

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Sampel	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Harsetyowati (2001)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	Untuk menguji faktor-faktor pelayanan prima yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Responden dari penelitian ini adalah nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang dengan sampel sebanyak 100 nasabah	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Prima - Kepuasan Pelanggan 	Structural Equation Model (SEM) dengan AMOS 4.0	Hasil penelitian didapatkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, tetapi penerapan yang dilakukan perlu mendapat perhatian lebih, disarankan untuk melakukan <i>training</i> kembali kepada pegawai; penyempurnaan teknologi sesuai dengan perkembangannya; serta peningkatan pelayanan prima melalui perbaikan sistem antrian.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Sampel	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
2	Erlando (2009)	Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan	Responden yang diambil adalah konsumen yang membeli produk pertamina di SPBU Pertamina 34-12708	- Pelayanan prima - Kepuasan pelanggan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator dari <i>excellent service</i> yang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan adalah indikator ketepatan.
3	Angelina (2010)	Pengaruh Variabel-Variabel <i>Excellent Service</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Untuk mengetahui variabel <i>excellent service</i> yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.	Responden yang diambil adalah pelanggan UMM Inn Malang	- <i>Excellent service</i> - Loyalitas Pelanggan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian variabel <i>excellent service</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Diantara semua variabel <i>excellent service</i> , variabel penampilan berpengaruh dominan.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Sampel	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
4	Setiyono dan Yunanto (2012)	Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan	Mengambil responden sebanyak 100 responden dari populasi nasabah KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan prima - Kepuasan pelanggan 		Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwasemua indikator dari <i>excellent service</i> berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.
5	Wahyuningsih, Winarti, dan Prihandini (2014)	Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.	Untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima, kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah	Responden yang diambil sejumlah 100 responden dari nasabah PT, Bank Mandiri (Persero) Tbk.	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Prima - Kepercayaan - Kepuasan - Loyalitas Pelanggan 	Analisis regresi linier sederhana	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama pelayanan prima, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.