

**HUBUNGAN DAYA TANGGAP
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Supa
PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya)**

Oleh :

Suharto

Email: hartoumm@gmail.com

Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Metro

Abstrak

Penelitian ini menggunakan daya tanggap sebagai variabel independen dan loyalitas sebagai variabel dependen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan pada PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya.

Metode penelitian menggunakan survey, dengan jumlah sampel sebanyak 60 nasabah dengan tingkat ketelitian sebesar 10%. Alat analisis yang digunakan adalah analisis *rank spearman* untuk mengetahui hubungan variabel daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan alat bantu program komputer.

Berdasarkan dari perhitungan dan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa daya tanggap mempunyai korelasi atau hubungan yang signifikan dengan variabel loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi daya tanggap, maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi.

Kata Kunci: Daya tanggap, loyalitas pelanggan

A. PENDAHULUAN

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat dan persaingan usaha yang semakin kuat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi. Problem sentral yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang, tujuan tersebut akan tercapai jika perusahaan melakukan proses pemasaran.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi dalam pemasaran modern seperti ini paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang

Alasan yang mendasari topik penelitian ini adalah setiap perusahaan jasa dalam mempertahankan konsumennya, perusahaan harus mampu menjalin hubungan yang baik. Daya tanggap merupakan sikap tanggap karyawan untuk menunjang tercapainya tujuan tersebut. Penelitian ini memfokuskan pada proses

sebagai sikap tanggap pada suatu perusahaan jasa Bank PT. BPR Sumber Pangasean.

PT. BPR Sumber Pangasean adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dimana pelanggannya memiliki kebutuhan jangka panjang, dengan kondisi tersebut PT. BPR Sumber Pangasean ini menyadari pentingnya sikap daya tanggap. Sikap ini mengharapkan adanya inovasi dan peningkatan fasilitas agar dapat menciptakan loyalitas konsumen terhadap PT. BPR Sumber Pangasean sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang harmonis antara perusahaan dan konsumen.

PT. BPR Sumber Pangasean harus memanfaatkan keunggulannya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggannya serta terus berupaya mengeliminir kelemahan-kelemahannya sehingga tidak dimanfaatkan pesaing. Produk pesaing juga sangat beragam dengan tingkat suku bunga pinjaman dan simpanan rata-rata yang beragam. Berikut ini disajikan hasil rekapitulasi kritik dan saran yang disampaikan nasabah kepada PT. BPR Sumber Pangasean.

Tabel 1. Rekapitulasi Kritik PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya Tahun 2015

Bulan	Jumlah Data Masuk	Jumlah Kritik	
		Positif	Negatif
Januari	13	5	8
Februari	8	3	5
Maret	18	7	11
April	10	6	4
Mei	19	8	11
Juni	15	6	9
Juli	13	5	8
Agustus	14	4	10
September	7	2	5
Oktober	9	4	5
November	10	4	6
Desember	12	6	6
Jumlah Total	148	60	88

Sumber: PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa ternyata tingkat kritik yang diterima oleh PT. BPR Sumber Pangasean masih relatif tinggi. Rata-rata dalam tiap bulannya PT. BPR Sumber Pangasean menerima 7 kritik negatif dan 5 kritik positif.

Kritik yang diterima oleh Bank BSP diantaranya adalah kritik mengenai pelayanan dari para pegawai yang kurang maksimal dalam melayani nasabah, dan kritik mengenai fasilitas yang sudah diberikan pihak perusahaan belum dapat memuaskan nasabah. Tingginya jumlah kritik negatif ini menjadikan PT. BPR Sumber Pangasean harus mewaspadaai adanya unsur ketidakpuasan yang diterima nasabah terhadap kinerja Bank BSP. Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Sumber

Pangasean Bandar Jaya dikarenakan pesatnya pertumbuhan ditandai dengan bertambahnya jumlah kredit dan simpanan yang meningkat. Namun hal ini juga diikuti dengan banyaknya pesaing yang muncul serta banyaknya jumlah kritik negatif dari nasabah yang masuk. Untuk itu, dibutuhkan sikap daya tanggap maksimal oleh karyawan untuk mendapatkan sikap puas dan loyal nasabah terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka diambil hipotesis bahwa ada pengaruh signifikan antara Daya Tanggap terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya. Perumusan masalah tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan pada PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif. Dimana tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat penelitian, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta - fakta, sifat - sifat, serta hubungan antar fenomena yang akan diselidiki (Nazir, 1998:63). Di dalam metode deskriptif ini juga menerangkan hubungan dan menguji hipotesa- hipotesa yang ada.

Dalam penulisan penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya. Sedangkan subyek dari penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya. Metode penelitian penelitian ini ada beberapahal instrument penelitian yang dilakukan, yakni :

a. Populasi Dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2011:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi menurut Prasetyo dan Lina (2010:119) adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Untuk dapat membuat batasan populasi, terdapat 3 kriteria yang harus dipenuhi, yaitu isi, cakupan, dan waktu.

Menurut Ruslan (2010:139) sampel adalah: peneliti yang meneliti seluruh elemen-elemen populasi, disebut “sensus”, dan jika meneliti sebagian dari elemen-elemen tertentu suatu populasi, disebut penelitian ‘sampel’.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* tipe *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang membatasi pada ciri-ciri khusus seseorang yang memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cara menentukan responden yang menjadi nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pengasean Bandar Jaya. Penentuan subjek untuk dijadikan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria:

- 1) Nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pengasean Bandar Jaya.
- 2) Bersedia menjadi responden.

Dalam buku Ruslan (2010:150) melalui pendekatan statistik, menurut Slovin, yang dikutip oleh Umar (2005:78), yaitu dapat menentukan rumus Penarikan sampel dari populasi sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi yaitu jumlah total nasabah yang menggunakan Produk Simpanan Nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pengasean Bandar Jaya
- E = Nilai kritis atau taraf kesalahan (*error*) atau persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 2%.

Berdasarkan jumlah populasi di atas maka dapat diketahui bahwa nilai N = 148 nasabah dengan batas kesalahan 10%. Maka dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\n &= \frac{148}{1+148 (0,1)^2} \\n &= 59.677419 \\n &= 60 \text{ (pembulatan)}\end{aligned}$$

b. Uji Kualitas Instrumen

Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu gejala yang ada.

1.Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti oleh Kuncoro, 2003, sebuah instrumen dikatakan valid apabila dari hasil uji diperoleh nilai korelasi antara butir dengan faktor positif dan signifikan pada tingkat 1% atau 5%. Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS 17.0

2.Uji Reliabilitas

Reliabilitas, sebagaimana diungkapkan oleh Kuncoro, 2003 adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasilnya yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu instrument, menurut Azwar, 2013 dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai *Alpha* lebih besar dari 0,50. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.0.

3. Analisis Uji Korelasi Rank Spearman

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif hubungan kausal serta data yang diambil bersifat ordinal atau berjenjang atau ranking, maka analisa yang digunakan untuk pengujian adalah dengan menggunakan metode analisa korelasi *Rank Spearman*. Menurut Sugiyono (2011:305), korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama.

Pada analisis korelasi *Rank Spearman*, setiap data yang diperoleh, baik variabel X dan variabel Y di ranking masing-masing berdasarkan skor masing-masing dari yang terbesar hingga yang terkecil, yaitu 1, 2, 3, ..., n. Pengujian hipotesis mempergunakan tes uji korelasi *Rank Spearman* (r_s) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Skor data ranking
- b. Hitung selisih ranking pasangan
- c. Selisih pasangan dikuadratkan
- d. Jumlahkan hasil penghitungan dari seluruh sampel
- e. Hitung $\sum T_x$ dan $\sum T_y$ dengan rumus:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dengan ketentuan:

T = besarnya faktor koreksi

t = jumlah rank kembar dari jumlah variabel yang memiliki skor sama

- f. Masukkan data ke dalam rumus Spearman:

Apabila tidak ada nilai pengamatan yang sama

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2 \sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Apabila ada nilai pengamatan yang sama di mana:

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_y$$

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_x$$

α_i = selisih rank variabel pertama dan kedua R ($X_i - Y_i$)

Hipotesis pengujian:

$H_0 : \rho \leq 0$ (tidak ada korelasi)

$H_1 : \rho > 0$ (ada korelasi)

Untuk penelitian ini tingkat signifikansi (α)

Untuk menginterpretasikan tingkat hubungan berdasarkan koefisien korelasi yang diperoleh, digunakan pedoman sebagai berikut ini:

Tabel 2. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,99	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

C. HASIL DAN PEMBAHASAN**a. Hasil Uji Validitas****Tabel 3. Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X)****Correlations**

Kuesioner	TOTAL	Keterangan
X.1 Pearson Correlation	.236	VALID
Sig. (2-tailed)	.069	
N	60	
X.2 Pearson Correlation	.413**	VALID
Sig. (2-tailed)	.001	
N	60	
X.3 Pearson Correlation	.249	VALID
Sig. (2-tailed)	.055	
N	60	
X.4 Pearson Correlation	.510**	VALID
Sig. (2-tailed)	.000	
N	60	
X.5 Pearson Correlation	.601**	VALID
Sig. (2-tailed)	.000	
N	60	
X.6 Pearson Correlation	.494**	VALID
Sig. (2-tailed)	.000	
N	60	
X.7 Pearson Correlation	.557**	VALID
Sig. (2-tailed)	.000	
N	60	
X.8 Pearson Correlation	.697**	VALID
Sig. (2-tailed)	.000	
N	60	

Correlations

Kuesioner		TOTAL	Keterangan
X.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.723** .000 60	VALID
X.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.577** .000 60	VALID
X.11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.618** .000 60	VALID
X.12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.679** .000 60	VALID
X.13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.728** .000 60	VALID
X.14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.698** .000 60	VALID
X.15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.575** .000 60	VALID

Sumber hasil olahan data primer

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)
Correlations

Kuesioner		TOTAL	Keterangan
Y.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.665** .000 60	VALID
Y.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.599** .000 60	VALID
Y.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.419** .001	VALID

Correlations

Kuesioner		TOTAL	Keterangan
	N	60	
Y.4	Pearson Correlation	.688**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.5	Pearson Correlation	.381**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	60	
Y.6	Pearson Correlation	.603**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.7	Pearson Correlation	.492**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.8	Pearson Correlation	.623**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.9	Pearson Correlation	.621**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.10	Pearson Correlation	.504**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.11	Pearson Correlation	.623**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.12	Pearson Correlation	.608**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	
Y.13	Pearson Correlation	.341**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	60	
Y.14	Pearson Correlation	.590**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	

Y.15	Pearson Correlation	.601**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	

Sumber hasil olahan data primer

Hasil uji validitas kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa setiap instrumen pertanyaan yang ada di dalam kuesioner dinyatakan valid atau bisa diuji lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas Data

Menurut Sukardi (2003), “Suatu instrument penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur”.

Kategori :

- 0,70 – 0,80 : Sangat kuat
- 0,60 – 0,70 : Kuat
- 0,40 – 0,60 : Sedang
- 0,10 – 0,40 : Lemah

Tabel 5. Reliability Statistics Daya tanggap (X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.629
		N of Items	8 ^a
	Part 2	Value	.840
		N of Items	7 ^b
		Total N of Items	15
Correlation Between Forms			.599
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.749
		Unequal Length	.750
Guttman Split-Half Coefficient			.740

a. The items are: X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8.

b. The items are: X.8, X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.15.

Sumber: Hasil olahan data primer

Pengujian reliabilitas kita lihat nilai korelasi Cronbach's Alpha = 0,629. Korelasi berada pada kategori kuat. Bila dibandingkan dengan r_{tabel} (0,210) maka r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa angket tersebut reliabel.

Tabel 6. Reliability Statistics Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.722
		N of Items	8 ^a
	Part 2	Value	.700
		N of Items	7 ^b
		Total N of Items	15
Correlation Between Forms			.791
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.883
	Unequal Length		.884
Guttman Split-Half Coefficient			.881

a. The items are: Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Y.6, Y.7, Y.8.

b. The items are: Y.8, Y.9, Y.10, Y.11, Y.12, Y.13, Y.14, Y.15.

Sumber: Hasil olahan data primer

Pengujian reliabilitas kita lihat nilai korelasi Cronbach's Alpha = 0,722. Korelasi berada pada kategori sangat kuat. Bila dibandingkan dengan r_{tabel} (0,210) maka r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa angket tersebut reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Guttman Split-Half Coefficient	r_{tabel}	Keterangan
Daya Tanggap	0.740	0.230	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0.881	0.230	Reliabel

Jika dibandingkan antara nilai korelasi *Guttman Split-Half Coefficient* dengan r_{tabel} (0.210) maka pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai korelasi cukup besar yaitu diatas 0.210 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

c. Uji Korelasi Rank Spearman

Tabel 8. Korelasi Daya Tanggap (X) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		LOYALITAS PELANGGA N	Building Partnership Service
Spearman's rho	LOYALITAS PELANGGA N	1.000	.718**
			.000
			Sig. (2-tailed)

	N	60	60
DAYA TANGGAP	Correlation Coefficient	.718**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	60	60

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

Sumber: hasil olahan data primer

Tabel 8 diatas, N menunjukkan jumlah sampel sebanyak 60, sedangkan hubungan korelasi ditunjukkan oleh angka **0.718** yang artinya korelasi sangat signifikan karena mendekati 1. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah **0.718**. Sedangkan angka **sig. (2-tailed)** adalah **0,000** lebih kecil daripada batas kritis $\alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel (**0,000 < 0,05**). **0,718 menunjukkan bahwa hubungan antara daya tanggap dan loyalitas pelanggan memiliki tingkat hubungan kuat.**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, apabila indikator-indikator daya tanggap diperbaiki, atau semakin baik, yakni kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah, ketersediaan karyawan untuk membantu kesulitan atau menangani keluhan nasabah dengan baik, sikap tanggap atau merespon nasabah mau mendengarkan keluhan, bersedia membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu siap memberi tanggapan permintaan nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas, maka indikator variabel loyalitas pelanggan yang terdiri dari kesetian pelanggan yang berhubungan dengan jaminan keamanan simpanan dana nasabah sesuai dengan harapan akan semakin Baik. Kekebalan pelanggan terhadap bujukan pesaing juga akan semakin baik, dan frekuensi rekomendasi yang diberikan oleh para kolega nasabah juga akan semakin padat.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Fatrio (2010), tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal)”, yang memiliki hasil bahwa kepuasan nasabah memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahrudin (2012) yang mengangkat tema “Analisis pengaruh keandalan, jaminan, dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT. Apex Semarang”, yang menghasilkan hubungan positif antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.

D. SIMPULAN SARAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Terdapat hubungan signifikan daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variasi perubahan yang terjadi pada daya tanggap, akan menyebabkan naik turunnya loyalitas pelanggan. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa bila daya tanggap semakin tinggi, maka kemampuan karyawan untuk mendengarkan dan menindak lanjuti terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, kemampuan perusahaan dalam melibatkan pelanggan dalam

meningkatkan mutu, kemampuan perusahaan dalam mendorong karyawannya untuk melayani pelanggan dengan ramah dan bersahabat, loyalitas pelanggan akan semakin baik.

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada pihak PT. BPR Sumber Pengasean Bandar Jaya yakni:

1. Meningkatkan daya tanggap yang khususnya berhubungan dengan Kecepatan-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah, diantaranya:
 - a. Ketersediaan karyawan untuk membantu kesulitan atau menangani keluhan nasabah dengan baik.
 - b. Sikap tanggap atau merespon nasabah.
 - c. Mau mendengarkan keluhan, bersedia membantu nasabah.
 - d. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
 - e. Selalu siap memberi tanggapan permintaan nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
2. Mempertahankan loyalitas pelanggan tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menyandarkan pada kepuasan yang dirasakan pelanggan, tetapi lebih dari itu bahwa kepercayaan dan komitmen merupakan perantara kunci dalam membangun loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baharudin, 2012. *Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT. Apex Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Fatrio, Novel. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal)*. Masters thesis, program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Kuncoro. M, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir. Moh. 2009, “*Metode Penelitian*”, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady: 2010. *Metode penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.