarmas KC Palembang secara parsial maupun simultan. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan skala likert, dengan jumlah 121 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga dan citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga dan citra berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga, citra



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

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. Perbankan memiliki peranan yang penting dalam perekonomian Indonesia, perbankan Indonesia berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, mendukung terselenggaranya pembangunan nasional dalam rangka pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, guna meningkatkan taraf hidup masyarakat luas (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 atas perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum. Menurut Peraturan OJK Nomor 5/POJK.03/2016 tentang rencana bisnis bank, Bank merupakan bank umum yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan telah

di perbarui menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, penyedia produk dan layanan.

Sistem perbankan di Indonesia terdapat dua jenis sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional, dan dibedakan menjadi bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat menurut jenisnya. Bank Umum Konvensional yang selanjutnya disebut BUK adalah bank konvensional yang memberikan pelayanan lalu lintas pembayaran dalam kegiatannya. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank konvensional yang tidak memberikan pelayanan lalu lintas pembayaran jasa dalam kegiatannya (Ikhtisar Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang mengemban tugas untuk mengatur dan mengawasi industri perbankan serta melindungi konsumen perbankan, kepentingan untuk mengembangkan perbankan agar memiliki kinerja yang baik. Pengembangan perbankan Indonesia perlu dilakukan secara hati-hati agar tidak menimbulkan gejolak sehingga perbankan dapat tumbuh sehat dan mampu memberikan manfaat yang besar bagi pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat.

Indonesia memiliki lebih dari 100 Bank yang terdaftar di OJK per Juli 2021. Salah satu bank yang terdaftar di OJK sampai saat ini adalah Bank Sinarmas, Bank Sinarmas memiliki Kantor Pusat di Sinar Mas Land Plaza Jl. M.H Thamrin kav 51, Menara 1, Lantai 1 & 2, Jakarta 10350 – Indonesia memiliki 69 kantor cabang,

134 kantor cabang pembantu, 140 kantor kas, 28 kantor cabang syariah, dan 12 kantor kas syariah. Salah satu kantor cabangnya adalah di Bank Sinarmas KC Palembang yang berada di Jalan Jend. Basuki Rahmat no. 766, kemuning kec. Ario kemuning Kota Palembang Prov. Sumatera Selatan.

Bank Sinarmas memiliki sejumlah layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen dan nasabah. Beberapa layanan utamanya adalah:

1. Layanan pendanaan, berupa tabungan yang ditujukan untuk konsumen umum, pelajar, dan anak-anak, deposito, tabungan valas, giro, dan tabungan haji
2. Layanan reksadana, berupa transaksi saham, valas, dan investasi
3. Layanan bancassurance, yaitu layanan asuransi
4. Sejumlah layanan lainnya, seperti layanan kartu kredit dan *internet banking* dan *SDB/ Safety Box*.

Dari 4 Layanan Bank Sinarmas nasabah lebih menyukai layanan *Safe Deposit Box (SDB)* karena dalam layanan ini, banyak memiliki keunggulan di Bank Sinarmas Seperti Harga SDB pada Bank Sinarmas lebih murah dan stabil, nasabah yang ingin masuk ruangan SDB tidak perlu menunggu (prioritas), semua nasabah yang punya tabungan di Bank Sinarmas dapat membuka SDB, kunci pada kotak SDB di simpan sendiri oleh nasabah yang bersangkutan, Ruang SDB memiliki keamanan yang sangat tinggi di lengkapi dengan *Box* yang tahan akan api/kebakaran, CCTV dan Penjagaan 24 Jam. Jaminan untuk membuka SDB

hanya menggunakan uang jaminan sebesar Rp. 500.000 dengan fasilitas lengkap yang di berikan Bank Sinarmas KC Palembang.

Sumber : banksinarmas.com

<b>Tarif dan Biaya</b>		
Efektif per 1 Januari 2022, harga perubahan sewa SDB menjadi sebagai berikut:		
Keterangan Produk	Ukuran	Tarif
Small	7 x 25 x 60 cm	Rp400.000,-/tahun
Medium	12 x 25 x 60 cm	Rp500.000,-/tahun
Large	25 x 25 x 60 cm	Rp750.000,-/tahun
Uang Jaminan Semua Ukuran		Rp500.000,-
Denda Keterlambatan	Semua Ukuran	n/365 x harga sewa (minimum denda untuk ukuran: S=Rp10.000, M=Rp15.000, L=Rp20.000)

**Gambar 1.1 Tarif dan Biaya SDB Bank Sinarmas**

Kegunaan dari *Safe Deposit Box* adalah untuk menyimpan surat-surat berharga dan surat-surat penting yang terdiri dari :

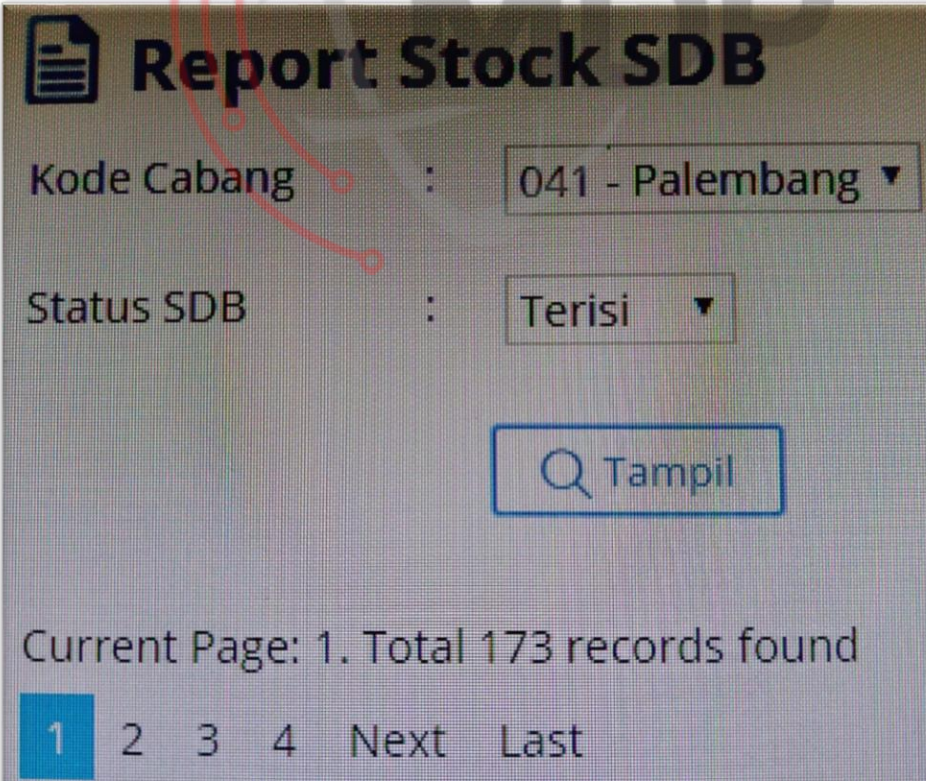
1. Sertifikat deposito
2. Sertifikat tanah
3. Saham
4. Obligasi
5. Surat perjanjian
6. Akte kelahiran
7. Surat nikah
8. Ijasah
9. Paspor dan surat dokumen lainnya.

Di samping itu, *Safe Deposit Box* (SDB) dapat pula digunakan untuk

menyimpan benda-benda berharga seperti :

1. Emas
2. Mutiara
3. Berlian
4. Intan
5. Permata dan benda-benda berharga lainnya.

Keuntungan dari menggunakan SDB adalah Perorangan dan perusahaan dapat menggunakan pelayanan SDB rental, Mencegah barang berharga anda dari kebakaran, Mencegah barang berharga anda dari pencurian atau perampokan, Kerahasiaan dari isi kotak dijamin.



**Report Stock SDB**

Kode Cabang : 041 - Palembang ▼

Status SDB : Terisi ▼

[Tampil](#)

Current Page: 1. Total 173 records found

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [Next](#) [Last](#)



Sumber : Bank Sinarmas KC Palembang,2022

**Gambar 1.2 Report Stock SDB Bank Sinarmas KC Palembang**



Tabel 1.1. Perbandingan Harga SDB

Bank	Ukuran	Harga	Biaya Lainnya	Kelebihan	Syarat
Bank Sinarmas	S : 7 x 25 x 60 cm	Rp400.000,-/tahun	1. Uang Jaminan untuk semua ukuran Rp500.000,- 2. Denda Keterlambatan : n/365 x harga sewa (minimum denda untuk ukuran: S=Rp10.000, M=Rp15.000,L=Rp20.000)	1. Aman Melindungi barang / surat berharga dari resiko pencurian, perampokan, kebakaran, dll. 2. Fleksibel Dengan berbagai pilihan ukuran Safe Deposit Box yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. 3. Mudah Kemudahan akses ke Safe Deposit Box karena terletak di lokasi yang strategis. 4. Rahasia Kerahasiaan isi dari Safe Deposit Box terjamin.	1. Memiliki Rekening Bank Sinarmas 2. Mengisi Form dan menandatangani form surat kuasa pendebitan rekening untuk pembayaran biaya sewa perpanjangan SDB 3. Kartu Tanda Penduduk KTP bila WNI dan Pasport/KIMS / KITAS bila WNA
	M : 12 x 25 x 60 cm	Rp500.000,-/tahun			
	L : 25 x 25 x 60 cm	Rp750.000,-/tahun			
Bank Mandiri	Mini : 12,5 x 12,5 x 60 cm	Rp. 200.000/tahun	1. Biaya Kunci Rp. 750.000 2. Biaya Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 11%	Setiap kotak SDB dilengkapi sistem pengamanan ganda, yaitu menggunakan dua jenis kunci yang dikuasai oleh penyewa dan bank sehingga SDB hanya dapat dibuka apabila kedua jenis kunci tersebut digunakan secara bersama sama.	1. Mengisi Formulir Permohonan Penyewaan SDB 2. Telah memiliki Rekening Mandiri Tabungan Rupiah atau Giro Rupiah yang aktif 3. Menunjukkan asli bukti identitas Perorangan : KTP/Passpor/KIMS, pasfoto ukuran 4x6 1 lembar Perusahaan : Identitas perusahaan, fotokopi identitas pengurus yang berwenang 4. Mengisi Formulir Perjanjian Sewa Menyewa SDB 5. Mengisi Syarat Syarat Umum Sewa Menyewa SDB
	Kecil : 7,5 x 25 x 60 cm	Rp. 500.000/tahun			
	Sedang : 12,5 x 25 x 60 cm	Rp. 650.000/tahun			
	Besar : 25 x 25 x 60 cm	Rp. 1.000.000/tahun			
	Ekstra 1 : 37,5 x 37,5 x 60 cm	Rp. 1.250.000/tahun			
	Ekstra 2 : 87,5 x 37,5 x 60 cm	Rp.3.000.000/tahun			
Bank BNI	3 x 5 x 24 inch	1. 200.000/ tahun 2. 400.000/ tahun	1. uang Jaminan Kunci Rp. 1.000.000,- 2. Harga yang tertera pada no 1 untuk minimal saldo rata-rata di atas Rp. 10.000.000 3. Harga yang tertera pada no. 2 untuk minimal saldo rata-rata di bawah Rp.10.000.000	1. emberikan perlindungan keamanan dan kerahasiaan terhadap barang-barang yang disimpan. 2. Ruang penyimpanan didukung oleh sistem keamanan canggih, tahan api dan tahan bongkar yang dilindungi oleh pengamanan 24 jam dan ditunjang sistem alarm paling canggih. 3. Tarif sewa yang sangat kompetitif. 4. Anda dapat dengan leluasa dan aman mengurus barang atau dokumen di ruangan khusus dengan nyaman dan aman.	1. Hanya dengan mengisi formulir aplikasi, melampirkan fotokopi KTP atau bukti identitas lain, mengisi perjanjian sewa SDB dan memiliki rekening di BNI. 2. Jangka waktu sewa 6 dan 12 bulan serta dapat diperpanjang secara otomatis. 3. Tersedia bagi penyewa perorangan maupun non perorangan. 4. Dapat memberi kuasa kepada pihak lain untuk mengambil/menyimpan barang simpanan.
	3 x 10 x 24 inch	1. 400.000/ tahun 2. 800.000/ tahun			
	5 x 5 x 24 inch	1. 250.000/ tahun 2. 500.000/ tahun			
	5 x 10 x 24 inch	1. 500.000/ tahun 2. 1.000.000/ tahun			
	10 x 10 x 24 inch	1. 850.000/ tahun 2. 1.500.000/ tahun			
	15 x 10 x 24 inch	1. 1.350.000/ tahun 2. 2.000.000/ tahun			
	5 x 15 x 24 inch	1. 900.000/ tahun 2. 1.800.000/ tahun			
	15 x 15 x 24 inch	1. 2.000.000/ tahun 2. 2.500.000/ tahun			
	15 x 30 x 24 inch	1. 3.750.000/ tahun 2. 4.250.000/ tahun			
	48 x 30 x 24 inch	1. 11.500.000/ tahun 2. 12.250.000/ tahun			

Sumber : <https://www.banksinarmas.com/id/layanan/safe-deposit-box> (Bank Sinarmas), <https://www.bankmandiri.co.id/faq-safe-deposit-box> (Bank Mandiri), <https://www.bni.co.id/id-id/individu/lainnya/jasa-jasa/safe-deposit-box> (Bank BNI)

*Safe Deposit Box* (SDB) merupakan jasa-jasa bank yang diberikan oleh bank kepada para nasabahnya. *Safe Deposit Box* (SDB) berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada para nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharga miliknya. Pembukaan SDB dilakukan dengan dua buah anak kunci, di mana satu pihak pemegang kunci adalah bank dan pihak lainnya adalah nasabah yang menggunakan jasa *Safe Deposit Box*.

Jasa (*service*) menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2016:13) mendefinisikan jasa sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *inTangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Berdasarkan definisi diatas dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan yang cukup jelas antara produk yang berupa barang. Jasa merupakan serangkaian tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dapat memberikan nilai tambah tanpa merubah status kepemilikan. Jasa dapat melibatkan produk fisik untuk mendukungnya.

Kualitas Pelanggan : Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang

diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Kepuasan Pelanggan : Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Harga : Menurut Kotler dan Armstrong (2018, p. 308), harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa.

Citra Perusahaan : Menurut (Siringoringo, R & Kurniawan, 2018) citra perusahaan adalah pandangan atau pikiran publik tentang suatu perusahaan yang dibentuk dari keseluruhan kesan nasabah. Citra perusahaan berhubungan dengan atribut fisik dan perilaku perusahaan, inovasi produk dan pelayanannya, dan kesan kualitas komunikasi pegawainya dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Lawrence dalam (Sutojo, 2011) mengatakan bahwa bagi perusahaan, citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan, seseorang terhadap perusahaan didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, citra perusahaan yang sama dapat berbeda dimata dua orang yang berlainan maka sangatlah penting

untuk menciptakan citra yang baik secara keseluruhan dalam suatu organisasi.

Loyalitas Nasabah : Menurut Tjiptono dalam Putri dan Santoso (2018) bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, perusahaan atau pemasok berdasarkan sifat yang positif dalam pembelian jangka panjang. Kesetiaan diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan, sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan banyak keluhan. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen jangka panjang konsumen yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang. Sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan konsumen.

Bank Sinarmas KC Palembang harus selalu mampu mengukur sejauh mana kinerja pelayanan yang mereka berikan, pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan terutama pegawai pelayanan mulai dari Security, Customer Service dan Teller, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi banking hall berhadapan langsung dengan pegawai layanan tersebut dengan tujuan untuk melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga dan citra terhadap loyalitas nasabah untuk layanan *safety box* pada Bank Sinarmas KC Palembang. Dengan beberapa indikator yang dituangkan pada

masing masing variabel dalam penelitian sebagai tolak ukur dalam penilaian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imaduddin Murdifin, Universitas Muslim Indonesia, Makasar pada tahun 2021 yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian di kota Makasar”, Penelitian yang di lakukan oleh Sirli Hindayani, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai variabel intervening studi kasus di Pegadaian Kantor Wilayah 1 Medan” serta Peneliti Arry Dwi Syahputra, UNKRIS pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas melalui kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur” sehingga saya tertarik untuk meneliti penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Harga dan Citra terhadap Loyalitas Nasabah untuk Layanan *Safety Box* di Bank Sinarmas KC Palembang”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah untuk layanan di Bank Sinarmas KC Palembang secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Harga, dan

Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah untuk layanan *Safety Box* di Bank Sinarmas KC Palembang secara simultan?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah di bahas maka penulis mengambil beberapa point :

1. Variabel yang di teliti adalah kualitas layanan, kepuasan nasabah, harga dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.
2. Reponden yang di pilih adalah nasabah pada bank sinarmas yang menggunakan *safety box* / SDB pada Bank Sinarmas KC Palembang
3. Objek Penelitian adalah Bank Sinarmas KC Palembang yang berada di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.776 Kota Palembang Sumatera Selatan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap loyalitas Nasabah untuk layanan *Safety box* di Bank Sinarmas KC Palembang secara parsial.
2. Untuk Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap loyalitas Nasabah untuk layanan *Safety box* di Bank Sinarmas KC Palembang secara simultan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kepustakaan untuk penelitian selanjutnya serta dapat memberikan wawasan tentang pelayanan, kepuasan, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan wawasan peneliti tentang pemasaran, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengambil langkah strategi pemasarannya khususnya dalam menganalisis tingkat loyalitas nasabah untuk layanan *safety box*.

## 1.6.Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Penulis akan membahas pendahuluan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latarbelakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan pengertian kualitas pelayanan, indikator



kualitas pelayanan, pengertian kepuasan nasabah, indikator kepuasan nasabah, pengertian harga ,indikator harga,pengertian citra, indikator citra, pengertian loyalitas konsumen, dan indikator loyalitas konsumen dan penelitian terdahulu dari variabel yang akan di teliti (kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, harga, dan citra perusahaan) yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek/subjek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas hasil penelitian yang di lakukan sesuai dengan perumusan masalah , tujuan , hipotesis yang sudah di ajukan. Meliputi gambaran hasil penelitian dan juga pengujian yang di lakukan terhadap hipotesis dan analisis.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab Kesimpulan dan saran ini peneliti ingin menarik kesimpulan dari hasil yang di penelitian oleh peneliti yang di lakukan dari bab sebelumnya peneliti memberikan saran dengan yang sesuai hasil analisis. Kesimpulan yang di berikan juga terpisah dengan saran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah 2018, Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran), Penerbit Deepublish, Surabaya.
- Bankmandiri.co.id “perbandingan harga SDB”  
(<https://www.bankmandiri.co.id/faq-safe-deposit-box>)
- Banksinarmas.com “perbandingan harga SDB”  
(<https://www.banksinarmas.com/id/layanan/safe-deposit-box>)
- Bni.co.id “perbandingan harga SDB” (<https://www.bni.co.id/id-id/individu/lainnya/jasa-jasa/safe-deposit-box>)
- Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si. 2019 *Membangun Loyalitas Pelanggan*
- Fandy Tjiptono, (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi.
- Firmansyah, Anang. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish
- Kamakura A. Wagner and Mittal, Vikas, 2000, Satisfaction, Repurchase Intention and Repurchase Behavior; Investigating the Moderating Effect of Customers Characteristics, Journal of Marketing Research, Vol. 38, No. 1, pp 131-142.
- Karlina, Rosanto, Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Jurnal Sekretari dan Manajemen. 3(1).
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of marketing (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). Manajemen pemasaran (12th ed.). Klaten: Indeks.
- Kotler Phillip, Kevin Lane Keller, (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran: Erlangga. Kasmir.(2017). Customer Service Excellent. Jakarta: PT Raja Grafindo

Persada, Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolah Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: CV. Alfabeta

Kotler, P. and K. L. K. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Erlangga (ed.)). Er

Kurniawan, A., Loekito, L., & Solimun, S. (2016). Power Of Test Path Analysis and Partial Least Square Analysis. *CAUCHY*; Vol 4, No 3 (2016): CAUCHYDO - 10.18860/ca.v4i3.3593 , 4(3), 112–114.

Nengah Ardane, Ni Made Sofia Wijaya, dan Luh Gede Leli Kusuma Dewi (2017) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali”. *Jurnal IPTA p-ISSN : 2338-8633 Vol. 5 No. 1, 2017, 1-13*

Oliver, R. L. (2003). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(2), 418–430.

Philip Kotler dan Kelvin Lane Keller, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2006). Alih Bahasa Banyamin Molan, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2009), hlm. 234-243.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta: Bandung.

Priansa, 2017, *Perilaku Konsumen (Dalam persaingan Bisnis Kontemporer)*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sutanto, J.E. H. Minantyo, 2014, The Influence Service Quality Product Quality And Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty At Modern Riteil In East Java. *International Journal of Academic Research Part A*, Vol. 6. No. 5. September, 2014

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offset.

V. Kumar, Werner Reinartz · 2018 *Customer Relationship Management*

Wahyuni Muhammad Doli Harahap, Muhammad Lathief, Ihamy Nasution.2022“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Perbankan Syariah di BSI Bener Meriah” (<https://doi.org/10.53697/jim.v2i1>)

Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing*