

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

DI BPR KARTASURA SARIBUMI BKK PAYAMAN MAGELANG

Levi Sabrina Pratiwi, Retno Djohar Juliani, Dewi Fatmasari

jretnodjohar@gmail.com, fatmasari.dewi67@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang yang beralamat di Jl. Semarang - Yogyakarta, Karanggeneng, Payaman, Kec.Secang, Magelang, Jawa Tengah. Merupakan type penelitian deskriptif kuantitatif. Data primer diperoleh dari nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang berjumlah 302 nasabah. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael sebanyak 75 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan Insidental Random Sampling. Teknik pengolahan data menggunakan editing, coding, scoring dan tabulating.

Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan skala Likert berjenjang lima yakni Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik sedang Kepuasan Nasabah diukur dengan Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Data ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabel induk serta dianalisa dengan menggunakan tabulasi silang. Kualitas pelayanan diukur dengan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedang kepuasan nasabah diukur dengan indikator kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, harga produk dan jasa, kenyamanan yang dirasakan nasabah pada saat pelayanan diberikan, minat untuk selalu menggunakan jasa dan kemudahan untuk mengakses produk/jasa.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan sebanyak 12 responden (16%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan 63 responden (84%) menyatakan kualitas pelayanan baik. Sedang penelitian tentang kepuasan nasabah maka sebanyak 13 responden (17%) menyatakan sangat puas dan 62 responden (83%) menyatakan puas. Hasil tabulasi silang maka sebanyak 1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga nasabah sangat puas, sebanyak 15% menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan nasabah puas, 16% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah sangat puas, dan 68% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah puas. Dengan demikian dapat dikatakan semakin baik kualitas pelayanan maka nasabah akan semakin puas. Saran kepada BPR Kartasura Saribumi Magelang dalam hal kualitas pelayanan adalah BPR Kartasura Saribumi dapat melakukan studi banding ke beberapa BPR lain, perlunya mengadakan kegiatan Bimbingan Teknis bagi karyawan untuk menghindari kesalahan memberi informasi, dan perlu menambah jumlah petugas kebersihan. Saran untuk kepuasan nasabah yakni perlu peningkatan

disiplin ketika melaksanakan kegiatan pelayanan, BPR perlu melakukan pengembangan teknologi agar nasabah dapat merasakan kemudahan dalam pembukaan rekening secara online dan mengadakan fitur-fitur lain yang memungkinkan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan pada perbankan mendapat perhatian khusus di mata masyarakat dan nasabah, hal ini terbukti dengan semakin agresifnya kompetisi dalam pelayanan di industri perbankan. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan dikembalikan lagi kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Martono 2017:20). Menurut fungsinya, bank di Indonesia dibagi menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/7/PBI/2007, Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank Umum atau yang sering disebut bank komersial (*commercial bank*), mempunyai jenis usaha dan cakupan yang lebih luas. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut UU Nomor 10 tahun 1998 (2002:35) adalah bank yang dalam kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberi jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dengan meningkatnya persaingan dalam industri perbankan, setiap pelaku perbankan harus menjalankan strategi agar tetap dapat menjaga eksistensinya. Hal yang sangat krusial dan menjadi tolok ukur dalam kesuksesan yang mempengaruhi eksistensi suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Kotler (Tjiptono,2015:147) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Secara garis besar, kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan penyedia jasa perbankan dapat memenuhi atau mendekati ekspektasi pelanggan atau nasabahnya.

Pelayanan yang diberikan sebuah bank menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2015:70) yang disebut dimensi kualitas jasa dibagi menjadi lima yakni *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi, *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* berupa keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dan *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang ?
- 2) Bagaimana kepuasan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang ?
- 3) Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang.
- 2) Untuk mengetahui kepuasan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang.
- 3) Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang.

KERANGKA TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya

untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2015:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman (2005:23), kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi - dimensi pelayanan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan tersebut maka terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah dapat diukur dengan indikator *Tangibles* meliputi kebersihan dan kenyamanan, fasilitas yang ditawarkan dan area tempat parkir. *Reliability* meliputi kecepatan dalam melayani nasabah, prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk nasabah yang tidak berbelit-belit, dan penanganan yang diberikan kepada nasabah. *Responsiveness* meliputi tanggap terhadap keluhan nasabah, kesediaan karyawan membantu nasabah, dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah. *Assurance* meliputi kemampuan dalam melayani nasabah, pengetahuan yang luas dan keamanan nasabah terjamin, sedang *Emphaty* meliputi bersedia mencarikan / menawarkan solusi dari masalah nasabah, mengetahui keinginan nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2017:10) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Menurut Wilkie, seperti yang dikutip Tjiptono (2015:24) bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi atas suatu produk atau jasa.

Berdasarkan dua definisi kepuasan nasabah di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai pada saat harapan nasabah sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya atau tanggapan emosional nasabah pada evaluasi konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah akan memperkuat sikap terhadap mereka di mana kemungkinan besar nasabah akan membeli kembali produk dengan merek yang sama.

Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, harga produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah, kenyamanan yang dirasakan nasabah pada saat pelayanan diberikan, keyakinan nasabah atas pelayanan yang diberikan, minat untuk selalu menggunakan jasa dan kemudahan untuk mengakses produk/jasa

Definisi Konseptual

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan Nasabah merupakan persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga terdapat kesinambungan yang sebaik-baiknya.

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. *Tangibles* meliputi kebersihan dan kenyamanan, fasilitas yang ditawarkan dan area tempat parkir

2. *Reliability* meliputi kecepatan *teller* dalam melayani nasabah, prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk nasabah yang tidak berbelit-belit dan penanganan yang diberikan kepada nasabah.
3. *Responsiveness* meliputi tanggap terhadap keluhan nasabah, kesediaan karyawan membantu nasabah dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah.
4. *Assurance* meliputi kemampuan dalam melayani nasabah, pengetahuan yang luas dan keamanan nasabah terjamin
5. *Emphaty* meliputi bersedia mencarikan / menawarkan solusi dari masalah nasabah, mengetahui keinginan nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Kepuasan nasabah diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan
2. Harga produk dan jasa
3. Kenyamanan yang dirasakan nasabah pada saat pelayanan diberikan
4. Keyakinan nasabah atas pelayanan yang diberikan
5. Minat untuk selalu menggunakan jasa
6. Kemudahan untuk mengakses produk/jasa

Metode Penelitian

Termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Azwar, 2018:7). Sedang metode kuantitatif menekankan analisisnya pada data- data numerikal (angka) yang diolah dengan metoda statistika.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPR Saribumi BKK Payaman Magelang yang berjumlah 302 nasabah. Rumus yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui adalah menggunakan rumus Isaac dan Michael :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{1^2 \cdot 302 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (302-1) + 1^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{75,5}{0,0025 \cdot 301 + 0,25} = \frac{75,5}{1,0025} = 75,311 = 75$$

Dibulatkan menjadi 75 responden.

Data primer berasal dari 75 responden yang menjadi sampel dalam penelitian sedang data sekunder bersumber dari BPR Saribumi BKK Payaman Magelang. Metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner serta studi pustaka.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh diolah kembali dengan cara *editing* (mengorganisasi data), *coding* (pengkodean data), *scoring* (jumlah data) dan *tabulating* (tabulasi data). Dalam penelitian ini data yang diperoleh ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabel induk serta dianalisis dengan menggunakan Analisa Tabulasi Silang. Analisa tabulasi silang digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Saribumi BKK Payaman Magelang.

PEMBAHASAN

Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan (Variabel X). Dari hasil penelitian maka terdapat 15 pertanyaan yang bisa di skor, pertanyaan berjenjang 5 (lima) sehingga diperoleh Nilai Tertinggi (Nt) dan Nilai Terendah (Nr) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai tertinggi (Nt)} &= \text{jumlah pertanyaan} \times \text{nilai jenjang pertanyaan tertinggi} \\ &= 15 \times 5 \\ &= 75 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai terendah (Nr)} = \text{jumlah pertanyaan} \times \text{nilai jenjang pertanyaan terendah}$$

$$= 15 \times 1$$

$$= 15$$

Perhitungan Interval Kelas (I)

$$= \frac{N_t - N_r}{5}$$

$$5$$

$$= \frac{75 - 15}{5}$$

$$5$$

$$= \frac{60}{5} = 12$$

$$5$$

Kategori Variabel X (Kualitas Pelayanan) maka pengelompokan kelasnya sebagai berikut :

- a. Sangat Baik = 64 - 75
- b. Baik = 52 - 63
- c. Cukup Baik = 40 - 51
- d. Tidak Baik = 28 - 39
- e. Sangat Tidak Baik = 15 - 27

Tabel 1
Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	12	16
Baik	63	84
Cukup Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	75	100

Sumber : Tabel Induk Yang Diolah, 2021

Dari tabel 1 sebanyak 12 responden (16%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan 63 responden (84%) menyatakan kualitas pelayanan baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang baik.

Perhitungan Skor Kepuasan Nasabah (Variabel Y). Dari hasil penelitian maka pertanyaan yang bisa di skor sebanyak 8 pertanyaan, pertanyaan berjenjang 5 (lima) sehingga diperoleh Nilai Tertinggi (Nt) dan Nilai Terendah (Nr) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai tertinggi (Nt)} &= \text{jumlah pertanyaan} \times \text{nilai skor tertinggi} \\ &= 8 \times 5 \\ &= 40\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai terendah (Nr)} &= \text{jumlah pertanyaan} \times \text{nilai skor terendah} \\ &= 8 \times 1 \\ &= 8\end{aligned}$$

Perhitungan Interval Kelas (I)

$$\begin{aligned}&= \frac{\text{Nt} - \text{Nr}}{5} \\ &= \frac{40 - 8}{5} \\ &= \frac{32}{5} \\ &= 6,4 \text{ (6)}\end{aligned}$$

Kategori Variabel Y (Kepuasan Nasabah) maka pengelompokan kelasnya sebagai berikut :

- a. Sangat Puas = 35 - 40
- b. Puas = 29 - 34

- c. Cukup Puas = 23 - 28
- d. Tidak Puas = 17 - 22
- e. Sangat Tidak Puas = 8 - 16

Tabel 2
Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	17
Puas	62	83
Cukup Puas	-	-
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	75	100

Sumber : Tabel Induk Yang Diolah, 2021

Dari tabel 2 sebanyak 13 responden (17%) menyatakan sangat puas dan 62 responden (83%) menyatakan puas. Dengan demikian dapat dikatakan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang puas.

Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Analisa tabulasi silang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman Magelang.

Tabel 3
Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Hubungan
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah					Jumlah
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
Sangat Baik	1 (1%)	11 (15%)	-	-	-	12 (16%)

Baik	12 (16%)	51 (68%)	-	-	-	63 (84%)
Cukup Baik	-	-	-	-	-	-
Tidak Baik	-	-	-	-	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-	-	-	-	-
Jumlah	13 (17%)	62 (83%)	-	-	-	75 (100%)

Sumber : Tabel Induk Yang Diolah, 2021

Pada tabel 3 sebanyak 1 responden (1%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga nasabah sangat puas, sebanyak 11 responden (15%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan nasabah puas, 12 responden (16%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah sangat puas, dan 51 responden (68%) menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah puas. Dengan demikian dapat dikatakan variabel X (kualitas pelayanan) memiliki hubungan terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Semakin baik kualitas pelayanan maka nasabah akan semakin puas.

PENUTUP

Simpulan

1. Sebanyak 16% menyatakan kualitas pelayanan BPR Kartasura Saribumi KKP Payaman sangat baik dan 84% responden menyatakan baik. Kualitas pelayanan yang baik meliputi kemudahan jangkauan lokasi, produk dan jasa yang ditawarkan, kebersihan kantor BPR, kecepatan petugas BPR melayani nasabah, efektivitas pelayanan, ketepatan petugas dalam memenuhi kebutuhan nasabah, ketanggapan petugas dalam menangani keluhan nasabah, kecepatan petugas dalam menangani permasalahan nasabah, kesiapsiagaan petugas membantu nasabah, kemampuan petugas dalam pemberian informasi, pengetahuan petugas BPR mengenai produk yang dimiliki, kemampuan petugas menjaga data pribadi nasabah, kemampuan petugas BPR menawarkan solusi untuk

nasabah, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan keinginan nasabah, serta kemampuan petugas dalam berkomunikasi.

2. Sebanyak 17% menyatakan sangat puas dan 83% menyatakan puas. Dengan demikian dapat dikatakan nasabah di BPR Kartasura Saribumi BKK Payaman puas. Kepuasan nasabah meliputi layanan produk yang ditawarkan, layanan jasa yang ditawarkan, pengalaman saat pelayanan, kemudahan untuk mengakses produk dan jasa BPR, kemampuan membangun hubungan dengan nasabah, promosi dan iklan BPR, serta pemasaran produk BPR.
3. Sebanyak 1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga nasabah sangat puas, sebanyak 15% menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan nasabah puas, 16% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah sangat puas, dan 68% menyatakan kualitas pelayanan baik dan nasabah puas. Dengan demikian dapat dikatakan variabel X (kualitas pelayanan) memiliki hubungan terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Semakin baik kualitas pelayanan maka nasabah akan semakin puas.

Saran

Kualitas Pelayanan :

1. Adanya responden yang menjawab bahwa produk dan jasa layanan yang ditawarkan tidak lengkap atau sangat tidak lengkap maka BPR Kartasura Saribumi dapat melakukan studi banding ke beberapa BPR lain yang sejenis guna melengkapi produk dan jasa yang ditawarkan
2. Dengan adanya responden yang menyatakan kantor BPR Kartasura Saribumi tidak bersih maka perlu menjadi perhatian dengan menambah jumlah petugas kebersihan atau mengadakan pengecekan rutin ke seluruh sudut area agar dapat dibersihkan segera apabila terdapat bagian yang kotor.

3. Perusahaan perlu mengadakan kegiatan Bimbingan Teknis/Bimtek bagi karyawan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan BPR mengingat masih adanya beberapa kesalahan yang dilakukan oleh petugas BPR menurut jawaban dari responden.

Kepuasan Nasabah :

1. Perusahaan perlu mengadakan pendisiplinan dan evaluasi kerja mengenai pelayanan jasa yang dilakukan karyawan karena terdapat beberapa nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan.
2. Perusahaan perlu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap jasa yang ditawarkan saat pelayanan diberikan mengingat beberapa nasabah menyatakan kurang puas. Adanya nasabah yang kurang puas terhadap kemudahan akses produk dan jasa, maka perusahaan dapat melakukan pengembangan teknologi agar nasabah dapat merasakan kemudahan produk seperti pembukaan rekening secara online dan mengadakan fitur-fitur lain yang memungkinkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar ,Saifuddin. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kasmir. 2020. *Dasar- Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sinungan, Muchdarsyah.2017.*Dasar- Dasar dan Teknik Manajemen Kredit*. Semarang:Bumi Aksara.
- Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2015. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wardiah, Mia Lasmi. 2017.*Dasar- Dasar Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia