

BUKTI PROSES KORESPONDENSI

Judul karya Ilmiah : Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Kredit pada PT BPR X

Penulis : Faisal Hasbullah Batubara (feibatoebara@gmail.com)

Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Industri dan Logistik

Jenis Jurnal : Jurnal terindeks Sinta 2

Vol/ No/Edisi : Vol 2 No. 2 (2018)

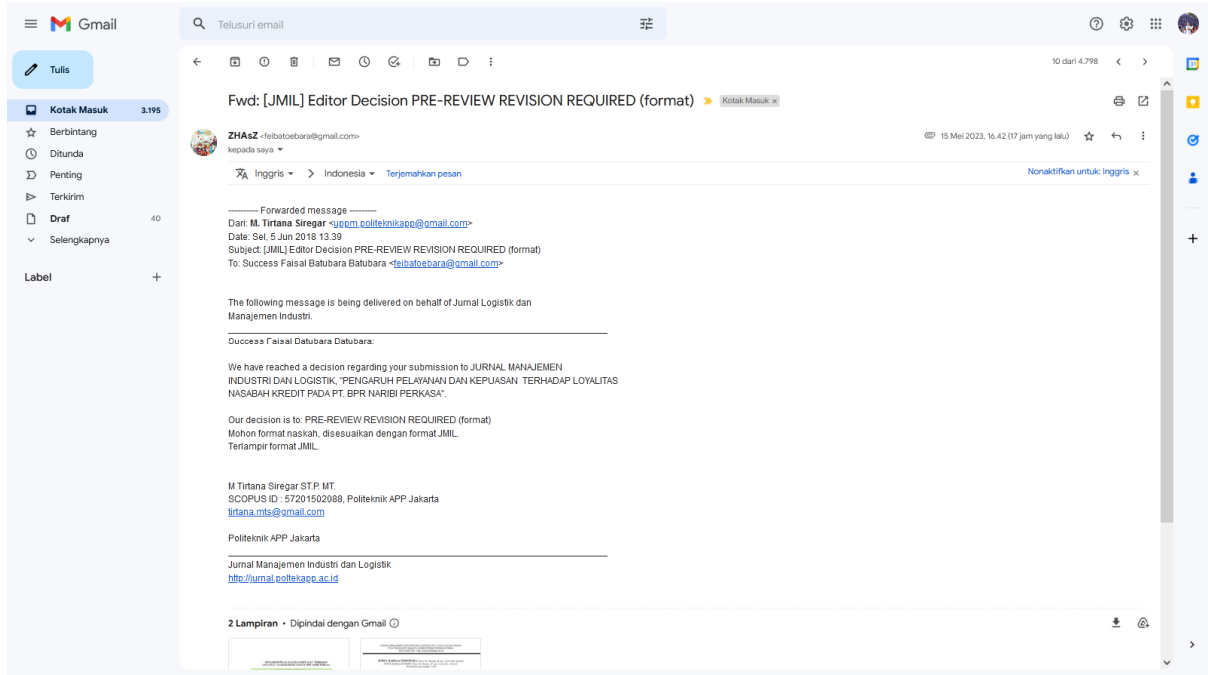
ISSN : 2598-5795

Penerbit : Politeknik APP Jakarta

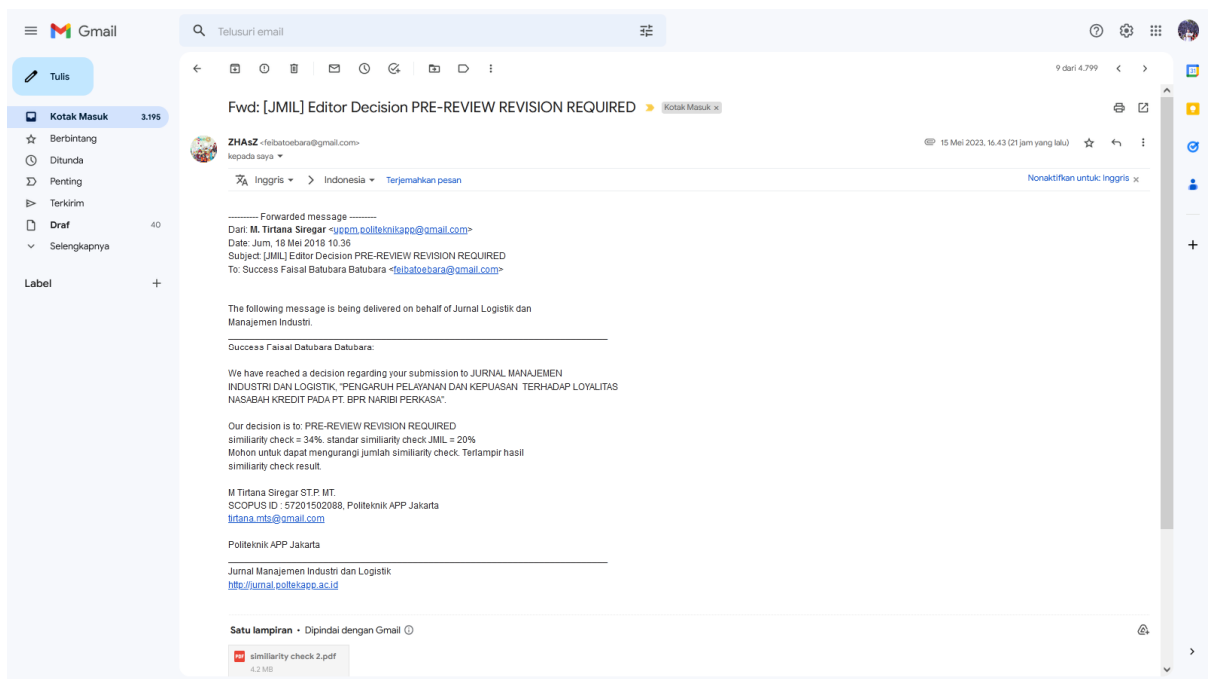
URL Dokumen : <https://jurnal.poltekapp.ac.id/index.php/JMIL/article/view/38>
<https://repository.poltekapp.ac.id/id/eprint/3476/>

Tanggal	Aktifitas	Catatan
5 Mei 2018 13.39	Penulis Men-submit artikel	
18 Mei 2018 10.36	Notifikasi dari Reviewer: <ul style="list-style-type: none"> • Our decision is to: PRE-REVIEW REVISION REQUIRED • similiarity check = 34%. standar similiarity check JMIL = 20% 	Mohon untuk dapat mengurangi jumlah similiarity check. Terlampir hasil similiarity check result.
10 Oct 2018 at 13:20	Notifikasi dari Reviewer: <ul style="list-style-type: none"> • Periksa ukuran font dan judul • Mohon dicek kembali hasil output spss nya. Dan ketentuan untuk uji hipotesisnya. 	Terdapat pada : abstrak
11 Oct 2018 at 14:15	Dari Penulis : <ul style="list-style-type: none"> • Sudah disesuaikan ukuran font dan judul • Hasil output SPSS sudah disesuaikan dan sudah ditambahkan uji hipotesis 	Terdapat pada : abstrak
25 Oct 2018 at 15:11	Notifikasi dari Reviewer: <ul style="list-style-type: none"> • Mohon diperiksa H1, mohon disesuaikan dengan kerangka pemikiran • Mohon merujuk pada kerangka pemikiran yang ada • Untuk Uji Regresi Linier Berganda, mohon menambahkan Uji Asumsi Klasik 	Terdapat pada : metodologi penelitian
25 Okt 2018 15.51	Dari Penulis : <ul style="list-style-type: none"> • kerangka pemikiran sudah disesuaikan uji hipotesis • pada metode penelitian sudah merujuk ke kerangka pemikiran • Sudah ditambahkan uji asumsi klasik 	Terdapat pada : metodologi penelitian
28 Okt 2018	Notifikasi dari Reviewer: <ul style="list-style-type: none"> • Artikel telah disetujui untuk diterbitkan 	Status : Accepted
30 November 2018	Artikel sudah tayang di Jurnal Manajemen Industri dan Logistik (JMIL) Vol 2. No.2 Mei 2018	

5 Mei 2018 13.39, Submit Jurnal



18 Mei 2018 10.36, Notifikasi dari Reviewer: similiarity check



Submission date: 18-May-2018 10:12AM (UTC+0700)

Submission ID: 965377781

File name: 108-492-1-ED_1.docx (499.25K)

Word count: 3173

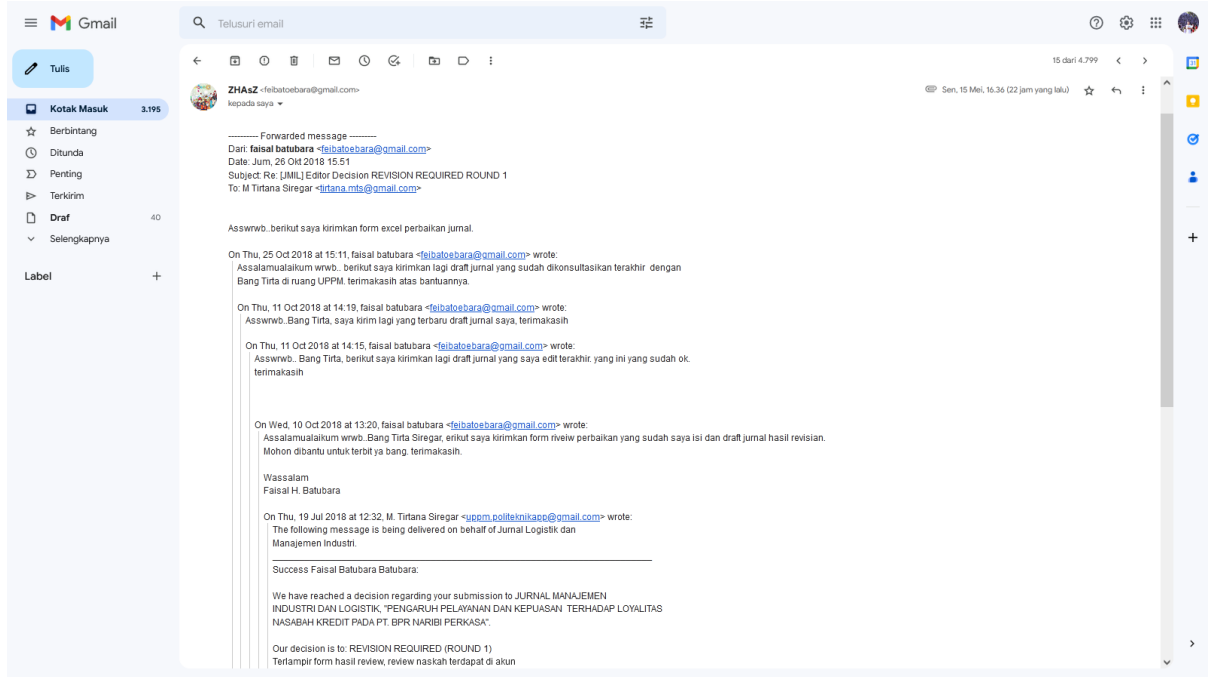
Character count: 19840

PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT PADA PT. BPR NARIBI PERKASA

32 ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang didapatkan terhadap loyalitas nasabah kredit pada PT. BPR Naribi Perkasa. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah menggunakan metode observasi lapangan, wawancara kepada responden dan penyebaran kuisioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah kredit PT. BPR Naribi Perkasa yang berjumlah 386 nasabah kredit, teknik sampling yang digunakan adalah metode purposive diperoleh sampel sebesar 60 responden atau sebesar 15% dari populasi. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinan, uji t parsial dan uji F berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan yaitu $Y = 0,254 + 0,474 X_1 + 0,445X_2$ yang berarti tanpa adanya variabel X_1 (pelayanan) dan X_2 (kepuasan) maka variabel Y (kepuasan) tetap sebesar 0,254. Berdasarkan hasil uji korelasi nilai korelasi sebesar 0,531 yang berarti memiliki hubungan sedang sesuai dengan batas kriteria yang telah ditentukan pada interval korelasi (0,40 – 0,59 kategori cukup kuat). Uji determinan menunjukkan nilai R square sebesar 0,284 yang berarti sebesar 28,4% pengaruh variabel pelayanan dan kepuasan terhadap variabel loyalitas adalah 28,4%, sisanya sebesar 71,6 dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah kredit pada PT. BPR Naribi Perkasa. Hasil uji t parsial diperoleh nilai t hitung variabel pelayanan (2,160) > t

10 Oktober 2018 at 13:20 - 26 Okt 2018 15.51



FORM REVIEW							
Petunjuk : Form ini digunakan untuk menilai hasil perbaikan dari jurnal Note : Apabila review melebihi dari round 1, gunakan form review sebelumnya yang sudah diisi							
REVIEWER :							
(1) Isilah poin revisi secara detail yang menyatakan untuk perbaikan paper penulis							
AUTHOR (Penulis)							
Isilah poin (2) , (3) sebagai pernyataan hasil perbaikan							
EDITOR							
melakukan verifikasi data							
		diisi REVIEWER		diisi AUTHOR (penulis)			CHECKLIST EDITOR
No.		Poin Revisi	Terdapat di - paragraf/kalimat/bagian (detail)	Checklist Perbaikan (2)	Pernyataan Sebelum	Pernyataan Sesudah	diisi UPPM
1	10 Oct 2018 at 13:20	periksa ukuran font dan judul	abstrak	YA	Ukuran font berbeda	Sudah disesuaikan ukuran font dan judul	clear
2	11 Oct 2018 at 14:15	Mohon dicek kembali hasil output spss nya. Dan ketentuan untuk uji hipotesisnya.	abstrak	YA	Hasil output spss ada angka yang berbeda dan belum ada uji hipotesis	Hasil output SPSS sudah disesuaikan dan ditambahkan uji hipotesis	clear
3	11 Oct 2018 at 14:19	Mohon diperiksa H1, mohon disesuaikan dengan kerangka pemikiran	metode penelitian	YA	Uji hipotesis telah kerangka pemikiran	Setelah kerangka pemikiran sudah disesuaikan uji hipotesis	clear
4		Mohon merujuk pada kerangka pemikiran yang ada	metode penelitian	YA	merujuk kerangka pemikiran	pada metode penelitian sudah merujuk ke kerangka pemikiran	clear
5		Untuk Uji Regresi Linier Berganda, mohon menambahkan Uji Asumsi Klasik	metode penelitian	YA	Belum ada uji asumsi klasik	Sudah ditambahkan uji asumsi klasik	clear
6	25 Oct 2018 at 15:11	Mohon perbaiki penomoran dan menambahkan pembahasan atas hasil yang diperoleh.	hasil/pembahasan	YA	Penomoran tidak berurut pembahasan ringkas	penomoran sudah disesuaikan dan ditambahkan hasil pembahasan	clear
7	25 Oct 2018 at 15:11	Mohon dicorsscek pada hasil output SPSS nya	pembahasan	YA	Hasil output spss ada angka yang berbeda	Sudah disesuaikan hasil output spss pada pembahasan.	clear
8	26 Okt 2018 15.51	Mulai edisi ke-3 JMIL memberlakukan untuk minimal mengutip 2 artikel dari naskah JMIL yang terbit	daftar pustaka	TIDAK	Belum mengutip artikel JMIL	belum ada artikel yang berhubungan dengan tema saya, untuk penerbitan berikut akan mengutip minimal 2 artikel naskah JMIL	clear
9	11 Desember 2018	Artikel sudah tayang di Jurnal Manajemen Industri dan Logistik (JMIL) Vol 2, No.2 Mei 2018					

Compose

Inbox 2/927

Starred

Snoozed

Sent

Drafts 49

More

Labels +

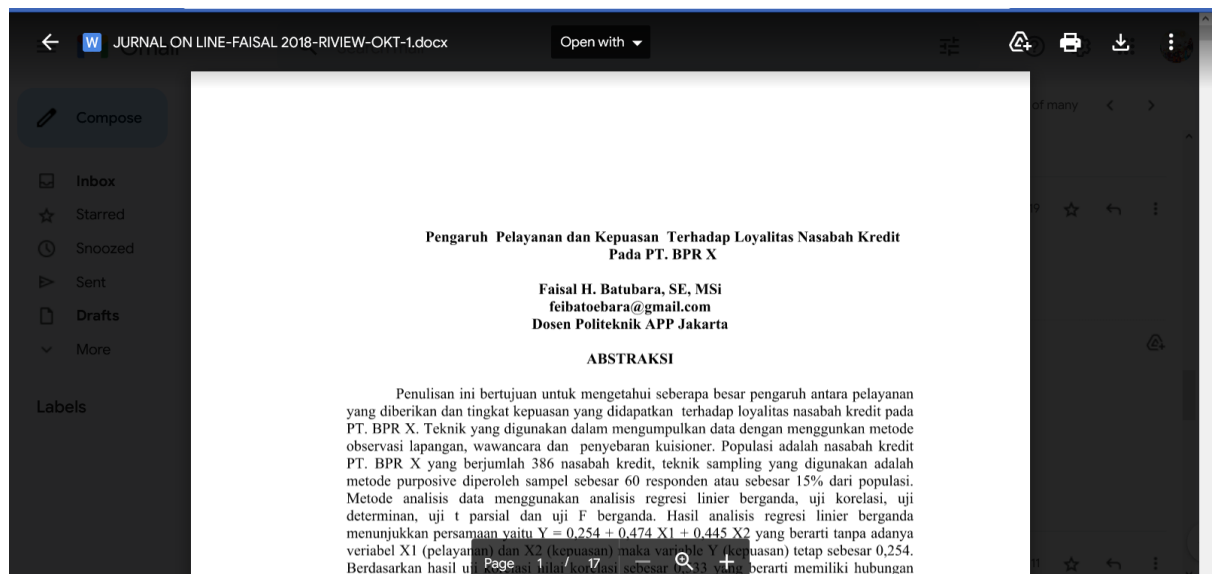
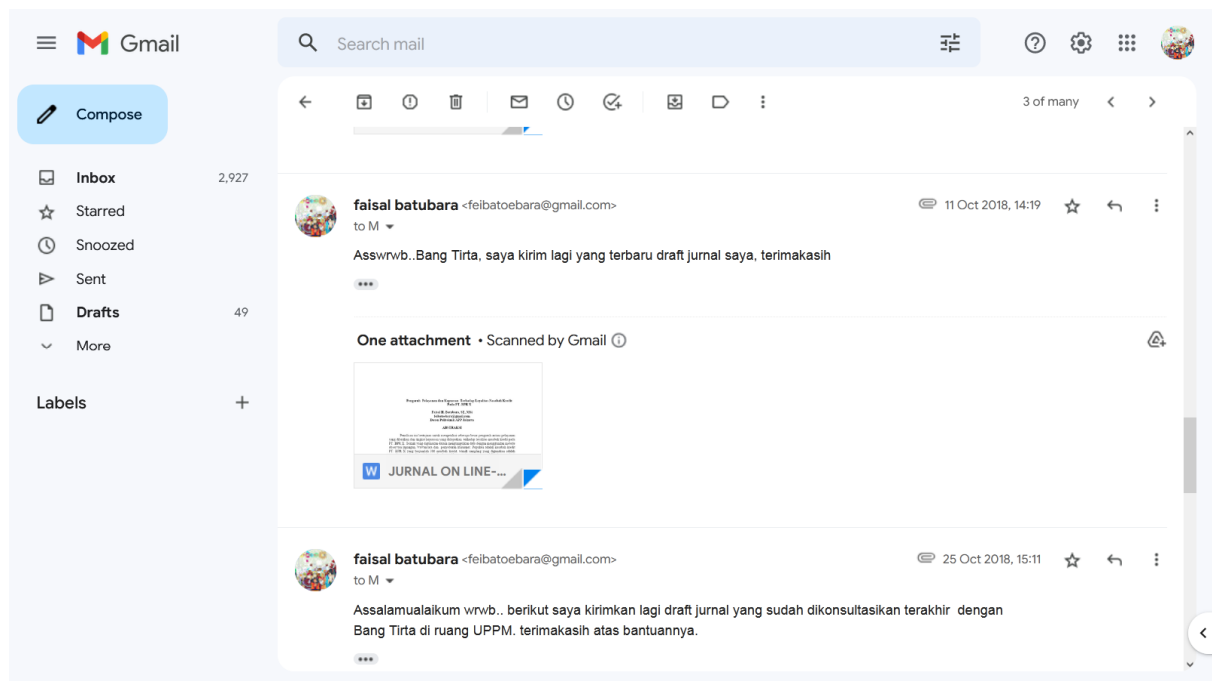
Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. BPR Naribi Perkasa

Faisal H. Batubara, SE, MSI
feihatoebara@gmail.com
Dosen Politeknik APP Jakarta

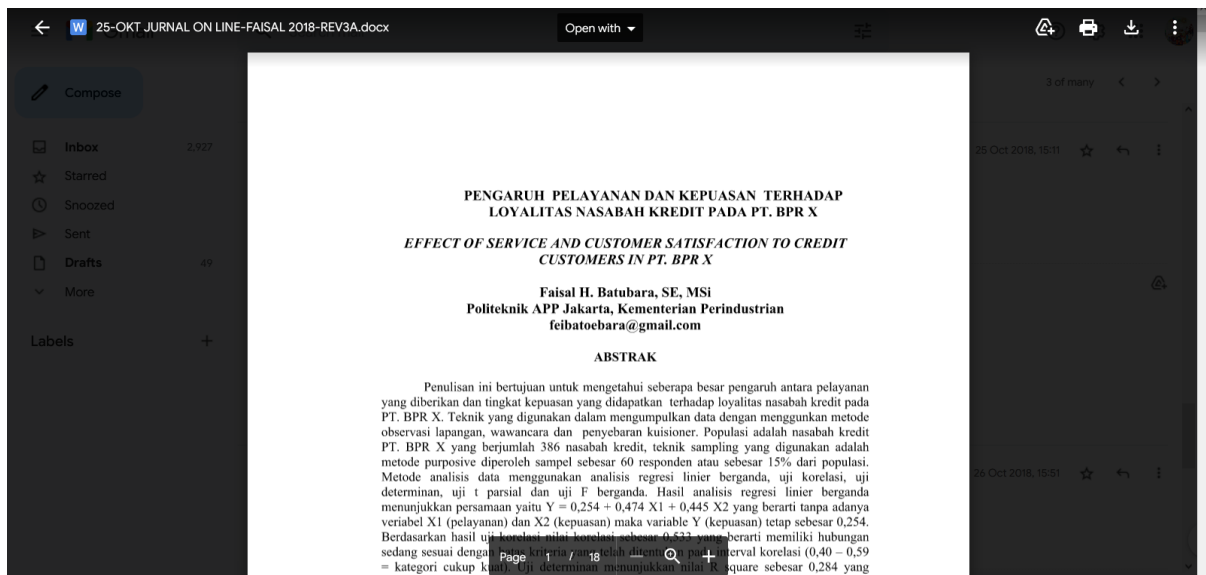
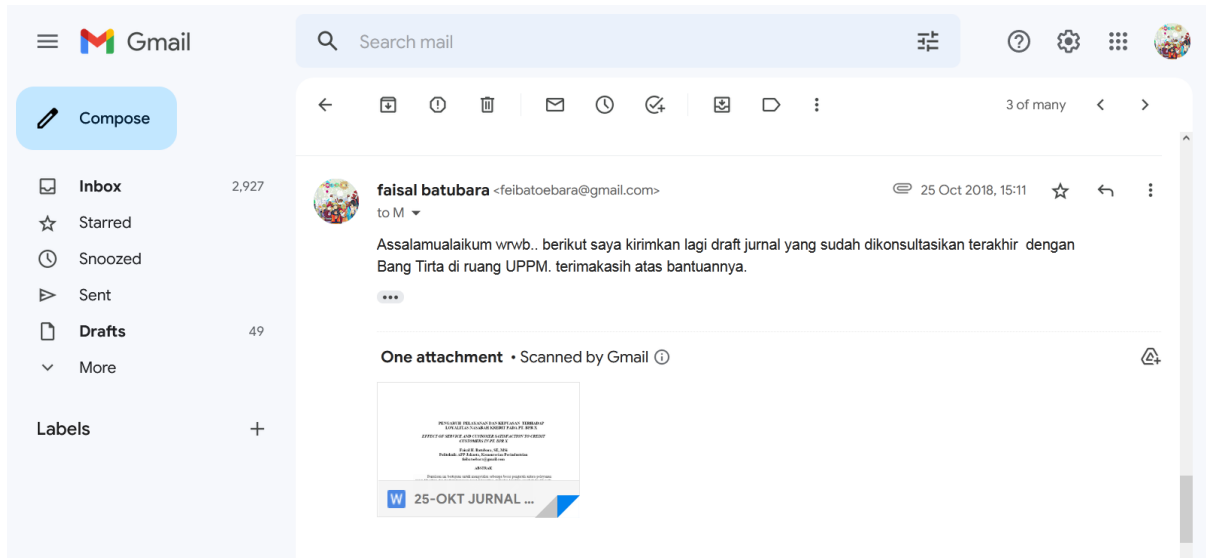
ABSTRAKSI

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang didapatkan terhadap loyalitas nasabah kredit pada PT. BPR Naribi Perkasa. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan menggunakan metode observasi lapangan, wawancara dan penyebaran kuisioner. Populasi adalah nasabah kredit PT. BPR Naribi Perkasa yang berjumlah 386 nasabah kredit, teknik sampling yang digunakan adalah metode purposive diperoleh sampel sebesar 60 responden atau sebesar 15% dari populasi. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinan, uji t parsial dan uji F berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan yaitu $Y = 0,254 + 0,474 X1 + 0,445 X2$ yang berarti tanpa adanya variabel $X1$ (pelayanan) dan $X2$ (kepuasan) maka variable Y (kepuasan) tetap sebesar 0,254. Berdasarkan hasil uji korelasi nilai korelasi sebesar 0,533 yang berarti memiliki hubungan sedang sesuai dengan batas kriteria yang telah ditentukan pada interval korelasi (0,3-0,5). Uji determinan menunjukkan

11 Oct 2018, 14:19, Penyampaian Revisi Artikel Round 1



25 Oct 2018, 15:11, Penyampaian Revisi Artikel terakhir



28 Oct 2018, 15:11, Artikel disetujui untuk terbit

1 dari 14

JURNAL MANAJEMEN INDUSTRI DAN LOGISTIK VOL. XI NO. XI (2018) 000-000

Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA

Available online at : <http://jurnal.poltetkapp.ac.id/>

Jurnal Manajemen Industri dan Logistik

ISSN (Print) 2622-528X | ISSN (Online) 2598-5795

POLITEKNIK APP JAKARTA

Industrial Marketing

PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT PADA PT. BPR X

EFFECT OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION TO CREDIT CUSTOMERS IN PT. BPR X

Faisal H. Batubara, SE, MSi
Politeknik APP Jakarta, Kementerian Perindustrian
feibatobara@gmail.com

Diterima: 02 10 2018 Disetujui: 28 11 2018 Dipublikasi: 30 11 2018

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence between the services provided and the level of satisfaction obtained on loyalty of credit customers at PT. BPR X. Techniques used in collecting data is using the method of field observation, interviews to respondents and the distribution of questionnaires. The population used in this research is credit customers of PT. BPR X which amounted to 386 credit customers, sampling technique used is a purposive method obtained by the sample of 60 respondents or by 15% of the population. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis, correlation test, determinant test, partial t test and multiple F test. The result of multiple linear regression analysis shows that $\hat{Y} = 0,254 + 0,474 X1 + 0,445 X2$ meaning without Xeria variabel (service) and X2 (satisfaction) then variable Y (satisfaction) remain 0.254. Based on the correlation test results of correlation value of 0.533

Status Artikel Accepted

Faisal H. Batubara, SE, MSi
Politeknik APP Jakarta, Kementerian Perindustrian
feibatobara@gmail.com

Diterima: 02 10 2018 Disetujui: 28 11 2018 Dipublikasi: 30 11 2018

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence between the services provided and the level of satisfaction obtained on loyalty of credit customers at PT. BPR X. Techniques used in collecting data is using the method of field observation, interviews to respondents and the distribution of questionnaires. The population used in this research is credit customers of PT. BPR X which amounted to 386 credit customers, sampling technique used is a purposive method obtained by the sample of 60 respondents or by 15% of the population. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis, correlation test, determinant test, partial t test and multiple F test. The result of multiple linear regression analysis shows that $\hat{Y} = 0,254 + 0,474 X1 + 0,445 X2$ meaning without Xeria variabel (service) and X2 (satisfaction) then variable Y (satisfaction) remain 0,254. Based on the correlation test results of correlation value of 0,533 which means having a medium relationship in accordance with the criterion limits that have been determined at the correlation interval (0,40 - 0,59 category strong enough). The determinant test shows the value of R square of 0,284, which means the influence of service variables and satisfaction on the loyalty variable is 28,4%, the rest of 71,6 % is influenced by other independent variables which are not included in this research that is the level of competition, market demand, price, promotion, and so on. The result of t test is obtained by t value of service variable (2,169) > t-table (1,671) with significance value 0,034 below 0,05 hence it shows that service variable does not have significant influence to loyalty and obtained value t-count variable customer satisfaction (3,653) > t-table (1,671) with a significance value of 0,001 below 0,05 then it shows that customer satisfaction variables does not significantly influence loyalty. The result of F test shows that service (X1) and customer satisfaction (X2) have positive effect and significant on Customer loyalty (Y), this is proven by F test calculation obtained F count = 11,313 bigger than Ftable 2,370. The significant level obtained is (0,000) this value can be said to be absolutely significant because it is valued at 0,000 and smaller than the significant standard (5% or 0.05)



Keywords : Service, Satisfaction, Loyalty, Customer

ABSTRAK

30 November 2018, Artikel sudah tayang di Jurnal Manajemen Industri dan Logistik (JMIL) Vol 2.
No.2 Mei 2018

JURNAL MANAJEMEN INDUSTRI DAN LOGISTIK VOL. XX NO. XX (2018) XXX-XXX

Available online at : <http://jurnal.politeknikapp.ac.id/>

 **Jurnal Manajemen Industri dan Logistik** 

| ISSN (Print) 2622-528X | ISSN (Online) 2598-5795 |

Industrial Marketing

PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT PADA PT. BPR X

EFFECT OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION TO CREDIT CUSTOMERS IN PT. BPR X

Faisal H. Batubara, SE, MSI
Politeknik APP Jakarta, Kementerian Perindustrian
feibatobara@gmail.com

Diterima: 02 10 2018 Disetujui: 28 11 2018 **Dipublikasi: 30 11 2018**

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence between the services provided and the level of satisfaction obtained on loyalty of credit customers at PT. BPR X. Techniques used in collecting data is using the method of field observation, interviews to respondents and the distribution of questionnaires. The population used in this research is credit customers of PT. BPR X which amounted to 386 credit customers, sampling technique used is a purposive method obtained by the sample of 60 respondents or by 15% of the population. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis, correlation test, determinant test, partial t test and multiple F test. The result of multiple linear regression analysis shows that $\hat{Y} = 0,254 + 0,474 X1 + 0,445 X2$ meaning without Xeria variabel (service) and X2 (satisfaction) then variable Y (satisfaction) remain 0 254. Based on the correlation test results of correlation value of 0 533