

## Muhammad Yunus Rahmatullah<sup>1</sup>, Tintin Suhaeni<sup>2</sup>

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail: [muhammad.yunus.abs19@polban.ac.id](mailto:muhammad.yunus.abs19@polban.ac.id)

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail: [tintin.suhaeni@polban.ac.id](mailto:tintin.suhaeni@polban.ac.id)

### Abstrak

Bank adalah lembaga keuangan yang berfokus di bidang jasa, sehingga harus memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) kepada nasabahnya untuk dapat unggul dalam persaingan usaha perbankan yang sangat kompetitif. Untuk dapat bertahan atau bahkan unggul dalam persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, setiap bank harus mampu untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. atau yang lebih dikenal sebagai Bank BTN adalah salah satu bank BUMN terkemuka di Indonesia. Namun, dalam menjalankan kegiatan bisnis, Bank BTN mendapatkan berbagai keluhan dari nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan yang disampaikan nasabah mulai antrian yang cukup lama hingga karyawan yang kurang ramah dalam melayani nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank BTN di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan konsep *Banking Service Quality* (BSQ) yang diperkenalkan oleh Bahia dan Nantel pada tahun 2000 dengan 6 (enam) dimensi, meliputi efektifitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portofolio*), kehandalan (*reliability*). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 nasabah Bank BTN di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank BTN di Kota Bandung termasuk dalam kriteria penilaian baik, dilihat dari dimensi efektifitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portofolio*), kehandalan (*reliability*). Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi efektifitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*), sedangkan dimensi yang memperoleh nilai terendah yaitu harga (*price*).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Bank BTN, Nasabah

### Abstract

*Banks are financial institutions that focus on services, therefore in order to flourish in the highly competitive banking industry, they must deliver the greatest service to their consumers. To be able to survive or even excel in the increasingly fierce banking competition, every bank must be able to develop the best quality of service for its customers. Bank BTN, also known as PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, is one of the largest state-owned banks in Indonesia. However, while conducting business, Bank BTN received numerous consumer complaints over the quality of services offered. Complaints submitted by customers range from long queues until employees are not friendly in serving customers. This study aims to assess the service quality of Bank BTN in Bandung. This study uses the concept of Banking Service Quality (BSQ) which was introduced by Bahia and Nantel in 2000 with 6 (six) dimensions, including effectiveness and assurance, access, price, tangible, service portfolio, and reliability. This study employs descriptive analysis with a quantitative approach as its research methodology. The technique for collecting data consisted of delivering questionnaires to 120 Bank BTN clients in Bandung. Based on the dimensions of effectiveness and assurance, access, price, tangible, service portfolio, and reliability, the outcomes showed that the quality of Bank BTN's services in Bandung meets the criteria for a favorable evaluation. The dimension with the highest value is the effectiveness and assurance dimension, whereas the dimension with the lowest value is the pricing dimension price.*

**Keywords:** Service Quality, Bank BTN, Customer

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis semakin pesat ditandai dengan pelaku ekonomi yang berlomba-lomba memperbaiki dirinya supaya dapat menguasai pasar. Diyakini bahwa kunci utama untuk menjadi yang terbaik dalam persaingan yang sangat ketat ini adalah memberikan pelayanan berkualitas dengan harga bersaing (Marbun, 2019). Perusahaan perlu menganalisis jenis kualitas pelayanan yang dikehendaki dan menjadi harapan dan kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi harapan konsumen dilakukan dengan memberikan pelayanan yang melebihi pelayanan yang diberikan oleh kompetitor (Putri & Utomo, 2017). Apabila pelayanan yang diperoleh telah melampaui harapan konsumen dan unggul dibanding kompetitor, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dibanding harapan konsumen dan kompetitor, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan yang buruk (Krisdayanti, 2017).

Pada umumnya, kualitas pelayanan di Indonesia masih tergolong kurang baik dan bersifat kurang responsif terhadap keluhan pelanggan sehingga pemasalahan tersebut perlu menjadi fokus dan perlu diperbaiki oleh perusahaan maupun organisasi untuk merubah citra kualitas pelayanan di Indonesia menjadi lebih baik (Madona, 2017). Demikian pula dengan industri perbankan, dengan adanya perkembangan teknologi membuat produk-produk perbankan sangat mudah untuk ditiru oleh kompetitor. Dengan persaingan perbankan yang semakin hari semakin ketat, lembaga perbankan memerlukan berbagai inovasi dan upaya untuk mendapatkan nasabah. Keberhasilan dari upaya-upaya yang dilakukan dapat ditentukan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat dilihat berdasarkan kepuasan nasabah dalam menggunakan ulang jasa layanan perbankan (Mubarok, 2019).

Baru-baru ini Forbes, salah satu majalah kenamaan asal Amerika Serikat merilis hasil risetnya yang berjudul *World Best Banks in 2022*. Dilansir dari pramborsfm.com (2022), dalam penelitian tersebut Forbes bekerjasama dengan firma riset pasar Statistika melakukan survey terhadap lebih dari 45.000 nasabah dalam 14.000 bahasa di seluruh dunia. Bank-bank yang masuk ke dalam daftar tersebut dinilai berdasarkan kepuasan pelanggan secara umum, seperti kepercayaan, kualitas layanan, biaya dan saran keuangan (Rahayu, 2022). Berikut ini adalah daftar 20 bank terbaik di Indonesia pada tahun 2022 versi majalah Forbes:

**Tabel 1 Daftar 10 Bank Terbaik di Indonesia Tahun 2022 versi Forbes**

No.	Nama Bank	Kantor Pusat	Asal Negara	Jumlah Pekerja
1	Bank Central Asia (BCA)	Jakarta	Indonesia	24.603
2	Bank BDS Indonesia	Singapura	Singapura	30.000
3	Bank Mandiri	Jakarta	Indonesia	37.448
4	United Overseas Bank (UOB)	Singapura	Singapura	25.466
5	Bank Syariah Indonesia (BSI)	Jakarta	Indonesia	20.000
6	Citibank	New York	United States	210.000
7	Bank Jago	Jakarta	Indonesia	255
8	Bank Central Asia (BCA) Syariah	Jakarta	Indonesia	581
9	HSBC Holdings	London	United Kingdom	226.000
10	Bank Negara Indonesia (BNI)	Jakarta	Indonesia	27.202

Sumber: Rahayu dalam Kompas.com, 2022

Dapat dilihat pada tabel 1, Bank Central Asia (BCA) menempati urutan pertama sebagai bank terbaik di Indonesia. Bank Mandiri tercatat sebagai bank BUMN terbaik dengan menempati posisi ke 5. Disusul oleh Bank BNI dan Bank BRI yang menempati urutan ke 10 dan 12. Namun disisi lain, Bank BTN tidak termasuk ke dalam bank terbaik didunia versi Forbes. Ini tentunya

menjadi pekerjaan rumah Bank BTN untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Dalam praktiknya, untuk pelayanan kepada nasabah, Bank BTN memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) serta budaya perusahaan yang harus diterapkan oleh seluruh karyawan. Walaupun SOP telah diterapkan dan selalu dilakukan evaluasi terhadap SOP tersebut, Bank BTN masih mendapatkan berbagai keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diberikan. Dikarenakan kotak saran konvensional tidak berfungsi, maka saat ini nasabah memberikan ulasan secara online baik itu melalui halaman *google* maupun *official account* Bank BTN.

**Tabel 2 Data Keluhan Nasabah pada Pelayanan Bank BTN di Kota Bandung Tahun 2021-2022**

No.	Keluhan	Total Keluhan/Tahun	
		2021	*2022
1	Kurang cepat dan tepat dalam memberikan informasi serta pelayanan kepada nasabah	4	3
2	Kecepatan karyawan masih lambat sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengantri cukup lama	6	7
3	Pemahaman CS dan teller yang masih kurang tentang kebutuhan nasabah	5	2
4	Pelayanan Teller, CS dan Satpam terhadap nasabah kurang ramah	7	4
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>16</b>

\*tahun 2022 sampai bulan juni

Sumber: Diolah dari ulasan google Bank BTN Kota Bandung, 2022

Dapat dilihat pada tabel 2 jumlah keluhan yang disampaikan oleh nasabah Bank BTN setiap tahunnya masih cukup banyak. Pada tahun 2022, sampai dengan bulan Juni tercatat jumlah keluhan nasabah Bank BTN telah mencapai 16 keluhan. Jumlah keluhan yang cukup banyak mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank belum sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini tentunya perlu diperbaiki dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Bank BTN. Manajemen Bank BTN perlu mengidentifikasi harapan dan keinginan nasabah supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN.

Banyak cara untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan seperti menggunakan SERVQUAL (*Service Quality*) maupun model *Bank Service Quality* (BSQ). Teori mengenai kualitas pelayanan pertama kali dipaparkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry pada tahun 1985 dengan menggunakan 5 (lima) dimensi, meliputi *tangible* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (kepedulian) (Nurdin, 2019). Metode SERVQUAL dianggap memiliki banyak kelemahan dan belum mampu untuk mengukur kualitas pelayanan secara khusus untuk bidang perbankan. Oleh karena itu, Bahia & Nantel (2000) mengembangkan metode pengukuran baru yang khusus untuk mengukur kualitas pelayanan perbankan yang dinamakan Bank Service Quality (BSQ), dengan 6 (enam) dimensi meliputi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portofolio*), kehandalan (*reliability*). Metode BSQ telah terbukti lebih dapat diandalkan daripada dimensi SERVQUAL karena metode BSQ memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dan lebih akurat dalam mengukur kualitas pelayanan perbankan dibandingkan metode SERVQUAL.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebuah perusahaan jasa dapat membedakan dirinya dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten daripada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

kompetitor. Perusahaan jasa seperti bank perlu mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Indrasari, 2019). Namun kualitas pelayanan lebih sulit untuk didefinisikan dan dinilai daripada kualitas produk (Kotler & Armstrong, 2018). Walaupun demikian, apabila perusahaan secara konsisten dapat memberikan nilai kepada pelanggan, maka pelanggan akan menjadi loyal. Tjiptono dalam Isyanto & Wijayanti (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang menjadi harapan pelanggan dan pengelolaan pada tingkat keunggulan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bery dalam Repa (2021), kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan antara sesuatu yang diterima dan harapan dari pelanggan atas pelayanan yang diterima. Pengertian lain, kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen (suatu bentuk sikap) dan hasil dari perbandingan yang dibuat konsumen antara harapan mereka dan persepsi mereka tentang kinerja layanan yang sebenarnya (Bahia & Nantel, 2000). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap keunggulan yang dihadirkan oleh layanan tersebut dalam rangka untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

SERVQUAL merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang telah banyak digunakan, namun metode ini juga mendapat banyak kritikan dan mempunyai kelemahan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dikembangkan metode pengukuran kualitas pelayanan yang baru, khusus industri perbankan yang disebut *Banking Service Quality* (BSQ). Bahia & Nantel (2000) mengembangkan metode tersebut dengan menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikemukakan oleh Booms dan Britner yang terdiri dari 7P, meliputi *Product and Service* (Produk dan Jasa), *Place* (Tempat), *Process* (Proses), *Participant* (Partisipan), *Physical Surrounding* (Lingkungan Fisik), *Price* (Harga), *Promotion* (Promosi). Konsep *Banking Service Quality* (BSQ) terbukti bahwa lebih dapat diandalkan daripada konsep SERVQUAL (*Service Quality*) berdasarkan pengujian pada reliabilitas dan validitas yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh 6 (enam) dimensi *Banking Service Quality* (BSQ), yang terdiri dari:

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), berupa gabungan antara tingkat respon yang baik dari karyawan dan kompetensi, serta faktor keamanan.
2. Akses (*Access*), merupakan kecenderungan persepsi nasabah terhadap peralatan yang modern dan berbagai elemen penting untuk menjamin akses yang mudah bagi nasabah.
3. Harga (*Price*), yakni dimensi yang pada dasarnya berkaitan dengan harga dan biaya yang dikeluarkan.
4. Keterwujudan (*Tangible*), yang mengacu pada atmosfer, lingkungan layanan yang efektif dan representasi layanan yang tepat.
5. Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), berfokus pada jangkauan layanan yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan konsisten dengan mengikuti perkembangan dunia perbankan.
6. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah seperti ketepatan dan keandalan.

### **Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dalam pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa: "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat". Menurut Stuart dalam Abdullah & Wahjusaputri (2018) mengemukakan bahwa bank adalah sebuah lembaga yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan kredit, dengan menggunakan sumber dananya sendiri ataupun menggunakan uang yang didapatkannya dan orang lain, maupun dengan cara mengedarkan sumber dana yang dimilikinya. Menurut Kasmir (2012) dijelaskan bahwa secara sederhana bank adalah sebuah lembaga keuangan yang kegiatan utama perusahaannya adalah menghimpun dana

dari nasabah kemudian mengalirkan kembali dana yang diperolehnya kepada nasabah serta memiliki produk-produk dan jasa perbankan lainnya.

Menurut Siagian (2021) secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana yang diperoleh dari setoran modal saat pendirian perusahaan, masyarakat dan lembaga keuangan lainnya serta menyalurkan dana yang terkumpul kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Namun, secara lebih spesifik bank memiliki fungsi sebagai berikut:

1. *Agent of Trust*
2. *Agent of Development*
3. *Agent of Services*

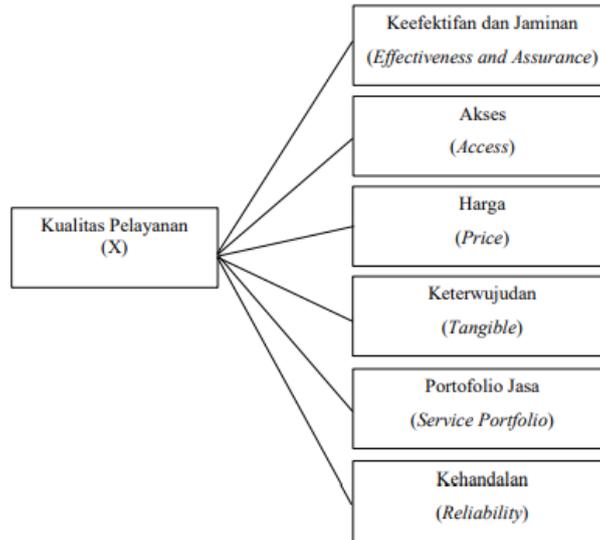
### **Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik**

Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan perbankan yang baik menurut Aprillah (2021), antara lain:

1. Salah satu hal yang perlu mendapat perhatian dalam pelayanan kepada nasabah adalah pelayanan prima. Sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam pelayanan kepada nasabah. Kondisi meja dan kursi perlu dibuat nyaman mungkin dan memudahkan dalam interaksi antara karyawan dengan nasabah. Selain itu, suasana ruangan perlu diperhatikan dengan baik, *layout* ruang tunggu yang menarik, tidak berisik dan bila perlu diputar musik supaya nasabah tidak merasa bosan saat menunggu.
2. Karyawan memiliki sikap yang baik dan ramah. Dengan karyawan yang baik, ramah dan sopan dapat meningkatkan minat nasabah untuk loyal terhadap bank tersebut.
3. Memiliki tanggung jawab terhadap nasabah mulai dari awal pertemuan hingga selesai transaksi.
4. Dapat melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Layanan yang diberikan kepada nasabah perlu dilaksanakan dan disesuaikan dengan jadwal yang telah disepakati bersama sehingga kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan sesuai dengan harapan dari nasabah.
5. Mampu melakukan komunikasi dengan baik. Dengan komunikasi yang baik dapat menarik minat nasabah untuk selalu bekerjasama dengan bank. Selain itu, komunikasi yang baik dapat menjadikan nasabah menjadi lebih paham terhadap penjelasan yang disampaikan.
6. Menjaga kerahasiaan data nasabah. Kerahasiaan data merupakan hal yang perlu dijaga dengan sebaik mungkin oleh setiap karyawan, terutama karyawan pada bagian pelayanan harus mampu untuk menjaga rahasia nasabah dan tidak membocorkan rahasia tersebut kepada siapapun
7. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang mumpuni. Pengetahuan dan kemampuan merupakan hal terpenting yang perlu dimiliki oleh karyawan yang bertugas sebagai pelayanan nasabah, terutama pengetahuan terhadap produk dan jasa bank.
8. Memahami dengan baik kebutuhan dan keinginan nasabah. Petugas pelayanan perlu mendengarkan dan memahami setiap kebutuhan dan keinginan dari nasabah. Selain itu, penanganan yang diberikan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah harus tepat dan sesuai.

### **Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan Bank BTN menggunakan 6 (enam) dimensi utama kualitas pelayanan perbankan yang disebut Bank Service Quality (BSQ) yang diungkapkan oleh Bahia & Nantel (2000) yang terdiri dari keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portfolio*), kehandalan (*reliability*). Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

Sumber: Bahia & Nantel (2000)

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakikatnya adalah suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Oktaningtyas, 2020). Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis deskriptif dipilih guna mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang sedang diteliti. Dalam analisis ini, nilai rata-rata (*mean*) digunakan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Selain analisis deskriptif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif lebih menekankan pada data numerik (angka) yang dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai (Hardani et al., 2020). Dalam metode ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan tanggapan responden secara langsung. Dengan metode kuantitatif ini, data-data yang didapat dari hasil tanggapan dalam kuesioner diolah dan dianalisis dalam bentuk angka menggunakan metode statistik yang telah ditentukan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, yaitu studi pustaka dan kuesioner (angket). Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan sumber data dari buku-buku referensi maupun artikel-artikel jurnal ilmiah (Tahmidaten & Krismanto, 2020). Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi maupun jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pernyataan/pertanyaan yang diberikan (Abdullah, 2015). Dalam penelitian ini, pertanyaan bersifat tertutup dengan pilihan jawaban yang sudah tersedia. Sasaran dari kuesioner ini adalah nasabah Bank BTN yang berdomisili di Kota Bandung.

Dalam kuesioner ini, peneliti menggunakan Skala Likert sebagai skala pengukurannya. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BTN di Kota Bandung. Menurut Fraenkel et al., (2012) menyatakan bahwa besar sampel untuk penelitian deskriptif minimum adalah 100 responden. Selain itu, jumlah sampel dengan minimal 100 orang dalam penelitian eksplanatif atau kausal sudah dapat mewakili populasi (Gay & Diehl dalam Larasati, 2019). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden yang merupakan nasabah Bank BTN di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik Sampling Insidental. Dengan teknik sampling insidental, penentuan sampel dilakukan secara kebetulan, yakni siapa

saja yang ditemui oleh peneliti secara kebetulan/insidental dapat dijadikan sebagai sampel, apabila individu tersebut dianggap sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2015).

### Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data yang diperoleh dari responden sudah lengkap sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sebelumnya dilakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu mengelompokkan data sesuai dengan variabel, melakukan tabulasi data, selanjutnya melakukan analisis data menggunakan metode yang sesuai. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan bantuan *Software Program for Windows (SPSS)* dan *Microsoft Excel*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif yaitu metode analisis statistik yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang diperoleh dengan apa adanya, tanpa bertujuan untuk mengambil kesimpulan yang generalisasi (sugiyono, 2015). Analisis deskriptif dapat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik, frekuensi serta teknik perhitungan data seperti rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (Gursida & Harmon, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Berikut ini adalah karakteristik responden yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BTN di Kota Bandung sebanyak 120 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3 Profil Responden**

Jenis Kelamin		Profesional	
Laki-Laki	55%	Akademisi (Dosen, Guru, dsb)	5%
Perempuan	45%	Pegawai/ Karyawan BUMN	13,3%
		Ibu Rumah Tangga	0,8%
Usia		Pendidikan Terakhir	
≤ 20 Tahun	1,7%	SMA/SMK	27,5%
21 – 30 Tahun	28,3%	Diploma	9,2%
31 – 40 Tahun	37,5%	S1	49,2%
41 – 50 Tahun	25,8%	S2	14,2%
> 50 Tahun	6,7%		
Pekerjaan		Lama Menabung	
Pelajar/Mahasiswa	1,7%	< 1 Tahun	15%
PNS/TNI/Polri	30%	1 – 5 Tahun	50%
Wiraswasta	13,3%	6 – 10 Tahun	20,8%
Karyawan/Pegawai Swasta	33,3%	> 10 Tahun	14,2%

### Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa dari hasil analisis deskriptif terhadap 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan diperoleh nilai *mean* sebesar 4,20 sehingga termasuk dalam kategori “baik”, hal ini dikarenakan nilai *mean* berada pada rentang 3,41 – 4,20. Nilai *mean* terendah yaitu dimensi harga (*price*) sebesar 4,05, sedangkan nilai *mean* tertinggi yaitu efektivitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*) dengani nilai *mean* sebesar 4,35. Nilai standar deviasi untuk kualitas pelayanan adalah 0,777 dan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka  $\frac{0,777}{5} = 15,54\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan Bank BTN.

**Tabel 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Bank BTN di Kota Bandung**

Descriptive Statistics					
Dimensi	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kriteria Penilaian
Efektivitas Dan Jaminan ( <i>Effectiveness And Assurance</i> )	2	5	4,35	0,706	Sangat Baik
Akses ( <i>Access</i> )	1	5	4,14	0,790	Baik
Harga ( <i>Price</i> )	2	5	4,05	0,816	Baik
Keterwujudan ( <i>Tangible</i> )	2	5	4,31	0,761	Sangat Baik
Portofolio Jasa ( <i>Service Portfolio</i> )	2	5	4,21	0,801	Sangat Baik
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	2	5	4,17	0,789	Baik
<b>Rata-rata</b>			<b>4,20</b>	<b>0,777</b>	<b>Baik</b>

#### Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Keefektifan Dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)

**Tabel 5 Analisis Deskriptif Dimensi Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*)**

Descriptive Statistics					
Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kriteria Penilaian
Kecepatan dalam pelayanan	2	5	4,36	0,713	Sangat Baik
Tidak ada keterlambatan karena birokrasi dan prosedur	2	5	4,20	0,706	Baik
Keamanan saat transaksi	2	5	4,48	0,654	Sangat Baik
<b>Rata-rata</b>			<b>4,35</b>	<b>0,706</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel 5, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) dengan nilai *mean* sebesar 4,35, sehingga termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut karena nilai *mean* dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) berada pada rentang nilai 4,21 – 5,00 serta memperoleh nilai minimum yakni 2 (dua) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator keamanan saat transaksi mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,48, sedangkan indikator keterlambatan karena birokrasi dan prosedur mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4,20. Nilai standar deviasi pada dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) yaitu sebesar 0,706. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,706}{5} = 14,12\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*).

#### Analisis Statistik Deskriptif Akses (*Access*)

**Tabel 6 Analisis Deskriptif Dimensi Akses (*Access*)**

Descriptive Statistics					
Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kriteria Penilaian
Peralatan modern yang digunakan	3	5	4,37	0,667	Sangat Baik
Jumlah <i>teller</i> dan <i>customer service</i> yang memadai	2	5	4,04	0,851	Baik
Antrian yang cepat	1	5	4,00	0,852	Baik
<b>Rata-rata</b>			<b>4,14</b>	<b>0,790</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 6, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi akses (*access*) dengan nilai *mean* sebesar 4,14, sehingga termasuk dalam kategori “Baik”. Hal tersebut

karena nilai *mean* dimensi akses (*access*) berada pada rentang nilai 3,41 – 4,20 serta memperoleh nilai minimum yakni 1 (satu) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator peralatan modern yang digunakan mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,37, sedangkan indikator antrian yang cepat mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4,00. Nilai standar deviasi pada dimensi akses (*access*) yaitu sebesar 0,790. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,790}{5} = 15,8\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi akses (*access*).

#### Analisis Statistik Deskriptif Harga (*Price*)

Tabel 7 Analisis Deskriptif Dimensi Harga (*Price*)

Descriptive Statistics					
Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kriteria Penilaian
Biaya administrasi yang murah	2	5	4,09	0,792	Baik
Suku bunga pinjaman	2	5	4,05	0,844	Baik
Suku bunga simpanan	2	5	3,98	0,814	Baik
<b>Rata-rata</b>			<b>4,05</b>	<b>0,816</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 7, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi harga (*price*) dengan nilai *mean* sebesar 4,05, sehingga termasuk dalam kategori “Baik”. Hal tersebut karena nilai *mean* dimensi harga (*price*) berada pada rentang nilai 3,41 – 4,20 serta memperoleh nilai minimum yakni 2 (dua) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator biaya administrasi yang murah mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,09, sedangkan indikator suku bunga simpanan mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 3,98. Nilai standar deviasi pada dimensi harga (*price*) yaitu sebesar 0,816. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,816}{5} = 16,32\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi harga (*price*).

#### Analisis Statistik Deskriptif Keterwujudan (*Tangible*)

Tabel 8 Analisis Deskriptif Dimensi Keterwujudan (*Tangible*)

Descriptive Statistics					
Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kriteria Penilaian
Petunjuk layanan transaksi yang jelas	2	5	4,20	0,788	Baik
Ketersediaan peralatan pendukung	2	5	4,31	0,807	Sangat Baik
Penampilan fisik dan kerapihan pegawai	2	5	4,43	0,688	Sangat Baik
<b>Rata-rata</b>			<b>4,31</b>	<b>0,761</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel 8, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi keterwujudan (*tangible*) dengan nilai *mean* sebesar 4,31, sehingga termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut karena nilai *mean* dimensi keterwujudan (*tangible*) berada pada rentang nilai 4,21 – 5,00 serta memperoleh nilai minimum yakni 2 (dua) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator penampilan fisik dan kerapihan pegawai mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,43, sedangkan indikator petunjuk layanan transaksi yang jelas mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4,20. Nilai standar deviasi pada dimensi keterwujudan (*tangible*) yaitu sebesar 0,761. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,761}{5} = 15,22\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi keterwujudan (*tangible*).

**Analisis Statistik Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)****Tabel 9 Analisis Deskriptif Dimensi Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)**

<b>Descriptive Statistics</b>						
<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>	
Layanan <i>phone banking</i> dan <i>SMS banking</i>	2	5	4,24	0,808	Sangat Baik	
Layanan transfer antar bank melalui ATM	2	5	4,06	0,831	Baik	
Layanan pembayaran melalui ATM	2	5	4,32	0,763	Sangat Baik	
<b>Rata-rata</b>			<b>4,21</b>	<b>0,801</b>	<b>Sangat Baik</b>	

Berdasarkan tabel 9, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi portofolio jasa (*service portfolio*) dengan nilai *mean* sebesar 4,21, sehingga termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut karena nilai *mean* dimensi portofolio jasa (*service portfolio*) berada pada rentang nilai 4,21 – 5,00 serta memperoleh nilai minimum yakni 2 (dua) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator layanan pembayaran melalui ATM mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,32, sedangkan indikator layanan transfer antar bank melalui ATM mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4,06. Nilai standar deviasi pada dimensi portofolio jasa (*service portfolio*) yaitu sebesar 0,801. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,801}{5} = 16,02\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi portofolio jasa (*service portfolio*).

**Analisis Statistik Portofolio Jasa (*Service Portfolio*)****Tabel 10 Analisis Deskriptif Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

<b>Descriptive Statistics</b>						
<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>	
Kemampuan karyawan memberikan penjelasan	2	5	4,33	0,717	Sangat Baik	
Tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan	2	5	4,00	0,846	Baik	
Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan	2	5	4,18	0,804	Baik	
<b>Rata-rata</b>			<b>4,17</b>	<b>0,789</b>	<b>Baik</b>	

Berdasarkan tabel 10, diperoleh data terkait hasil dari analisis deskriptif dimensi keandalan (*reliability*) dengan nilai *mean* sebesar 4,17, sehingga termasuk dalam kategori “Baik”. Hal tersebut karena nilai *mean* dimensi keandalan (*reliability*) berada pada rentang nilai 3,41 – 4,20 serta memperoleh nilai minimum yakni 2 (dua) dan nilai maksimum yaitu 5 (lima). Indikator kemampuan karyawan memberikan penjelasan mendapatkan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,33, sedangkan indikator tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan mendapatkan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4,00. Nilai standar deviasi pada dimensi keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 0,789. Dengan alternatif jawaban responden terdapat lima pilihan maka persentase nilai standar deviasi  $\frac{0,789}{5} = 15,78\%$ . Ini artinya terdapat keseragaman pendapat responden tentang kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*).

## Pembahasan

Dari hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Bank BTN di Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BTN di Kota Bandung telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Hal tersebut didukung oleh 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan yang diadopsi dari konsep *Banking Service Quality* yang diperkenalkan oleh Bahia & Nantel (2000), meliputi dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portfolio*), kehandalan (*reliability*).

Dimensi kualitas pelayanan yang pertama yaitu dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) sudah termasuk dalam kriteria penilaian sangat baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi keefektifan dan jaminan sudah melebihi harapan dari nasabah dan sangat memuaskan nasabah. Selanjutnya, dimensi akses (*access*) sudah memenuhi kriteria penilaian baik. Dengan demikian, dimensi akses (*access*) telah memenuhi harapan dari nasabah. Selanjutnya dimensi yang ketiga yaitu dimensi harga (*price*). Dimensi harga (*price*) tersebut termasuk dalam kriteria penilaian baik yang artinya dimensi tersebut telah memenuhi harapan dari nasabah.

Kemudian dimensi keterwujudan (*tangible*) termasuk dalam kriteria penilaian sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi keterwujudan (*tangible*) telah melebihi harapan nasabah dan nasabah telah merasa sangat puas. Selanjutnya adalah dimensi portofolio jasa (*service portfolio*) yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dimensi portofolio jasa (*service portfolio*) telah melebihi harapan nasabah dan nasabah merasa sangat puas. Untuk dimensi yang terakhir yaitu dimensi kehandalan (*reliability*). Dimensi ini termasuk ke dalam kriteria penilaian baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi kehandalan telah memenuhi harapan nasabah.

Dengan perbaikan dan peningkatan kualitas tentunya terdapat berbagai manfaat, salah satunya adalah nasabah Bank BTN menjadi loyal. Hal ini tentunya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmaja (2018) bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah. Artinya kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memunculkan ketertarikan nasabah untuk menggunakan Bank BTN karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan semakin meningkatkan loyalitas nasabah Bank BTN. Untuk jangka panjang, nasabah yang loyal secara umum akan memberikan 2 (dua) macam manfaat bagi perusahaan, yaitu keuntungan yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan kedua yaitu terjaganya keberlangsungan usahanya (Chaniago, 2020).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank BTN di Kota Bandung”, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Bank BTN Wilayah Kota Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Penilaian tersebut berdasarkan pada 6 (enam) dimensi *Banking Service Quality* (BSQ), meliputi efektivitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portfolio*), kehandalan (*reliability*). Hal tersebut memperlihatkan bahwa nasabah Bank BTN merasa kualitas pelayanan yang diberikan sebanding dengan harapan dan keinginan mereka.
2. Dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi yaitu terdiri dari dimensi efektivitas dan jaminan (*effectiveness and assurance*). Dimensi keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*) mencakup kecepatan dalam pelayanan kepada nasabah, tidak ada keterlambatan pelayanan kepada nasabah karena birokrasi dan prosedur yang telah ditetapkan dan keamanan saat melakukan transaksi. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan Bank BTN di Kota

Bandung dengan nilai terendah yaitu dimensi harga (*price*). Hal ini disebabkan oleh biaya administrasi, suku bunga pinjaman dan suku bunga simpanan yang dimiliki Bank BTN kurang menarik minat nasabah dibandingkan dengan bank lain.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Bank BTN, antara lain:

1. Dimensi harga (*price*) adalah dimensi yang mendapatkan penilaian terendah. Oleh karena itu, Bank BTN perlu melakukan evaluasi terhadap biaya-biaya yang perlu dikeluarkan nasabah. Dikarenakan biaya administrasi dan bunga pinjaman yang perlu dikeluarkan oleh nasabah masih lebih besar dibandingkan dengan bank-bank lainnya. Demikian pula, dengan bunga simpanan yang dapat dikatakan masih lebih rendah dibandingkan bunga simpanan yang ditawarkan oleh bank lain.
2. Agar Bank BTN dapat terus mempertahankan dimensi kualitas pelayanan sangat baik agar dapat tercipta *service excellent* kepada nasabah dan mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan dari nasabah.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan metode penelitian lain seperti metode wawancara dan memperbanyak sampel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Aprillah, N. (2021). "Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar.". Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar
- Atmaja, J. (2018). "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* 2(1):49–63.
- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks." *International Journal of Bank Marketing* 18(2):84–91. doi: 10.1108/02652320010322994.
- Bank Indonesia. (1998). UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta
- Chaniago, H. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store." *International Journal Administration, Business and Organization* 1 (2):59–69.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education*. 8th Edition. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Gursida, H., & Harmon. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Dan Keuangan: Konsep Dan Implementasi*. Bogor: Paspri.
- Hardani., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqamah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi Covid 19." *OWNER: Riset & Jurnal Akuntansi* 6(2):2101–11.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, 17<sup>th</sup> Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Krisdayanti. (2017). "Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Manajemen Laba (Studi Pada Perusahaan Sub Sektor Property Dan Real. *Jurnal Audit Dan Akuntansi*, 6(2), 45–62.
- Larasati, A. B. (2019). "Analisis Adopsi Layanan M-Banking Bank Bukopin Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. UIN Raden Fatah Palembang. Palembang.
- Marbun, R. C. D. B. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan 20000." Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Mubarok, A. W. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Fatmawati." Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta.
- Oktaningtyas, Y. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun." Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo.
- Pramborsfm. (2022). "20 Bank Terbaik Di Indonesia 2022 Versi Forbes, Siapa Nomor Satu?" *Pramborsfm.Com*. Retrieved April 18, 2022 (<https://www.pramborsfm.com/lifestyle/20-bank-terbaik-di-indonesia-2022-versi-forbes->

siapa-nomor-satu/all).

- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)." *AmongMakarti* 10(1):70–90. doi: 10.52353/ama.v10i1.147.
- Rahayu, I. R. S. (2022). "20 Bank Terbaik Di Indonesia Tahun 2022 Versi Forbes." *Kompas.Com*. Retrieved April 18, 2022
- Repa, F. A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum (Bus) Di Terminal Oebobo Kota Kupang*. Skripsi Sarjana yang dipublikasikan. Universitas Nusa Cendana. Kupang.
- Siagian, A. O. (2021). *Lembaga-Lembaga Keuangan Dan Perbankan: Pengertian, Tujuan Dan Fungsinya*. Solok: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tahmidaten, L., & Krismanto, W. (2020). "Permasalahan Budaya Membaca Di Indonesia (Studi Pustaka Tentang Problematika & Solusinya)." *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 10(1):22–33. doi:10.24246/j.js.2020.v10.i1.p22-33.