

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU UBUD  
DI KECAMATAN UBUD, KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh :**

**I MADE SUMARDIKA**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia  
e-mail : [mayotsumardika@gmail.com](mailto:mayotsumardika@gmail.com)/ telp : +6281916154888

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ubud di Kecamatan Ubud, Gianyar” Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ubud di Kecamatan Ubud, Gianyar. Bagaimana tingkat keuasan nasabah pada PT. Bank Central AsiaTbk kantor Cabang Pembantu Ubud. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ubud di Kecamatan Ubud, Gianyar.jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Metode penentuan sampel sebanyak 95 orang responden diperoleh dengan teknin random sampling. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kuisisioner.teknik.Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS version 17.0 for windows.Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh nasabah berdasarkan kuisisioner yang penulis sebarakan memberikan penilaian yang cukup memuaskan dengan tingkat kesesuaian 86,70% sampai dengan 96,74%. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rata-rata penilaian nasabah.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

This study entitled "Analysis of Service Quality Against Customer Satisfaction At PT. Bank Central Asia Tbk. Ubud Branch Office in Ubud District, Gianyar "The formulation of the problem in this study is, Bagaimna Quality Service Against Customer Satisfaction At PT. Bank Central Asia Tbk. Ubud Branch Office in Ubud District, Gianyar. How the level of customer satisfaction at PT. Bank Central AsiaTbk the Ubud Branch Office. The purpose of this study to determine the quality of service to customer satisfaction at PT. Bank Central Asia Tbk. Branch Office Ubud in Ubud District, Gianyar.type of data used are qualitative data and quantitative data. Data sources are primary and secondary data. Sampling method as many as 95 respondents was obtained by teknin random sampling. Techniques of collecting observation data, interviews, documentation studies, and questionnaires. teknik. Analisis data in this study was conducted with the help of SPSS version 17.0 for windows. Berdasarkan assessment provided by the customer based on questionnaires that the authors distribute provide a fairly satisfactory assessment with the level of suitability 86, 70% to 96.74%. Based on the level of importance and the average performance level of customer valuation.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Perekonomian mengalami perkembangan pesat di era globalisasi ini di mana terdapat keterlibatan antara berbagai pihak dalam upaya pembangunan perekonomian yang menimbulkan sinergi positif. Kondisi seperti ini menuntut setiap pelaku bisnis untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola aktivitas usaha guna menghadapi persaingan yang sangat ketat. Situasi seperti ini menuntut manajemen perusahaan untuk lebih giat mengelola berbagai bidang yang ada di perusahaan/lembaga dalam merebut konsumen agar mau menggunakan produk maupun menginginkan jasa yang dihasilkan.

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Memberikan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisir secara sederhana kinerja keuangan sesungguhnya bersumber pada kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia dapat menghemat biaya hingga empat sampai lima kali dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan baru. Kenyataan ini menjadi tantangan tersendiri bagi dunia perbankan, yaitu bagaimana menciptakan keinginan pelanggan untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan serta menjalin hubungan yang dekat dengan nasabahnya.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan

dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya.

Diantara banyak bank yang beroprasi di Bali dimana Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan bank swasta nasional yang beroperasi di Bali dimana bank ini mempunyai 3 (tiga) cabang utama di Bali diantaranya Kantor Cabang Utama (KCU) Denpasar, Kantor Cabang Utama (KCU) Kuta, dan Kantor Cabang Utama (KCU) Singaraja, dari ketiga cabang utama tersebut masing masing memiliki bawahan yang beroprasi di beberapa tempat yang bernama Kantor Cabang Pembantu (KCP).

Yang menjadi alasan penulis memilih penelitian di Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Ubud ini adalah untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Ubud, karena bank ini merupakan bank swasta nasional yang paling diminati oleh masyarakat maupun pengusaha yang ada di wilayah Kecamatan Ubud dan sekitarnya. PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud merupakan bank umum swasta nasional devisa, yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh pihak swasta non asing dan dapat melakukan transaksi dengan luar negeri atau berkaitan dengan valuta asing.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud dituntut untuk tetap memberikan pelayanan / *service* yang sebaik-baiknya kepada setiap pelanggan/nasabah dimana

jenis pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud diantaranya : menyediakan fasilitas Ajungan Tunai Mandiri (ATM) yang mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu dalam satu ATM nasabah bisa menggunakan transaksi setoran dan tarikan dalam satu mesin ATM, memberikan fasilitas *mobile banking* BCA dimana layanan ini bisa membantu nasabah melakukan transaksi di manapun nasabah itu berada seperti melakukan transaksi transper antar rekening maupun antar bank, pembayaran telephon, PLN, Pajak dan lain-lain, dan pembelian pulsa, dan lain-lain hanya dengan menggunakan handphone, Bank Central Asia Tbk juga memberikan layanan mesin edisi bagi masyarakat yang mempunyai bisnis, dimana mesin ini digunakan untuk melakukan pembayaran dalam bentuk elektronik.

Meningkatnya jumlah nasabah disertai kondisi persaingan yang ketat maka hal utama yang harus di prioritaskan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Manajemen harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh nasabah sehingga pimpinan dituntut untuk selalu menghasilkan kinerja khususnya kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang pembantu Ubud yang beralamat di Jalan Raya Ubud, Kecamatan Ubud. Dalam penelitian ini digunakan 2 (dua) variabel, terdiri dari variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan nasabah. Menggunakan analisis data kualitatif dan kuantitatif adapun menggunakan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dimana rumus ini dikutip dari Umar, (2009:108), yaitu

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah populasi

e : Nilai kritis (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan).

Banyaknya sampel masing-masing nasabah ditetapkan secara *Stratified proporsional reandom sampling*, menggunakan formula yang di kutif dari bukunya Wirawan, (2005:114)

$$I = \frac{Ni}{N} xn$$

Keterangan :

$i$  = Jumlah sampel

$N_i$  = Populasi masing masing nasabah

$N$  = Populasi seluruh nasabah

$N$  = Jumlah sampel keseluruhan

Jumlah sampel yang diambil untuk masing-masing nasabah adalah :

Jumlah sampel nasabah tabungan ( $i_1$ ) 86 orang.

Jumlah sampel nasabah deposito ( $i_2$ ) 3 orang.

Jumlah sampel nasabah kredit ( $i_3$ ) 6 orang.

Hasil perhitungan tersebut diketahui jumlah sampel penelitian sebanyak 95 orang nasabah terdiri dari 86 orang nasabah tabungan , 3 orang nasabah deposito, dan 6 orang nasabah kredit. Dalam penelitian ini responden yang diambil sebagai sampel adalah nasabah yang dijumpai di lokasi penelitian dan sudah mendapatkan pelayanan dari PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis indeks kepuasan nasabah masing-masing faktor digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Apabila tingkat kepentingan lebih besar daripada tingkat kinerja perusahaan, maka nasabah akan tidak puas terhadap pelayanan perusahaan. Tetapi jika tingkat kepentingan sama dengan tingkat kinerja, maka pelayanan sudah memuaskan nasabah, dan jika tingkat kepentingan lebih kecil daripada tingkat kinerja, maka

pelayanan perusahaan sangat memuaskan nasabah. Untuk menginterpretasikan tingkat kesesuaian yang diperoleh mempergunakan skala interval dengan rumus sebagai berikut: (Wirawan,2001:57)

$$\text{Skala Interval } c = \frac{R}{K}$$

Dimana :

$$\frac{X_n - X_i}{K}$$
$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

$$\text{Dibulatkan} = 1$$

Dengan fasilitas gedung, fasilitas yang lengkap, karyawan berpenampilan rapi dan bersih, media promosi yang efektif, memberikan pelayanan yang handal, pelayanan sesuai janji, pelayanan dilakukan tepat waktu, pelayanan menghindari kesalahan, kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan, kecepatan layanan informasi dan administrasi, kecepatan tenaga mekanik, pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan nasabah, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan, perhatian karyawan secara individu, ketulusan perhatian karyawan, hubungan yang dijalin dengan nasabah, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah, kepehaman karyawan akan kebutuhan nasabah. Berdasarkan tingkat kesesuaian nasabah, dapat di hitung nilai rata-rata untuk mengetahui selisih



perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan nasabah dari tiap-tiap dimensi (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Adapun perbedaan nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut adalah :

Tabel 5.10 Nilai Selisih Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud

| Demensi               | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja | Selisih |
|-----------------------|---------------------|-----------------|---------|
| <i>Tangibles</i>      | 4.19                | 3.81            | 0.38    |
| <i>Reliability</i>    | 4.22                | 3.96            | 0.26    |
| <i>Responsiveness</i> | 4.19                | 4.02            | 0.17    |
| <i>Assurance</i>      | 4.16                | 3.97            | 0.19    |
| <i>Empathy</i>        | 4.15                | 3.86            | 0.29    |
| Rata – Rata           | 4.18                | 3.92            | 0.26    |

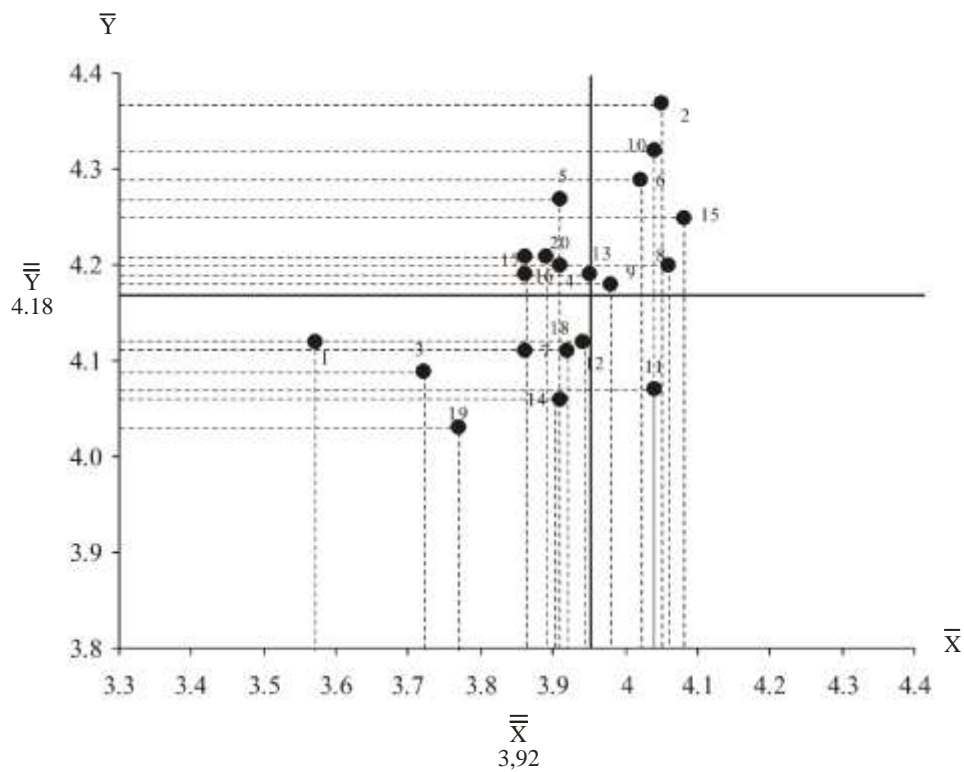
Sumber : Lampiran 2 dan Lampiran 3

Tabel menunjukkan bahwa selisih perbedaan terbesar ada pada dimensi *tangibles* sebesar 0,38 *responsiveness* sebesar 0,17 *assurance* sebesar 0,19 *reliability* sebesar 0,26 dan *empathy* 0,29. Adapun secara keseluruhan , nilai rata-rata tingkat kepentingan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud adalah 4,18 lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,92 dengan selisih sebesar 0,26. Hal ini menunjukkan tingkat kepentingan > tingkat kinerja atau dapat dikatakan bahwa nasabah akan tidak puas terhadap pelayanan perusahaan. Keadaan ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud kepada nasabah belum memuaskan nasabah. Berdasarkan hal tersebut pihak manajemen PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud perlu meningkatkan pelayanannya kepada para nasabah.

## Diagram Kartesius

Diagram kartesius menggambarkan posisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah

Gambar : Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud



Berdasarkan uraian diatas maka yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut:

- Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah, sedangkan tingkat pelaksanaanya masih belum memuaskan.

Faktor yang ada pada kuadran A adalah:

- 1) Media promosi yang efektif (faktor 4)
- 2) Memberikan pelayan yang handal (faktor 5)
- 3) Perhatian karyawan secara individu (faktor 16)
- 4) Ketulusan perhatian karyawan (faktor 17)
- 5) Kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah (faktor 20)

Dengan demikian perusahaan harus lebih memperhatikan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah, karena hal tersebut merupakan unsur utama yang diinginkan oleh nasabah dan dapat membawa *image* yang baik bagi perusahaan.

b. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Yang ada pada kuadran B adalah :

- 1) Fasilitas yang lengkap (faktor 2)
- 2) Pelayanan sesuai janji (faktor 6)
- 3) Pelayanan menghindari kesalahan (faktor 8)
- 4) Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan (faktor 9)
- 5) Kecepatan layanan informasi dan administrasi (faktor 10)
- 6) Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (faktor 13)
- 7) Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan (faktor 15)

Dengan demikian perusahaan harus terus mempertahankan faktor-faktor tersebut di atas atau lebih ditingkatkan lagi, semakin banyak harapan nasabah yang dapat dipenuhi perusahaan, akan semakin puas nasabah dan dapat menimbulkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

c. Faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan cukup oleh perusahaan, yang ada pada kuadran C adalah :

- 1) Fasilitas gedung (faktor 1)
- 2) Media promosi yang efektif (faktor 3)
- 3) Pelayanan dilakukan tepat waktu (faktor 7)
- 4) Keramahan karyawan dalam melayani nasabah (faktor 14)
- 5) Hubungan yang dijalin dengan nasabah (faktor 18)
- 6) Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah (faktor 19)

Dengan demikian perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang menjadi keinginan nasabah, akan tetapi faktor-faktor tersebut di atas juga harus tetap dilaksanakan dengan baik, agar tidak mengurangi kepuasan nasabah.

d. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh perusahaan, sehingga terkesan berlebihan, yang ada dalam kuadran D adalah:

- 1) Kecepatan tenaga mekanik
- 2) Pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan nasabah

Dengan demikian perusahaan harus dapat menjaga pelayanannya kepada para nasabah. Pelayanan yang berlebihan seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah.

Berdasarkan analisis dari hasil perhitungan maka pada bab ini penulis memberikan jawaban atas rumusan masalah yang dikemukakan pada bab sebelumnya

- a. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah cukup baik ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang meliputi :
- 1) Pelayanan sudah sesuai dengan janji
  - 2) Pelayanan dilakukan tepat waktu
  - 3) Pelayanan agar terhindar dari kendala
  - 4) Memberikan pelayanan yang handal
- b. Tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah cukup memuaskan ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang sesuai dengan tingkat kepuasan yang sesuai dengan tingkat kepuasan nasabah, diantaranya fasilitas gedung, dll.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah sesuai harapan nasabah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dari hasil perhitungan maka pada bab ini penulis memberikan jawaban atas rumusan masalah yang dikemukakan pada bab sebelumnya

- a. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah cukup baik ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang meliputi :
- 1) Pelayanan sudah sesuai dengan janji
  - 2) Pelayanan dilakukan tepat waktu

- 3) Pelayanan agar terhindar dari kendala
  - 4) Memberikan pelayanan yang handal
- b. Tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah cukup memuaskan ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang sesuai dengan tingkat kepuasan nasabah, diantaranya fasilitas gedung, halaman parkir.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pembantu Ubud sudah sesuai harapan nasabah.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya, dimana kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah, maka dalam hal ini dapat disarankan sebagai berikut :

- a. Pihak manajemen PT Bank Central Asia Tbk Cabang Pembantu Ubud, Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar harus dapat mempertahankan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dan telah dinilai baik oleh nasabah, baik dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Namun demikian tingkat harapan yang tinggi oleh nasabah menuntut pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance*.
- b. Usaha peningkatan kualitas yaitu dengan cara meningkatkan dimensi *tangibles* seperti kenyamanan ruang tunggu misalnya menyediakan kursi yang cukup bagi

nasabah yang membutuhkan proses pelayanan yang menyita banyak waktu, ruang tunggu yang sejuk dan menjaga kondisi gedung agar tetap bersih. Begitu juga dengan peningkatan sumber daya manusia harus ditingkatkan melalui ketrampilan karyawannya sehingga karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja secara efisien dan tanggap terhadap masalah yang timbul. Selain itu pihak bank harus dapat memberikan penyelesaian yang baik ketika terjadi keluhan nasabah, baik karena kesalahpahaman, atau memang kesalahan yang di berikan oleh karyawan bank kepada nasabah.

## REFERENSI

- Ahmad Tohardi, 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Gronroos dan Ratminto (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Kasmir, 2004 *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2005 *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta : Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, 2000 *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua Jakarta, Penerbit PT. Prehalindo
- \_\_\_\_\_, 2006 *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prehalindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006 *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prehalindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, PT. Indeks, Jakarta.
- Parasuraman 2006, *Manajemen Pemasaran* Jilid Kedua Jakarta, PT. Prehalindo
- Rina, 2009 *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*, Jurnal Ekonomi Manajemen.
- Sutedja, 2007 *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sunarto, 2007 *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.



- Sugiono, 2012 *Statistik I Untuk Ekonomi dan Bisnis* Edisi ke dua, Penerbit Keraras Emas, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2012 *Statistik I Untuk Ekonomi dan Bisnis* Edisi ke dua, Penerbit Keraras Emas, Jakarta
- Supranto, 2007 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta : Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2007 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta : Jakarta.
- Tjiptono, 2000 *Management Jasa*. Edisi kedua. Jakarta. Andy Offset
- \_\_\_\_\_, 2008 *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2008 *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2012 *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- \_\_\_\_\_, 2012 *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- \_\_\_\_\_, 2012 *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Umar, 2009 *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*
- Undang-undang Republik Indonesia No 7 Tahun 1992 tentang Jenis-jenis Bank yang diakui secara resmi*
- Wirawan. 2001 *Cara Mudah Memahami Statistik 1 (Statistik Inferensia)*. Edisi Kedua. Bali: Keraras Emas.