

Contoh meringkas penelitian terdahulu dari beberapa jurnal seperti pada Tabel berikut.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Metode / Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Audhesh (2002)	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap iklan, promosi, strategi, segmenasi, dan targeting	Kualitas pelayanan iklan, promosi, strategi, segmenasi, dan targeting	Analisis Regresi	kualitas pelayanan di perbankan mengacu feature produk perbankan yang meliputi biaya transaksi rutin, biaya transaksi pinjaman, empati, dan asuransi. Kualitas pelayanan mempunyai implikasi terhadap iklan, promosi, strategi, segmenasi, dan targeting.
2	Pratibha (2000)	Analisis kualitas pelayanan	<i>reliability</i> (dapat dipercaya); <i>personal attention</i> (perhatian); <i>comfort</i> (menyenangkan); dan <i>features</i> (skema produk).	Analisis Regresi	Faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen yang akhirnya mempengaruhi perilaku konsumen
3	Buchari Alma, dkk (2007)	Analisis kualitas pelayanan jasa perbankan	Kualitas layanan Loyalitas Kepuasan.	Analisis Regresi	kualitas pelayanan jasa Taplus Bank BNI pada umumnya relatif baik. Kualitas pelayanan jasa memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan nasabah, tetapi dengan loyalitas nasabah hubungannya tidak signifikan.
4	Hidayat (2009)	Pengaruh kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan	Analisis	peningkatan kualitas pelayanan yang

		terhadap kepuasan nasabah	Kepuasan nasabah	Regresi	ditandai dengan semakin baiknya kualitas layanan hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah namun belum tentu secara otomatis membuat nasabah loyal.
5	Malik, Ghafoor, Iqbal (2012)	pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan	Kualitas produk kualitas layanan citra kepuasan	Analisis Regresi	kualitas layanan dan citra berpengaruh positif dan signifikan sedangkan harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan
6	Ari Setio (2012)	pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.	Kualitas produk kualitas layanan kepuasan	Analisis Regresi	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7	Jahanshahi, Gasthi, Mirdamadi, Nawaser Dan Khaksar (2011)	<i>Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty</i>	Kualitas produk kualitas layanan kepuasan	Analisis Regresi	kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.
8	Gerardo Andrew Tumangkeng (2013)	Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank BTN Cabang Manado.	Kualitas produk kualitas layanan kepuasan	Analisis Regresi	semua variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan
9	Enderwati (2013)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan	Kualitas produk kualitas layanan kepuasan dan loyalitas	Analisis Regresi	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap proses kepuasan

		Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat.			dan loyalitas nasabah.
10	Septinia Dewi Arimbi (2015)	pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Kepuasan Nasabah, Iklan terhadap loyalitas merek.	Citra kepercayaan kepuasan loyalitas	Analisis Regresi	Citra merek, kepercayaan merek, kepuasan nasabah, dan iklan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas merek produk tabungan Bank Mandiri di Surabaya
11	Ni Putu Dharma Diyanthini dan Ni Ketut Seminari (2014)	pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Citra promosi kualitas kepuasan	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian terbukti bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan
12	Mega Dezil, Yasri dan Abror (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kodya I Padang Panjang..	Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan, promosi penjualan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas
13	Rahmat hidayat (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri	Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	Analisis regresi berganda	Kesimpulan umum yang didapat dari studi ini adalah bahwa semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Secara parsial juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah
14	Lo Liang Kheng (2010)	<i>The Impact of Service Quality on Customer Loyalty:</i>			Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

		<i>A Study of Banks in Penang, Malaysia.</i>			positif terhadap loyalitas
15	Endang Tjahjaningsih (2014)	Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.	Citra Promosi Kepuasan dan Loyalitas	Analisis Regresi	Menunjukkan bahwa citra dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediating yang baik.
16	Abdullah Alhaddad (2015)	<i>Perceived Quality, Brand Image and Brand Trust of Brand Loyalty</i>	Citra Kepercayaan loyalitas	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Kualitas, citra merek dan kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek.
17	Ahsan Jamal Baig, dan Abdul Rahim Batavia (2014)	Pengaruh Customer Satisfaction, Brand image, Advertisement terhadap brand loyalty.	Kepuasan, citra dan loyalitas	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan nasabah, citra merek dan iklan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas merek.
18	Faizan Mohsan (2011)	<i>Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan.</i>	Kepuasan nasabah Loyalitas nasabah	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas.
19	Selviana (2004)	Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Kartu Kredit pada BNI Card Center Palembang	Bauran promosi Keputusan nasabah	Analisis Regresi	variabel bebas berupa periklanan, promosi penjualan, publisitas, penjualan pribadi dan pemasaran langsung berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih karut kredit pada Bank BNI Card Center Palembang, Sementara

					Variabel promosi penjualan secara sendir-sendiri mempunyai pengaruh yang paling dominan
20	Mugiono (2007)	Pengaruh Bauran Hadiah terhadap Keputusan Menabung di Tabungan Pesirah pada Bank Sumsel	Bauran hadiah Keputusan nasabah	Analisis Regresi	variabel bebas berupa hadiah utama, penyaringan hadiah, hadiah langsung, tempat undian, dan periklanan hadiah secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat keputusan menabung pada tabungan Pesirah Bank Sumsel sebesar 65,5 persen. Variabel hadiah utama, penyaringan hadiah, dan tempat undian secara sendir-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan
21	Saleh (2005)	Pengaruh Bauran promosi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Pesirah pada Bank Sumsel cabang Prabumulih	Bauran promosi Keputusan nasabah	Analisis Regresi	variabel personal selling promosi penjualan, periklanan dan publik relation secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel terkait keputusan konsumen untuk menjadi nasabah tabungan Pesirah Bank Sumsel Cabang Prabumulih sebesar 41,4 persen.
22	Tikon (2004)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membeli produk tahapan pada Bank BCA cabang Palembang	Kepuasan nasabah Loyalitas nasabah	Analisis Regresi	variabel harga, produk, distribusi, promosi karyawan, proses dan tampilan fisik secara bersama-sama mempengaruhi keputusan memilih produk tahapan pada Bank BCA cabang Palembang sebesar 64,9

					persen, sedangkan sisanya sebesar 35,1 persen keputusan memilih produk tahapan pada Bank BCA cabang Palembang dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel tersebut di atas. Variabel promosi secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan memilih produk tahapan pada Bank BCA cabang Palembang.
23	Mulyo Budi Setiawan (2007)	Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (studi pada PD. BPR bank pasar kendal)	Kualitas layanan Komitmen Loyalitas nasabah	SEM AMOS	<i>Hasil dari enam hipotesis menunjukkan bahwa satu dari enam hipotesis tidak terbukti (hipotesis: kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas). Hasil ini menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, bahwa untuk menciptakan loyalitas tidak dapat dicapai langsung dari kualitas pelayanan, tetapi harus melibatkan kepercayaan dan komitmen.</i>
24	Anindita Imam Basri (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking	Kualitas layanan, Kepuasan nasabah Loyalitas nasabah	SEM AMOS	Hasil penelitian ini semakin memperkuat hasil penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa kualitas layanan <i>e-banking</i> dalam perbankan mampu memberikan kepuasan tersendiri terhadap para nasabah sehingga mampu menciptakan

					loyalitas yang tinggi.
25	Frida Ayu Setianingsih, Endang Ety Herawaty, dan Edy Supriyadi (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Strudi Kasus Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok)	product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, strategies to increase customer loyalty	SEM LISREL	<i>Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank, hasil selanjutnya menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif. dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan.</i>