

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Hamid. 2007 *"Teori Belajar dan Pembelajaran"* Jakarta: Rineka Cipta.
- Aminudin. 2005. *"Prinsip-prinsip Riset Operasional"*. Jakarta: Erlangga
- Baron, R. M. dan D. A. Kenny. 1986. *The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Christopher Lovelock. 2005. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Dahlan Siamat. 2004. *"Manajemen Lembaga Keuangan"*. Edisi Keempat. Jakarta: Lembaga Penerbit
- Danang, Sunyoto. 2013. *"Metodologi Penelitian Akuntansi"*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Donata L. Maxima. 2008 *"Analisis Penerapan Sistem Antrian pada Proses Transaksi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Larantuka, Flores Timur"*, Skripsi Universitas Widyatama
- Durianto, Darmadi, et al. 2001. *"Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku"* Merek. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Fakultas Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro
- Heizer Jay, Render Barry. 2005. *"Operations Management"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jasfar, Farida. 2012. *"Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: Salemba Empat
- Krismiaji. 2005. *"Sistem Informasi Akuntansi"*, Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta
- Kotler, dan Armstrong, *"Prinsip-prinsip Pemasaran"*, Erlangga, Jakarta, 2002

- Kotler, Philip & Keller. 2008." *Manajemen Pemasaran*". Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2003." *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*". Jakarta : Erlangga.
- Nosek, Ronald Anthony, JR, MS dan James P. Wilson, Pharmd, Phd, "*Teori Antrian dan Kepuasan Konsumen*": Suatu Tinjauan Tentang Terminologi Trend, dan Pengaplikasiannya Pada Prakter Farmasi.
- Raymond McLeod,Jr. 2001. "*Sistem Informasi*" Edisi 7 Jilid 2. Prenhallindo. Jakarta
- Rina, 2009."*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya ke Loyalitas Pelanggan (Study Kasus Pada Pengguna Flexi PT. Telkom Jakarta Utara)*", Skripsi Universitas Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah
- Sani, Achmad dan Vivin Maharani. 2013. Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuisisioner dan Analisis Data). Malang:UINMALIKI Press. Cetakan Ke-2
- Saunders, M., & Lewis, P.2016. In Thornhill Adrian. "*Research methods for Bussines student, 7*".
- Sekaran, Uma. 2011. "*Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*". Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2014. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto. (2017). "*Metodologi Penelitian Bisnis*". Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*", dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. "*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*", 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). "*Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition*". International Edition. Singapore: McGraw-Hill.

LAMPIRAN

1. t hitung

dk	α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

2. r tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

3. Data Nasabah yang datang berdasarkan survey

TANGGAL	BANYAKNYA NASABAH pada WAKTU PELAYANAN						
	08.00-09.00	09.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	12.00-13.00	13.00-14.00	14.00-15.00
10 Maret 2022	73	70	40	25	27	43	22
11 Maret 2022	69	74	65	34	31	48	24
14 Maret 2022	80	56	47	48	45	56	47
15 Maret 2022	73	68	64	45	39	48	48
16 Maret 2022	76	73	76	39	46	56	56
17 Maret 2022	58	47	30	42	38	49	44
18 Maret 2022	75	74	62	35	29	53	55
21 Maret 2022	78	53	52	48	43	52	43
22 Maret 2022	73	51	50	43	53	50	55
23 Maret 2022	46	47	45	45	46	46	35
24 Maret 2022	68	65	57	41	47	48	47
28 Maret 2022	76	70	63	56	48	51	50
29 Maret 2022	46	49	47	46	46	46	46
30 Maret 2022	77	69	73	51	37	47	53
31 Maret 2022	66	65	68	43	41	66	67
1-Apr-22	60	61	57	28	29	63	62
4-Apr-22	75	71	69	53	46	57	51
5-Apr-22	68	69	59	41	47	68	48
6-Apr-22	55	54	50	38	43	55	35
7-Apr-22	57	58	56	37	40	47	47
8-Apr-22	48	39	40	32	25	46	37
11-Apr-22	81	74	69	57	45	44	47
12-Apr-22	74	63	62	43	37	49	53
13-Apr-22	78	58	55	47	45	63	47
14-Apr-22	73	74	70	38	43	43	33
18-Apr-22	74	69	68	43	47	58	48
19-Apr-22	73	77	74	51	49	57	47
20-Apr-22	50	52	55	44	54	49	45
21-Apr-22	71	73	60	47	43	61	51
22-Apr-22	55	54	53	39	15	62	45
23-Apr-22	76	70	62	42	38	56	36
24-Apr-22	60	62	55	43	41	60	50
25-Apr-22	75	47	42	45	37	45	44
Total	2237	2056	1895	1409	1340	1742	1518
Rata-Rata	67.8	62.3	57.4	42.7	40.6	52.8	46.0

4. Hasil Survey Kinerja Sistem Antrian

	Kinerja Sistem Antrian				Total
	X1	X2	X3	X4	
Responden 1	5	5	5	5	20
Responden 2	5	5	5	5	20
Responden 3	5	5	5	5	20
Responden 4	5	5	5	5	20
Responden 5	5	5	5	4	19
Responden 6	5	5	5	5	20
Responden 7	5	4	5	5	19
Responden 8	5	5	4	4	18
Responden 9	5	5	5	5	20
Responden 10	5	5	5	5	20
Responden 11	5	5	4	5	19
Responden 12	5	5	5	5	20
Responden 13	5	5	5	5	20
Responden 14	5	5	5	5	20
Responden 15	5	5	5	5	20
Responden 16	5	5	5	5	20
Responden 17	4	5	5	5	19
Responden 18	5	5	5	5	20
Responden 19	5	5	5	5	20
Responden 20	5	5	5	5	20
Responden 21	5	5	5	5	20
Responden 22	5	5	5	5	20
Responden 23	5	5	5	5	20
Responden 24	5	5	5	5	20
Responden 25	5	5	5	5	20
Responden 26	5	5	4	5	19
Responden 27	5	5	5	5	20
Responden 28	5	5	5	5	20
Responden 29	5	5	5	5	20
Responden 30	5	5	5	5	20
Responden 31	5	5	5	5	20
Responden 32	5	5	5	5	20
Responden 33	5	5	5	5	20
Responden 34	5	5	5	4	19
Responden 35	5	5	5	5	20

Responden 36	5	5	5	4	19
Responden 37	5	5	5	5	20
Responden 38	5	5	5	5	20
Responden 39	5	5	5	5	20
Responden 40	5	5	5	5	20
Responden 41	5	5	5	5	20
Responden 42	5	5	5	5	20
Responden 43	5	5	5	5	20
Responden 44	5	5	5	5	20
Responden 45	5	5	5	5	20
Responden 46	5	5	5	5	20
Responden 47	5	5	5	5	20
Responden 48	5	5	5	5	20
Responden 49	5	5	5	5	20
Responden 50	5	5	5	5	20
Responden 51	5	5	5	5	20
Responden 52	4	5	5	5	19
Responden 53	5	5	5	5	20
Responden 54	5	5	5	5	20
Responden 55	5	5	5	5	20
Responden 56	5	5	5	5	20
Responden 57	5	5	5	5	20
Responden 58	5	5	5	5	20
Responden 59	5	5	5	5	20
Responden 60	5	5	5	5	20
Responden 61	5	5	5	5	20
Responden 62	5	5	5	5	20
Total	308	309	307	306	
Rata-rata	4.967742	4.983871	4.951613	4.935484	

5. Hasil Survey Kepuasan Nasabah

	Kepuasan Nasabah				Total
	X1	X2	X3	X4	
Responden 1	5	5	5	5	20
Responden 2	4	5	5	5	19
Responden 3	5	5	5	5	20
Responden 4	5	4	4	5	18
Responden 5	5	5	5	5	20
Responden 6	5	5	5	5	20
Responden 7	5	5	4	3	17
Responden 8	4	4	5	5	18
Responden 9	5	5	5	5	20
Responden 10	4	5	5	4	18
Responden 11	5	5	5	4	19
Responden 12	5	5	5	4	19
Responden 13	5	5	5	5	20
Responden 14	5	4	5	4	18
Responden 15	5	5	5	4	19
Responden 16	5	5	5	5	20
Responden 17	5	4	3	2	14
Responden 18	5	5	5	5	20
Responden 19	4	4	5	4	17
Responden 20	5	5	5	5	20
Responden 21	5	5	5	5	20
Responden 22	5	4	5	4	18
Responden 23	5	4	3	5	17
Responden 24	5	5	5	5	20
Responden 25	4	4	4	4	16
Responden 26	5	4	5	3	17
Responden 27	5	4	4	5	18
Responden 28	4	4	4	4	16
Responden 29	4	4	4	4	16
Responden 30	4	4	4	4	16
Responden 31	4	4	4	4	16
Responden 32	4	4	4	4	16
Responden 33	5	5	4	5	19
Responden 34	3	2	4	5	14
Responden 35	5	5	5	5	20
Responden 36	5	4	5	4	18
Responden 37	5	4	3	2	14

Responden 38	5	5	5	5	20
Responden 39	4	4	5	5	18
Responden 40	5	5	5	5	20
Responden 41	3	3	3	5	14
Responden 42	5	5	3	3	16
Responden 43	5	4	5	4	18
Responden 44	5	4	4	5	18
Responden 45	5	4	5	4	18
Responden 46	4	4	5	5	18
Responden 47	5	4	5	5	19
Responden 48	5	5	4	5	19
Responden 49	5	5	4	4	18
Responden 50	5	5	4	5	19
Responden 51	3	3	3	3	12
Responden 52	5	4	5	4	18
Responden 53	3	5	5	3	16
Responden 54	4	4	4	5	17
Responden 55	5	5	5	5	20
Responden 56	5	4	5	4	18
Responden 57	5	4	4	5	18
Responden 58	5	5	5	5	20
Responden 59	4	4	4	4	16
Responden 60	5	5	5	5	20
Responden 61	5	4	4	5	18
Responden 62	5	5	5	5	20
Total	288	274	279	274	
Rata-rata	4.645161	4.419355	4.5	4.419355	

6. Hasil Survey Loyalitas Nasabah

	Loyalitas Nasabah				Total
	X1	X2	X3	X4	
Responden 1	5	5	5	5	20
Responden 2	5	5	5	5	20
Responden 3	5	4	4	5	18
Responden 4	5	4	4	5	18
Responden 5	4	4	4	5	17
Responden 6	4	5	4	4	17
Responden 7	3	3	4	4	14
Responden 8	5	5	5	5	20
Responden 9	4	4	5	4	17
Responden 10	3	4	5	3	15
Responden 11	4	4	4	4	16
Responden 12	5	5	5	4	19
Responden 13	5	5	5	5	20
Responden 14	5	4	4	4	17
Responden 15	4	5	4	3	16
Responden 16	3	3	3	3	12
Responden 17	5	4	4	4	17
Responden 18	3	3	3	3	12
Responden 19	5	5	5	5	20
Responden 20	4	4	4	4	16
Responden 21	5	4	5	4	18
Responden 22	5	4	4	3	16
Responden 23	5	5	5	5	20
Responden 24	5	5	5	5	20
Responden 25	4	4	4	4	16
Responden 26	4	4	5	3	16
Responden 27	4	4	4	4	16
Responden 28	3	4	3	3	13
Responden 29	3	4	3	3	13
Responden 30	3	4	3	3	13
Responden 31	3	4	3	3	13
Responden 32	4	4	4	4	16
Responden 33	4	5	5	5	19
Responden 34	4	4	3	3	14
Responden 35	4	4	4	4	16
Responden 36	5	4	5	5	19
Responden 37	5	4	5	4	18

Responden 38	5	5	5	5	20
Responden 39	4	4	4	4	16
Responden 40	4	4	4	4	16
Responden 41	4	3	3	3	13
Responden 42	3	3	3	3	12
Responden 43	5	4	3	4	16
Responden 44	4	4	4	4	16
Responden 45	3	4	5	4	16
Responden 46	5	5	4	4	18
Responden 47	5	5	5	5	20
Responden 48	3	3	2	5	13
Responden 49	3	3	3	3	12
Responden 50	5	4	5	3	17
Responden 51	5	5	4	4	18
Responden 52	5	4	5	4	18
Responden 53	3	4	4	5	16
Responden 54	5	4	5	4	18
Responden 55	4	4	4	4	16
Responden 56	5	5	5	4	19
Responden 57	5	5	5	4	19
Responden 58	4	4	4	4	16
Responden 59	3	3	3	3	12
Responden 60	5	5	5	5	20
Responden 61	5	4	4	5	18
Responden 62	5	5	5	5	20
Total	263	259	259	251	
Rata-rata	4.241935	4.177419	4.177419	4.048387	

7. Contoh Kuesioner

Survey Nasabah BRI Kendari Sam Ratulangi

Berikan tanda Centang (✓) pada jawaban anda

Kinerja Sistem Antrian

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (ST)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	Kinerja Sistem Antrian sangat penting dilihat dari layanan oleh karyawan BRI Kendari Samratulangi					
2	Kinerja Sistem Antrian sangat penting dilihat dari waktu tunggu antrian di BRI Kendari Samratulangi					
3	Kinerja Sistem Antrian sangat penting dilihat dari sistem dan jaringan BRI Kendari Samratulangi					
4	Kinerja Sistem Antrian sangat penting dilihat dari keramahan karyawan BRI Kendari Sam Ratulangi					

Kepuasan Nasabah

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (ST)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	Saya merasa puas terhadap layanan oleh karyawan BRI Kendari Samratulangi					
2	Saya merasa puas terhadap waktu tunggu antrian di BRI Kendari Samratulangi					
3	Saya merasa puas terhadap sistem dan jaringan BRI Kendari Samratulangi					
4	Saya merasa puas terhadap keramahan karyawan BRI Kendari Sam Ratulangi					

Loyalitas Nasabah

No.	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (ST)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	Saya akan terus menjadi nasabah dan menggunakan layanan perbankan di BRI Kendari Samratulangi					
2	Saya tidak berkeberatan memberi saran orang lain untuk menjadi nasabah BRI Kendari Samratulangi					
3	Saya akan tetap menjadi nasabah BRI Kendari Samratulangi walaupun ada penawaran dan berbagai alasan dengan bank lain					
4	Saya akan memprioritaskan jasa dan layanan di BRI Kendari Samratulangi					