

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU

Oleh:
Anita Sari¹ & Mariaty Ibrahim²

asari1908@gmail.com

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau

²Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 2829

In banking business, role of client of vital importance as determinant [of] the way economics. As very institute base on belief socialize this is bank claimed to give optimal service always major quality of service so that the client will lick lips and peaceful in [doing/conducting] transaction [in] banking world.

This research is in PT. Bank BNI [of] Moslem law Branch Pekanbaru as a mean to know whether/what service quality with his dimension that is reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible have been applied better by Bank BNI of Moslem law so that can be felt by all client. Data source used by is data or primary data obtained is direct the than data sekunder data or and research object obtained from PT. Bank BNI of Moslem Law Branch Pekanbaru. Data collecting use kuesioner and interview. Population in this research is entire/all client of a number of 30.711 client in recent year the data collecting that is year 2014, by sampel as much 100 responder. Writer use quantitative descriptive analysis method

From result of research done to be obtained by a result indicating that quality of service with dimension reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible have included in . good category, just only there be still which must be paid attention to and improved again

Keyword : Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible)

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perbankan syariah dewasa ini menjadi jenis komoditi perbankan yang mengalami tingkat pertumbuhan cukup tinggi. Indikator pertumbuhan industri perbankan syariah dapat dilihat dari besarnya aset yang dimiliki oleh bank umum syariah maupun unit usaha syariah yang ada di Indonesia. Aset perbankan syariah meningkat rata-rata

38% setiap tahunnya. Pertumbuhan ini lebih cepat ketimbang aset perbankan nasional yang hanya 18% per tahun. Jumlah tersebut cukup besar karena perkembangan perbankan syariah baru mendapat payung hukum tetap melalui undang-undang pada tahun 2008, tepatnya melalui undang-undang no. 21 tahun 2008 yang diterbitkan tanggal 16 Juli 2008.

PT. Bank BNI Syariah telah menetapkan visi layanan sebagai salah satu target jangka pendek maupun jangka panjangnya dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan memelihara dukungan yang luas dengan stakeholders serta strategi yang berkaitan dengan produk dan manusia, sistem dan prosedur, serta sarana dan prasarana (infrastruktur). Tujuannya jelas untuk membangun nasabah melakukan hubungan baik dari segi transaksi maupun pembelian produk.

Untuk dapat mengetahui kemampuan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru baik dalam menghimpun nasabah maupun dalam pencapaian target untuk menghimpun nasabahnya maka disajikan data sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Tahun				
2010	2011	2012	2013	2014
1.146	1.111	1.076	1.185	1.326
750	683	696	714	761
10.166	11.558	14.396	15.282	17.305
7.328	8.451	7.896	9.837	11.319
19.390	21.803	24.064	27.018	30.711

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan mengenai perkembangan nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dimana jumlah nasabah pengguna produk deposito iB Hasanah, giro iB Hasanah dan kredit

mengalami fluktuasi. Nasabah pengguna produk deposito iB Hasanah mengalami penurunan pada periode 2011 – 2012, pada nasabah pengguna produk giro iB Hasanah mengalami penurunan pada periode 2011 namun dapat kembali meningkat pada periode selanjutnya dan pengguna produk kredit iB Hasanah mengalami penurunan pada periode 2012. Namun berbeda halnya dengan jumlah nasabah pengguna produk Tabungan iB Hasanah yang disetiap periodenya mengalami kenaikan. Secara keseluruhan jumlah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah setiap periode mengalami kenaikan walaupun dengan persentase yang sedikit.

Tabel 1.3
Target dan Realisasi Jumlah Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Tahun	Target	Realisasi	%
2010	19.615	19.390	98,85%
2011	21.370	21.803	102,03%
2012	24.990	24.064	96,29%
2013	26.650	27.014	101,38%
2014	29.745	30.711	103,25%

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Pada tabel diatas dapat kita lihat target penghimpunan nasabah dan realisasi penghimpunan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam kurung waktu 5 tahun terakhir. Pada tahun 2010 BNI Syariah tidak dapat mencapai target penghimpunan nasabah. Pada tahun

2011 BNI Syariah dapat mencapai target sebesar 21.803 melebihi dari target yang sudah ditetapkan. Pada tahun 2012 BNI Syariah kembali tidak dapat mencapai target yang ditetapkan. Pada tahun 2013 BNI Syariah mencoba menaikkan target menjadi sebesar 26.650 dan BNI Syariah mampu mencapai target tersebut bahkan melebihi target pengumpulan nasabah yaitu sebesar 27.014. Pada tahun 2014 lalu BNI Syariah dapat mempertahankan nasabahnya dan dapat mencapai target dalam menghimpun nasabah.

Naik turunnya realisasi target pengumpulan nasabah mengindikasikan bahwa PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru belum dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Indikasi tersebut dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan yang dirasakan langsung oleh nasabah.

Layanan jasa perbankan sebagai lembaga keuangan telah mengalami perkembangan yang dinamis sejalan dengan semakin tingginya kesadaran konsumen untuk dilayani dengan baik dan semakin tingginya tingkat persaingan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkan kembangkan perusahaan tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Namun masih muncul pertanyaan,

apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan uang tunai akan dilayani oleh teller. Dimana teller berada pada posisi frontliner yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru sehingga penulis dalam penelitian ini tertarik untuk mengambil judul penelitian :
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU

2. Perumusan masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

“BAGAIMANA KUALITAS PELAYANAN JASA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU? “

3. Tujuan dan Manfaat penulisan

a. Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di lembaga pendidikan Universitas Riau khususnya di jurusan Administrasi

Bisnis mengenai teori tentang kualitas pelayanan.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan atau sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbankan BNI Syariah pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga diharapkan jumlah nasabah dapat terus meningkat setiap harinya.

c. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas objek yang sama.

II. Konsep Teoritis

Definisi Bank

Pengertian bank pada awalnya adalah meja tempat menukar uang. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun semakin modernnya perkembangan dunia perbankan, maka pengertian bankpun berubah pula.

Lembaga keuangan bank sangat penting peranannya dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan bank mempunyai fungsi yang sangat mendukung terhadap pembangunan ekonomi suatu negara. Fungsi-fungsi perbankan tersebut antara lain :

1. Lembaga kepercayaan masyarakat dalam kaitannya sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana.
2. Pelaksanaan kebijakan moneter.
3. Unsur pengguna sistem pembayaran yang efisien dan aman.
4. Lembaga yang ikut mendorong pertumbuhan dan pemerataan pendapatan.

Menurut **Kasmir (2002)** bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Kualitas pelayanan jasa

Dalam penyampaian jasa dibutuhkan kontak atau interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Pelanggan ikut berperan dalam proses penciptaan nilai dan kualitas, sehingga ia pun bertanggung jawab atas kualitas akhir jasa bersangkutan. **Goetsch & Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2005)** mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut **Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2005)** menyebutkan lima dimensi utama kualitas jasa :

1. *Reliabilitas* (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

4. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

3. Penelitian Terdahulu

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dini Ratih Priyanti, dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata)” dengan variabel terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness didapatkan hasil bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Retno Indriaty (2010), dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien” dengan variabel penelitian yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan konsumen, maka didapatkan hasil bahwa secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Konsep operasional

Penulis memberikan batasan-batasan tentang konsep yang digunakan dalam penelitian beserta pengukurannya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
2. Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
5. Empati (emphaty) yaitu kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para karyawan.
6. Bukti Fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

5. Teknik Pengukuran

Variabel tersebut dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skor jawaban responden dalam penelitian ini terdiri dari alternatif jawaban yang

mengandung variasi nilai yang bertingkat yaitu :

Sangat Baik : Skor 5
Baik : Skor 4
Cukup Baik : Skor 3
Tidak Baik : Skor 2
Sangat Tidak Baik : Skor 1

6. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitiannya di PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru, yang beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman No. 484 Pekanbaru. Lokasi penelitian tersebut dipilih karena jumlah nasabah dalam 4 tahun terakhir mengalami fluktuasi terutama untuk produk deposito iB Hasanah dan giro.

2. Populasi dan sampel

a. Populasi

Mengingat terbatasnya waktu dan tenaga maka tidak semua jumlah nasabah dapat diteliti sebagai objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah customer service dan teller sebagai key information (untuk mendapatkan informasi sesuai dengan objek penelitian).

Sedangkan untuk jumlah nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru secara keseluruhan adalah 30.711 orang nasabah pada tahun 2014.

b. Sampel

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila kebetulan orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.

Pada saat nasabah melakukan transaksi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

7. Teknik Analisis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel. Penelitian deskriptif kuantitatif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek dengan cara menggunakan statistik. Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan kemudahan dalam menangkap maknanya bagi yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. Untuk menentukan skor kualitas pelayanan digunakan skala likert.

III. HASIL PENELITIAN

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner, maka sesungguhnya responde dalam menjawab pernyataan - pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Sesuai dengan standar pembuatan instrumen, bahwa sebelum instrumen digunakan sebagai alat uji penelitian, maka harus di uji cobakan terlebih dahulu. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat keandalan atau kepercayaan instrumen penelitian ini, penulis melakukan uji coba kepada 100 responden.

Pentingnya kualitas pelayanan oleh perusahaan yang menyediakan tenaga jasa atau layanan digunakan sebagai

salah satu strategi dalam menghadapi persaingan yang terjadi dalam perusahaan di era saat ini. Kualitas jasa atau layanan yang disediakan akan berpotensi untuk menciptakan kepuasan pada nasabah yang akan memberikan manfaat seperti :

1. Terjadi relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah.
2. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian uang, *cross selling* dan *up-selling*.
3. Terbentuknya loyalitas dari nasabah.
4. Terjadinya komunikasi “*gethok tular / word of mouth*” yang positif dan berpotensi menarik nasabah.
5. Persepsi nasabah dengan publik semakin positif.
6. Laba yang diperoleh bisa meningkat.

Berikut data untuk melihat rekapitulasi data total skor dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.11 :
Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

N o.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Jumlah Skor Kepuasan Nasabah	Kategori
1.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1.131	Baik
2.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1.084	Baik
3.	<i>Assurance</i> (jaminan)	1.162	Baik
4.	<i>Empathy</i>	1.097	Baik

	(empati/perhatian)		
5.	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1.278	Baik
Total Skor		5.752	Baik

Sumber : Data olahan hasil penelitian lapangan, 2015

Dari hasil penelitian dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik. Namun, walaupun demikian kinerja dari setiap indikator perlu ditingkatkan lagi agar para nasabah semakin percaya dan yakin pada pihak bank. Total skor untuk semua kinerja berada pada katagori baik, dimana pelayanan yang diberikan dari pihak bank selama ini sudah cukup baik, walaupun masih terlihat adanya kekurangan dan perlu ditingkatkan lagi agar kinerja perusahaan dapat dioptimalkan untuk menghasilkan yang lebih maksimal lagi, atau dengan kata lain pihak bank sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan yang diinginkan oleh para nasabah.

Seiring dengan kelima dimensi yang diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dengan mendapatkan simpati dan menarik hati masyarakat sebagai calon nasabah, karyawan harus melakukan pelayanan sesuai etika yang baik dan benar. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya atau nasabah.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelaksanaan kualitas pelayanan jasa nasabah dapat dilihat dari lima dimensi penilaian yaitu *reliability* (kehandalan) yang meliputi kemampuan karyawan, *responsiveness* (daya tanggap) yang dapat mempengaruhi kecepatan kerja karyawan, *assurance* (jaminan) yang merupakan penentuan kualitas pelayanan dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan, *empathy* (empati/perhatian) yang dapat mempengaruhi hubungan nasabah dengan karyawan, dan *tangible* (bukti fisik) yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Dari lima dimensi tersebut nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan sudah tergolong dalam kategori baik.

Penanganan keluhan yang penting dilakukan oleh pihak bank dalam 4 aspek yang bisa dilakukan, empati terhadap nasabah yang marah dengan cara meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha memahami situasi telah tergolong baik dalam proses kerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Kecepatan dalam penanganan keluhan dapat ditangani dengan cepat maka ada kemungkinan nasabah akan menjadi puas. Keadilan dalam memecahkan masalah, hal ini sangat penting bagi nasabah disinilah dibutuhkan komunikasi yang mudah.

2. Saran

Dari kesimpulan yang telah dirangkup diatas, maka diajukan beberapa saran untuk PT. Bank BNI

Syariah Cabang Pekanbaru yang nantinya bisa diaplikasikan dan diimplementasikan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan memperbaiki kualitas pada atribut pelayanan dan peningkatan fasilitas yang ada dan tata ruang juga perlu diperhatikan agar makin meningkatkan rasa nyaman dan minatnya nasabah baru untuk tetap bertahan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru juga mengadakan monitoring dan evaluasi secara langsung dengan nasabah yang lama atau baru, serta menanyakan situasi pelayanan jasa yang telah diberikan namun masih bersifat kurang dapat dipahami atau keluhan-keluhan dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Barata Atep, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Ariani, D. Wahyu, 2009, *Manajemen Operasi Jasa Edisi Pertama*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsini, 2002, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta
- Bank & Manajemen, Edisi No. 102 Juli-Agustus 2008, *Peluang Perbankan di Era Krisis Energi dan Pangan*, Jakarta : Jaya Abadi Printing
- Budi Santoso, Totok dan Sigit Triandaru, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2, Jakarta : Salemba Empat
- Depak RI, 2004, *Al Qur'an dan Terjemahannya Al-Jumanatul 'Ali*, Bandung : J-ART

- Frianto Pandia, S.E., Elly Santi Ompurunggu, S.E., dan Achmad Abror, S.E., 2005, *Lembaga Keuangan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S., 2006, *Marketing Muhammad*, Bandung : Tabir Publishing House
- Kasmir, SE., MM, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya edisi keenam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kuswadi, 2004, *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., M.B.A., C.P.M., 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang : Bayumedia Publishing
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Riset Pemasaran Cetakan Kelima*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta : Penerbit ANDI
- _____, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang – Jawa Timur : Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama