**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS BMT
AMANAH RAY CABANG SETIA BUDI
MEDAN**

Sulastri, Wardayani, Dedi Wahyudi

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
Wardayani302@gmail.com, dediw7084@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan. Sampel penelitian ini adalah 160 Nasabah BMT Amanah Ray Medan, pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu penentuan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel. Analisis data menggunakan uji Regresi Berganda dengan ketepatan model (uji asumsi klasik), pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji persial (uji t), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan keberadaannya terhadap variabel loyalitas nasabah, selain itu secara persial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kata kunci: Kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah

PENDAHULUAN

Loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian dari sebuah kualitas pelayanan yang baik di setiap perusahaan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menja dipenyebarkan kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai suatu produk yang di konsumsinya. Mereka memilikik redibilitas yang tinggi, karena tidak di bayar oleh pihak perusahaan untuk merekomendasikan produk atau merek dari perusahaan tersebut. Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja. Kepuasan nasabah tersebut didapatkan dari kualitas pelayanan yang baik dimana pelayanan ini memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Tingkat kualitas pelayanan ini akan memunculkan suatu dampak dari tingkat kepuasan pada nasabah, baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi setiap perusahaan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Anggoro (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Jiwa di AJB Bumi putera Cabang Magelang, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada asuransi jiwa di AJB bumi putera cabang magelang.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah: "Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan Cabang Setia Budi"?

Batasan Masalah

Untuk mencegah mengambanginya permasalahan maka penulis membatasi masalah pada nasabah tahun 2014 sampai dengan 2016 dengan melakukan transaksi pembiayaan lebih dari 2 kali.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian antara lain Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray unit Setia Budi, data nasabah tahun 2014-2016.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Amanah Ray Medan yang dilaksanakan pada bulan **Agustus 2016 sampai dengan Januari 2017**.

Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Data primer
Dalam hal ini penelitian langsung meminta informasi kepada nasabah KSPS BMT Amanah Ray yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah dalam bentuk kuesioner.
2. Data sekunder
Data sekunder adalah data yang yang diperoleh dari penelitian orang lain atau sumber yang telah dipublikasikan sehingga data tersebut telah tersedia.

Sumber data yang digunakanyaitu:

1. Data Internal yaitu data yang dapat dari tempat penelitian dengan cara membagikan dan mengumpulkan kembali kuesioner kepada nasabah BMT Amanah Ray. Dimana data tersebut merupakan data mentah dan harus diolah dituangkan kedalam skripsi.
2. Data eksternal adalah data yang didapat dari luar tempat penelitian seperti internet dan perpustakaan.

Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Defenisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu:

1. Variabel bebas (variable independen) adalah variable yang mempengaruhi variable terikat, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1).
2. Variabel terikat (variable dependend) adalah yang dipengaruhi oleh variable bebas, yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

Tabel 3.2.
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan (X)	tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Keramahan 4. Kenyamanan	Skala Likert
Loyalitas Nasabah (Y)	komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten	1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Refferal</i>	Skala Likert

Sumber :Anggoro (2011:18)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian instrument dilakukan 62 orang nasabah KSPPS BMT Amanah Ray yang beralamat di jalan Setia Budi Komplek Ruko Milala Mas No. B 12 Medan.

Kriteria pengujian:

1. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$: tidak valid
2. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$: valid

Uji Realibilitas

Apabila nilai pengujian realibilitas alpha cronbach > 0,6 maka instrument penelitian dikatakan reliabel.

Metode Analisis Data

Penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang terdiri dari 1 (satu) variable dependend dan 1 (satu) variable independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Nasabah (Y), sedangkan variable independen terdiri atas Kualitas Pelayanan (X). Untuk menguji hipotesis tentang kekuatan variable independen (Kualitas Pelayanan) terhadap Loyalitas Nasabah, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan model persamaan: $Y = a + bX + e$

Di mana:

- Y = Loyalitas Nasabah
- X = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- e = error of term (variabel yang tidak diteliti)

Kerangka Berpikir

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dan loyalitas nasabah adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Kesetiaan nasabah terhadap produk dan jasa tertentu dari suatu perusahaan sebagai akibat dari kualitas pelayanan maksimal yang diberikan oleh perusahaan pada

nasabah. Hasil ini konsisten dengan penelitian Anggoro (2011) berpengaruh positif motivasi terhadap kinerja karyawan.

Gambar 2.1: Kerangka berpikir
Sumber: Anggoro (2011)

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2012:96).

Formulasi hipotesis penelitian ini adalah:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya simultan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan formulasi diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah “Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray Unit Setia Budi Medan”.

Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2):

koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu), maka pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah besar, berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Kriteria pengujian:

- 1.) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak (tidak berpengaruh)
- 2.) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima (berpengaruh).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrument yang digunakan dalam penelitian. Instrument dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil validitas dari setiap instrument variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 2. validitas instrument variabel Kualitas Pelayanan

Instrument	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
Kualitas Pelayanan 1	0.465	0.25	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0.355		Valid
Kualitas Pelayanan 3	0.477		Valid
Kualitas Pelayanan 4	0.292		Valid
Kualitas Pelayanan 5	0.539		Valid
Kualitas Pelayanan 6	0.258		Valid
Kualitas Pelayanan 7	0.557		Valid
Kualitas Pelayanan 8	0.397		Valid

Dari tabel 2. terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kualitas pelayanan (x) memiliki nilai $r_{hitung} > 0.250$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kualitas yang digunakan valid.

Tabel 3. validitas instrument variabel Kualitas Pelayanan

Instrument	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
Loyalitas Nasabah 1	0.29	0.25	Valid
Loyalitas Nasabah 2	0.258		Valid
Loyalitas Nasabah 3	0.413		Valid
Loyalitas Nasabah 4	0.268		Valid
Loyalitas Nasabah 5	0.404		Valid
Loyalitas Nasabah 6	0.252		Valid

Dari tabel 3. terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel Loyalitas Nasabah (y) memiliki nilai $r_{hitung} > 0.250$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel loyalitas nasabah yang digunakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan	0,699	Reliabel
2	Loyalitas Nasabah	0,511	Reliabel

Berdasarkan tabel 4. untuk variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai Cronbach alpha 0,699 sedangkan untuk variabel Loyalitas Nasabah mempunyai nilai Cronbach Alpha 0.511 sehingga jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel tersebut adalah konsisten dan variabel dapat dipercaya (reliable) karena nilai alpha lebih besar dari 0,5.

3. Hasil Uji Regresi

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah, maka digunakan uji regresi linier. Berikut adalah tabel hasil pengujian regresi pada masing-masing variabel.

Tabal 5. Hasil Penguji Regresi Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	15.767	2.921		5.398	.000
(Kualitas Pelayanan)					
X	.271	.085	.381	3.196	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Y

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh kesamaan regresi sebagai berikut: $Y = 15,767 + 0,271X + 0,085$ Pada model regresi diperoleh nilai konstanta Kualitas Pelayanan 15,767 artinya bahwa jika Loyalitas Nasabah nilainya adalah 0, maka Kinerja Karyawan nilainya positif. Koefisien regresi variabel Loyalitas Nasabah sebesar 0,271 artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka Loyalitas Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,271 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyakitas nasabah adalah positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

4. Penguji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan model menerangkan variabel terkait.

Tabel 6. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.381 ^a	.145	.131	2.094

a. Predictors: (Kualitas Pelayanan), X

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,145 atau 14,5% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel yang terjadi pada loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan, sedangkan sisanya sebesar 85,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji Persial (Uji t).

Uji persial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap loyalitas nasabah, dengan kriteria jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak,

artinya secara persial penelitian tidak ada pengaruh, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara persial penelitian terdapat pengaruh (berpengaruh).

Tabal 7. Hasil Uji Persial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Kualitas Pelayanan)	15.767	2.921		5.398	.000
X	.271	.085	.381	3.196	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Y

b. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} (3,196) lebih besar dibandingkan t_{tabel} (1,999) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara persial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel yang terjadi pada loyalitas nasabah KSPPS BMT Amanah Ray Medan, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 14,5%, sedangkan sisanya 85,5% dijelaskan bila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka peningkatan loyalitas nasabah akan ikut naik.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan, ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggoro (2011) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Jiwa di AJB Bumiputera Cabang Magelang, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada asuransi jiwa di AJB bumiputera cabang magelang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian Regresi Linier variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa nilai konstanta adalah sebesar 25,773 dan koefisien regresi variabel loyalitas nasabah sebesar 0,381 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,381. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah di KSPPS Bmt Amanah Ray Kantor Cabang Setia Budi.
2. Pengujian koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa koefisien antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah adalah 16,9 % dan sisanya adalah sebesar 83,1%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Uji persial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (3,494) lebih besar dibandingkan t_{tabel} (1,999) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara persial variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

REFERENCES

- Cece. (2003). *Analisis Hubungan Perencanaan Strategi Aliansi PDAM Tirtanadi-PT. Telekomunikasi Divre I Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PDAM Tirtanadi...* Universitas Sumatera Utara.
- Dinamika, S. G. (2018). *Gemstone Fever Hits Jakarta: A Lexical Meaning Analysis*.
- Dinamika, S. G., & Sari, W. V. (2015). Applied Error Analysis of Comparative Degree Sentence Construction of Students in STIM Sukma Medan. *Asian EFL Journal*, 5, 112–119.
- Dinamika, S. G., & Siregar, E. B. A. (2016). Developing English Syllabus for Tourism Management Students. In *Proceedings of the Fourth International Seminar on English Language and Teaching (ISELT-4)* (Vol. 13, pp. 16–17).
- Dinamika, Soraya Grabiella (2014) *THE EFFECT OF USING COLLABORATIVE STRATEGIC READING ON STUDENTS' ACHIEVEMENT IN READING NARRATIVE TEXT*. Undergraduate thesis, UNIMED
- Fandy, T. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Fathimah, V. (2017). Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan , Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ilman*, 5(1), 41–52.
- Ghazalli. (2015). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hidayat, R. (2010). Analisis Tingkat Penggunaan Internet Dikalangan Mahasiswa dan Hubungannya dalam Peningkatan Nilai Akademik (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Medan). *Jurnal Mediasi*, 2(2), 55–63.
- Hidayat, R. (2015). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman*, 3(1), 1–8.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. (2014). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, W. A. (2009). Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi turnover pada call center Telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 1–11.
- Nasution, W. A. (2013). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Karya Deli Stelindo Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*, 20(2), 1–77.
- Nasutiona, L. K., Fahrurb, M., Christine, Imaduddind, & Wardayani. (2017). The Calculation of Cost of Goods Sold “Gayo Arabica Coffee from Takengon” with Variable Costing Method. *Journal Online Jaringan COT POLIPD (JOJAPS)*, 10, 82–87.

- Ningratri, Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM Sukma Medan. *Riset & Ejournal Manajemen Informatika*, 3(1), 50–56.
- Nurlinda, & Wardayani. (2014). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Penggunaan Instrumen Manajemen Terhadap Kinerja Pengelolaan Dana Bantuan Global Fund Komponen Aids Pada Kementerian Kesehatan Ri. *Jurnal Ilman*, 1(1), 23–35.
- Prana, R. R. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tebing Tinggi. *Jurnal Ilman*, 4(1), 74–86.
- Radiosunu. (2011). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, F. (2016). *Measuring Costumer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratih, H. (2015). *Perilaku Konsumen* (5th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Sinaga, S., Pertiwi, L. S., Ardian, T., & Zuhri. (2016). Inventory Simulation Optimization Under Non Stationary Demand. *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(1), 524–529.
- Sinuhaji, E. (2010). PENERAPAN LAYANAN UNGGUL DALAM PEMASARAN PRODUK BANK. *Jurnal Mediasi*, 2(1).
- Sukendro, H. A. (2012). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama'ah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Indosat Medan*. Universitas Terbuka.
- Wahyuni, D. S., & Wardayani. (2016). Analisis Return on Asset , Current Ratio dan Debt Ratio dalam Menilai Kinerja Keuangan pada PT . Pelabuhan Indonesia I (Persero) cabang Belawan. *Jurnal Ilman*, 4(1), 59–73.
- Widjaja, T. (2014). *Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widjanarko, B. (2015). PENGARUH PEMERIAN KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA BUMI KARYA TAMA INSURANCE CABANG MEDAN. *Jurnal Research Sains*, 1(2), 130–152.
- Winata, E. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Mayasari Binangun Medan. *Research Sains*, 1(2), 100–117.
- Winata, E. (2017). ANALISA PERAMALAN PENJUALAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN PADA PT. CAKRA ANUGERAH ARTA ALUMINDO MEDAN. *Research Sains*, 3(1).
- Zuhri. (2015). Model Input Output dan Aplikasinya pada Enam Sektor. *Jurnal Ilman*, 3(1), 16–21.