

PENGARUH STRATEGI *COMPETITIVE ADVANTAGE* DAN PERILAKU KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Suatu Studi pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis)

Keni Okihana¹ Kasman² Mukhtar Abdul Kader³
Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis, Indonesia
drskasman62@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis yang diakibatkan oleh belum optimalnya penerapan strategi competitive advantage dan perilaku karyawan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh strategi competitive advantage terhadap kualitas pelayanan?; 2) Bagaimana pengaruh perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan?; 3) Bagaimana pengaruh strategi competitive advantage dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey explanatory dengan pendekatan data kuantitatif. Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah rata-rata nasabah bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis selama Bulan Januari-Desember tahun 2019 yaitu 1.421 orang, ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 94 orang menggunakan random sampling. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Hasil penelitian sebagai berikut: 1) Strategi competitive advantage pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan strategi competitive advantage terhadap kualitas pelayanan; 2) Perilaku karyawan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan; 3) Kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan strategi competitive advantage dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis.

Kata Kunci: *Strategi Competitive Advantage, Perilaku Karyawan dan Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

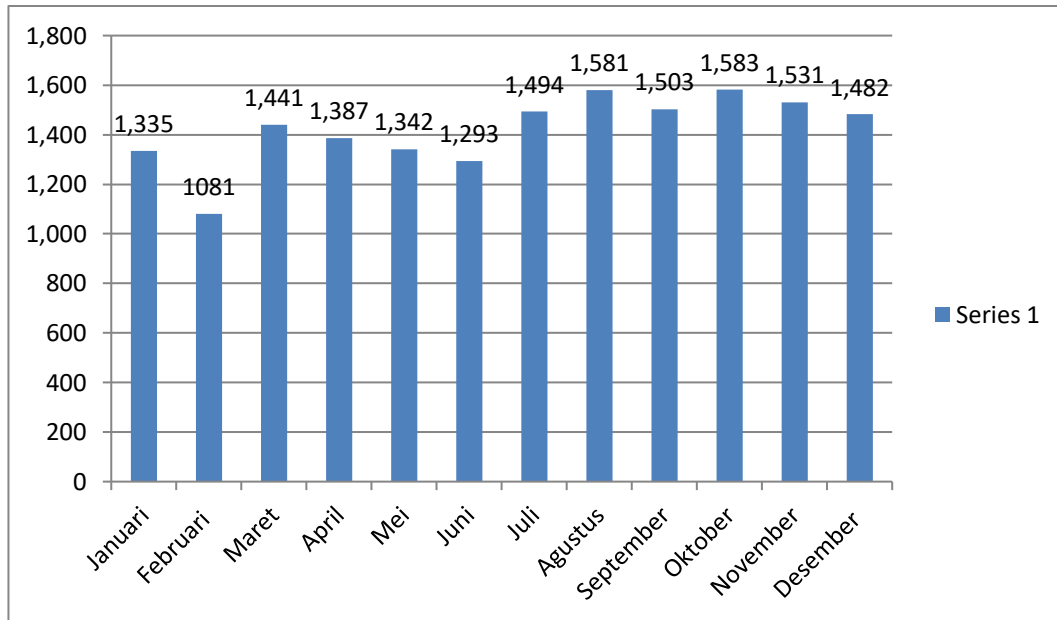
Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Tjipotono, 2012: 197). Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai

dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada. Bank sebagai perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan (Nurdiansyah, 2015).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu bank adalah strategi *competitive advantage*. *Competitive advantage* atau yang sering disebut keunggulan bersaing atau keunggulan kompetitif adalah suatu manfaat yang ketika suatu perusahaan mempunyai dan menghasilkan suatu produk atau jasa yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dibandingkan dengan para kompetitif dasar untuk mencapai keunggulan bersaing (Laylani, 2016). Selain *competitive advantage*, faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan adalah perilaku karyawan. Perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang benar dan baik. Perilaku etis ini dapat menentukan kualitas individu karyawan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diperoleh dari luar yang kemudian menjadi prinsip yang dijalani dalam bentuk perilaku (T. Suryana, 2014).

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis ternyata masih ada permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari masih ada nasabah yang mengeluh mengenai lamanya pelayanan yang diberikan oleh pihak *community officer* ketika melayani nasabah yang ingin melakukan konsultasi mengenai pinjaman dan tabungan. Selain itu, seringkali terjadi gangguan sistem atau *offline* sehingga transaksi yang dilakukan mengalami kendala. Serta tingkat keramahan pihak bank dalam melayani nasabah masih kurang optimal sehingga masih ada nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan.

Permasalahan tersebut diperkuat oleh data jumlah nasabah pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis adalah sebagai berikut:



Grfik 1.1

**Perkembangan Jumlah Nasabah pada Bank BTPN Syariah
Area Cisaga Ciamis Tahun 2019**

Berdasarkan grafik 1.1, dapat diketahui bahwa persentase jumlah nasabah pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis selama periode bulan Januari-Desember 2019 mengalami fluktuasi bahkan cenderung menurun, hal ini disebabkan oleh belum optimalnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank seperti keramahan atau kesopanan, kenyamanan serta penanganan keluhan secara memuaskan. Selain itu, sering terjadinya gangguan *offline* ketika nasabah sedang bertransaksi sehingga nasabah masih merasa kurang mendapat perhatian dari pegawai sehingga berdampak pada keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Permasalahan tersebut terjadi diakibatkan oleh belum optimalnya pelaksanaan strategi *competitive advantage* yang dilakukan serta masih kurang optimalnya perilaku karyawan dalam melayani nasabah Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Hal tersebut dapat dilihat dari masih belum optimalnya kemampuan manajemen usaha serta kurangnya usaha pegawai dalam melakukan strategi pemasaran sehingga masih banyak masyarakat yang lebih memilih bank lain dibandingkan dengan Bank BTPN Syariah. Permasalahan lain yang terjadi pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis yaitu pihak bank belum sepenuhnya optimal dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sehubungan dengan perilaku nasabah mengingat banyaknya perusahaan sejenis atau pesaing mengingat perilaku nasabah cenderung cepat berubah serta kepuasan konsumen masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah bank mengenai lamanya proses pencairan dalam hal peminjaman modal.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Pengaruh Strategi *Competitive Advantage* dan Perilaku Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Suatu Studi pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis)”**.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh strategi *competitive advantage* terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis?

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey *explanatory* dengan pendekatan data kuantitatif. Adapun operasionalisasi variabel pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
1. <i>Competitive advantage</i> (X_1)	Yaitu keunggulan terhadap pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih rendah maupun dengan memberikan manfaat lebih besar karena harganya lebih tinggi. (Kotler dan Armstrong, 2013:311)	1. Keunggulan Operasional 2. Keunggulan Produk dan teknologi 3. Kedekatan dengan pelanggan (Lancaster, 2010: 91)	Interval
2. Perilaku konsumen (X_2)	Yaitu suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektivitas kerja suatu organisasi. (As'ad, 2012: 124)	1. Hubungan sosial (<i>Social Behavior</i>) 2. Keahlian atau kemampuan berdasarkan kejuruan (<i>Vocational Skill</i>) 3. Perilaku umum (<i>General Behavior</i>) (Tsang & Chiu, 2010: 41-42)	Interval
3. Kualitas pelayanan (Y)	Yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>), 2. Empati (<i>Empathy</i>) 3. Kehandalan	Interval

	<p>memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Lukman, 2010: 22)</p>	<p>(<i>reliability</i>)</p> <p>4. Daya tangkap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>5. Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <p>(Zeithaml, Berry dalam Tjiptono, 2011 : 174)</p>	
--	--	---	--

Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah rata-rata nasabah bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis selama Bulan Januari-Desember tahun 2019 yaitu sebanyak 1.421 orang. Adapun besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 94 orang, adapun teknik sampel yang menggunakan adalah *sampling* yaitu *Simple Random Sampling (SRS)* atau sampel acak sederhana.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Pengaruh Strategi *Competitive Advantage* terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis

Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Menjadi lebih unggul dari pesaing bagi perusahaan adalah suatu kondisi yang harus dicari caranya. Untuk mencapai keunggulan tersebut maka diperlukan suatu keunikan yang dapat membedakan perusahaan dari pesaing. *Competitive advantage* atau yang sering disebut keunggulan bersaing atau keunggulan kompetitif adalah suatu manfaat yang ketika suatu perusahaan mempunyai dan menghasilkan suatu produk atau jasa

yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dibandingkan dengan para kompetitif dasar untuk mencapai keunggulan bersaing.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Porter (2010: 193) yang menyatakan bahwa: Strategi keunggulan bersaing sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan. Karena strategi keunggulan bersaing merupakan jantung dari kinerja perusahaan dalam pasar bersaing dan pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan bagi para konsumennya. Bila perusahaan kemudian mampu menciptakan keunggulan bersaing dengan strateginya yang tepat, maka akan didapatkan suatu keunggulan yang benar-benar bisa diandalkan dalam persaingan. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi *competitive advantage* pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis tercapai sebesar 3.778 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 3.197 – 3.948. Artinya, strategi *competitive advantage* pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis sudah baik. Adapun skor rata-rata indikator yang tertinggi adalah pada indikator kedekatan dengan pelanggan dengan rata-rata skor 387,5, sementara rata-rata skor indikator terendah yaitu pada indikator keunggulan operasional yaitu sebesar 366,7. Selanjutnya untuk skor pernyataan tertinggi adalah pada pernyataan pihak bank selalu berupaya untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabahnya dengan total skor 403, sementara skor pernyataan terendah yaitu pada pernyataan pihak bank BTPN Syariah mampu bersaing dengan bank syariah lain terutama dalam hal produk pembiayaan dengan total skor 360.

Sementara berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa strategi *competitive advantage* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN

Syariah Area Cisaga Ciamis dengan hasil uji korelasi sebesar 0,794 yang memiliki tingkat hubungan yang kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 63,11% yang artinya bahwa strategi *competitive advantage* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,11%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (92) diperoleh bobot $t_{hitung} = 12,546$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,998$. Dengan demikian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan strategi *competitive advantage* terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan diterima/teruji kebenarannya.

b. Pengaruh Perilaku Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis

Perilaku merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Secara biologis, perilaku merupakan sesuatu kegiatan/aktivitas organisme yang bersangkutan. Untuk memahami bagaimana individu berperilaku dalam organisasi, seorang pimpinan harus mengetahui mengapa ada perbedaan perilaku diantara para pegawai. Perilaku kerja pegawai yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja. Perilaku menekankan pada sikap yang di ambil oleh pegawai untuk menentukan apa yang akan orang dengan tipe ini lakukan di lingkungan tempat kerja orang dengan tipe ini.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sutedja (2013:5) yang menyatakan bahwa: “Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain”. Pelayanan

tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perilaku karyawan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis tercapai sebesar 3.759 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 3.197 – 3.948. Artinya selama ini perilaku karyawan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis sudah baik. Adapun skor rata-rata indikator yang tertinggi adalah pada indikator keahlian atau kemampuan (*vocational skill*) dengan rata-rata skor 385,75, sementara rata-rata skor indikator terendah yaitu pada indikator perilaku umum (*general behavior*) yaitu sebesar 366,67. Selanjutnya untuk skor pernyataan tertinggi adalah pada pernyataan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya sangat baik dengan total skor 398, sementara skor pernyataan terendah yaitu pada pernyataan karyawan selalu memprioritaskan nasabah sesuai dengan SOP yang diterapkan dengan total skor 352.

Sementara berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa perilaku karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis dengan hasil uji korelasi sebesar 0,753 yang memiliki tingkat hubungan yang kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 56,72% yang artinya bahwa perilaku karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,72%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (92) diperoleh bobot $t_{hitung} = 10,976$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,998$. Dengan demikian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan diterima/teruji kebenarannya.

c. Pengaruh Strategi *Competitive Advantage* dan Perilaku Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis

Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Porter (2010: 208) yang menyatakan bahwa: Keunggulan bersaing dan perilaku karyawan adalah upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk pelanggan. Adanya layanan jasa yang berbeda dari para pesaing lainnya merupakan salah satu cara perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan.

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dengan demikian maka terdapat keterkaitan antara *competitive advantage* dan perilaku karyawan dengan kualitas pelayanan. Karena keunggulan bersaing dan perilaku karyawan adalah upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

untuk pelanggan. Adanya layanan jasa yang berbeda dari para pesaing lainnya merupakan salah satu cara perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis tercapai sebesar 3.816 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 3.197 – 3.948. Artinya kualitas pelayanan pada Bank BTPN Area Cisaga Ciamis sudah baik. Adapun skor rata-rata indikator yang tertinggi adalah pada indikator jaminan (*assurance*) dengan rata-rata skor 393, sementara rata-rata skor indikator terendah yaitu pada indikator empati (*empathy*) yaitu sebesar 373. Selanjutnya untuk skor pernyataan tertinggi adalah pada pernyataan karyawan selalu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah dalam menangani permasalahan dengan total skor 394, sementara skor pernyataan terendah yaitu pada pernyataan karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif kepada nasabah dengan total skor 369.

Sementara berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis dengan hasil uji korelasi sebesar 0,875 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 76,56% yang artinya bahwa strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,56%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ hasil perhitungan di atas diperoleh bobot F_{hitung} 148,63 sedangkan bobot F_{tabel} pada α 0.05 dan $dk = 94 - 2 - 1 = 91$ diperoleh F_{tabel} 3,094. Jadi nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} . Dengan demikian dari hasil perhitungan ternyata strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kualitas pelayanan pada

Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Berarti hipotesis yang diajukan dapat diterima/teruji kebenarannya.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut : Strategi *competitive advantage* pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terbukti dari hasil tanggapan responden mengenai variabel *competitive advantage* dengan indikator yang digunakan yaitu keunggulan operasional, keunggulan produk dan teknologi serta kedekatan dengan pelanggan yang menunjukkan sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan strategi *competitive advantage* terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Artinya jika pelaksanaan strategi *competitive advantage* sudah baik maka kualitas pelayanan akan meningkat.

Perilaku karyawan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terbukti dari hasil tanggapan responden mengenai variabel perilaku karyawan dengan indikator yang digunakan yaitu hubungan sosial (*social behavior*), keahlian atau kemampuan berdasarkan kejuruan (*vocational skill*) dan perilaku umum (*general behavior*) yang menunjukkan sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Artinya jika perilaku karyawan sudah baik maka kualitas pelayanan akan meningkat. Kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis

responden mengenai variabel kualitas pelayanan dengan indikator yang digunakan yaitu bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya

tangkap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) yang menunjukkan sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BTPN Syariah Area Cisaga Ciamis. Artinya jika pelaksanaan strategi *competitive advantage* dan perilaku karyawan sudah baik maka kualitas pelayanan akan meningkat.

Daftar Pustaka

- Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Handoko, Hani. 2010, Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia, Edisi kedua, BPFE UGM Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lancaster, J. 2010. Sompetitive advantage. 4th ed. Elsevier: America.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi. Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Meyer. 2013. The Measurement and Antecedents of Affective,. Contintinuance and Normative Commitment to Organitazion.
- Porter, Michael, E. 2008. Strategi Bersaing (Competitive strategy). Tangerang: Karisma publishing group.
- _____. 2010. Basic Econometrica. Fifth Edition. New York : Mc Graw Hill.
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Salemba. Empat. Jakarta.
- Saladin. 2010. Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Bandung, Linda Karya.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- _____. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto. 2015. Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Suprihanto, 2011, Penilaian Kinerja dan Pengembangan Sumber Daya. Manusia, BPFE, Yogyakarta.



Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi.
2. Yogyakarta: Andi Offset.