

PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN BAJAPUIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT GUGUK MAS MAKMUR KECAMATAN GUGUK KABUPATEN 50 KOTA SUMATERA BARAT

Oleh:
Ryan Pratama Putra¹ & ² Lena Farida

Ryandpratamap07@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

Abstract

Service is each every activity or action which can on the market by an on the side of other party, what abstract basically and do not result the ownership of any. While Gronroos in Tjiptono (2005) expressing that service represent process consisted of to by with refer to abstract activity (ordinary intangible) but do not have to always became of by interaction of among/between customer/ client of employees and, resource and service, goods or physical, and system service, what is provided by as solution for cutomer/ client problem. Hasibuan defining service as service gift activity from an on the side of of other party. good service is done/conducted affablely, is fair quickly, and with good ethics so that comprehend satisfaction and requirement for accepting it. Client satisfaction in principle is complacence got by client of because getting value service, in this case is bank. Assess value can come from product, service, or something that have the character of emotion.

This research is done/conducted in Prosperous BPR Guguk Mas, Jl. Tan Malaka Km. 14 Market of Dangung-Dangung of Regency 50 Town. West Sumatra. As for reason chosen BPR Guguk Mas. Target of this Research is conducted to know influence of service to client satisfaction. In this research is methodologies used by is quantitative and descriptive with program SPSS, where sampel used by that is client and as source of information is party HRD, Front of Office and Manager marketing. To determine sampel use formula Slovin, method of sampling by accidental is sampling. Technics of data collecting of through, observation and kuesioner.

From result analyse data covering validity test, reabilitas, and linear regresi modestly, quality of service to client satisfaction. Each owning indicator which each other be interconnected and have an effect on positive to satisfaction of client of at in BPR Guguk Mas
Keyword: *service excellent and the Client Satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Bank merupakan suatu badan usaha yang memegang peranan penting dalam dunia perniagaan. Didalam sejarahnya, kelahiran bank dimulai dengan revolusi industri di Eropa yang mendorong perkembangan produksi berbagai komoditi untuk konsumsi lokal maupun untuk ekspor ke berbagai belahan dunia.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Dimana menurut Atep (2006:25) bahwa layanan prima atau *service excellencen* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Dimana uraian definisi yang dilakukan oleh Atep maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Guguk Mas Makmur yang berada di Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota, mencoba mengayomi keinginan masyarakat tersebut dengan menciptakan berbagai kondisi yang baik agar masyarakat lebih tertarik untuk menjadi nasabah

Jumlah Nasabah Tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Guguk Mas Makmur (2010-2014)

	Tahun	Nasabah (orang)	%
1	2010	9.646	-
2	2011	11.529	19,52 %
3	2012	13.467	17%
4	2013	14.251	6%
5	2014	16.023	12,43%

**Sumber : PT. BPR Guguk Mas Makmur
2015**

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa hal untuk menilai kepuasan nasabah terhadap pelayanan Tabungan Bajapuik BPR Guguk Mas Makmur:

“Bagaimana pengaruh pelayanan tabungan bajapuik terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur Kecamatan Guguk Kabupaten 50 Kota Sumatera Barat?”

3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Perusahaan
Sebagai masukan bagi perusahaan berkaitan dengan kajian yang peneliti sampaikan.
- b. Bagi Peneliti
 - 1) Untuk menambah wawasan bagi peneliti sendiri.
 - 2) Untuk mendapatkan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan dan penerapan ilmu pemasaran.
- c. Bagi Peneliti Lain dan Pembaca
 - 1) Sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah
 - 2) Sebagai masukan kepada mahasiswa maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam menambah wawasan dan keilmuan khususnya menyangkut tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

II. TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas tidak berwujud (intangibile) yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan

Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah pada prinsipnya adalah perasaan puas yang didapatkan oleh nasabah karena mendapatkan nilai (value) dari penyedia jasa, dalam hal ini adalah pihak bank. Nilai (value) ini dapat berasal dari produk, pelayanan, atau sesuatu yang bersifat emosi. Menurut Tjiptono, kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2005). Sementara menurut Kasmir S.E., M.M., kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atau penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Kasmir, 2008)

Teknik Pengukuran

Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert (5:4:3:2:1). Skor jawaban responden terhadap kualitas pelayanan terdiri dari sangat baik, baik, ragu-ragu, kurang baik, dan tidak baik.

III. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPR Guguk Mas Makmur, Jl. Tan Malaka Km. 14 Pasar Dangung-dangung Kabupaten 50 Kota. Sumatera Barat.

2. Populasi dan Sampel.

a. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Perkreditan Rakyat

(BPR) Guguk Mas Makmur pada periode 31 Desember 2014 berjumlah 16.023 nasabah

b. Sampel

Merupakan sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi, Untuk menentukan ukuran besarnya sampel maka dapat menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam penelitian ini. (dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,01).

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dalam penelitian ini sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{16023}{1 + 16023(0.1)^2}$$

$$n = \frac{16023}{161,23}$$

$$n = 99,37$$

Dibulatkan menjadi 99 orang

Jadi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *aksidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Angket (*questioner*)
yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah ditetapkan sebagai sampel.
- b. Wawancara (*Interview*)
yaitu penelitian melakukan hal tanya jawab dengan manajer pemasaran (*marketing manager*) untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden di lokasi penelitian dan diolah agar penulis memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian.

b. Data Sekunder

Data penunjang yang dapat mendukung penulisan agar lebih baik. Data sekunder ini dapat berupa laporan-laporan dari perusahaan yang sudah diolah atau disusun oleh perusahaan dan ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

4. Analisis Data

Data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

• Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif mengemukakan data yang masuk dengan cara dikelompokkan dalam bentuk tabel, kemudian diberi penjelasan sesuai dengan metode deskriptif.

• Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berhubungan dengan perhitungan statistik. dalam penelitian analisis kuantitatif dengan perhitungan statistik dicari dengan program SPSS.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam menganalisis data hasil penelitian ini, maka pada tahap pertama peneliti melakukan pengujian kuesioner, yaitu uji validitas dan reabilitas. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah digunakan model regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

Persamaan regresinya : $Y = a + bX$

Dimana : Y =kepuasan

X = kualitas pelayanan

a = Parameter konstanta

b=Parameter koefisien regresi

(Sugiyono,2004)

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Uji instrumen

• Uji Validitas

Uji validitas merupakan pernyataan sejauh mana data yang dirampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur dan digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari *corrected item* – total *correlation* masing-masing pertanyaan. Suatu pertanyaan dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Maka item pertanyaan tersebut valid (Riduwan & Sunarto,2007)

Dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Nilai validitas atau koefisien korelasi

X = skor pertanyaan tertentu
(variabel independent)

Y = skor pertanyaan total (*variabel dependent*)

n = jumlah responden untuk diuji
(Umar, 2002)

- **Uji Reabilitas Data**

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Penentuan realibel atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dilihat dari nilai alpha dan r tabel nya. Apabila nilai cronbach alpha > r tabel maka instrument penelitian tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar. Atau realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Riduwan & Sunarto,2007).

Dengan Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(\frac{s_x^2 - \sum_{j=1}^k s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan :

s_j^2 = varians skor item ke-j dengan
 $j = 1, 2, \dots, k$
k = banyaknya item yang diujikan
 s_x^2 = varians skor total keseluruhan item

Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

- **Uji Signifikasi Individu (uji t)**

Uji t ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas

pelayanan) dengan varabel Y (kepuasan nasabah).

Adapun rumus hipotesis statistiknya adalah :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Husein Umar,2001)

Ha (alternatif) : $t_{hitung} > t_{tabel}$

Ho (nol) : $t_{tabel} > t_{hitung}$

Dimana :

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

- **Uji determinasi (R^2)**

Koefisien determinasi (r^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi (r^2) mempunyai *range* antara 0 sampai ($0 < r^2 < 1$). Semakin besar nilai r^2 (mendekati 1) maka berarti pengaruh variabel bebas secara serentak dianggap kuat dan apabila (r^2) mendekati nol (0) maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serentak adalah lemah.

Rumus :

$$r^2 = \frac{b(n \sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

IV. HASIL PENELITIAN

Mengingat pengumpulan data dilakuka 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.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid dan sebaliknya, jika r hitung $< r$ tabel maka alat ukur yang digunakan tidak valid. Diketahui untuk nilai dalam penelitian ini adalah sebesar 0,197. Diketahui nilai r hitung seluruh item pernyataan variabel $\geq 0,197$. Artinya adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas kepada keseluruhan sampel yang berjumlah 100 responden. Uji reliabilitas dilakukan pada butir-butir pernyataan yang telah valid. Teknik untuk menguji reliabilitas instrument yaitu dengan menggunakan metode *cronbach's alpha* dimana variabel tersebut akan dinyatakan reliable dengan ketentuan

- Apabila nilainya kurang dari 0,6 adalah kurang baik
- Apabila nilainya 0,7 dapat diterima
- Apabila nilainya diatas 0,8 adalah baik

Adapun hasil uji reliabilitas terhadap 100 responden dapat bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60. nilai cronbach's alpha s dinilai dapat diterima. Hal ini bahwa variabel X dan Y tersebut, telah memenuhi kriteria nilai batas dan dapat dinyatakan reliable serta layak untuk disebarakan kepada responden guna penelitian.

Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan linear antara satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Metode yang digunakan untuk

menguji hipotesis adalah regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Persamaan Regresi Sederhana :

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 2,013 + 0,134X$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas :

- Nilai konstanta (a) sebesar 2,013. Artinya adalah apabila kualitas pelayanan diasumsikan nol (0), maka kepuasan nasabah bernilai 2,013.
- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,134. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,134.

Uji Determinasi (R^2)

Diketahui nilai R Square sebesar 0,519. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 51,9% sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Uji Signifikansi Individu (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individual. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan tabel pada taraf signifikan

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan tabel pada taraf signifikan $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan :

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= n - k - 1 : \alpha/2 \\ &= 99 - 1 - 1 : 0,05/2 \\ &= 97 : 0,025 \\ &= 1,985 \end{aligned}$$

Keterangan : n : jumlah

K : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Diketahui t hitung (10,234) > t tabel (1,985) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh dari hasil penelitian sebelumnya yaitu Meilastri Novita (2012), melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar”. Penelitian ini mengukur enam variabel pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab, dan setelah diuji variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar adalah perhatian. Hal ini disebabkan karena besarnya perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah penabung.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, selanjutnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penjelasan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan dikategorikan baik serta tepat untuk diterapkan, terlihat dari variabel kualitas pelayanan sebagian besar nasabah memberikan tanggapan baik, yang artinya kualitas pelayan sudah bisa diterapkan pada bank tersebut. Karena dengan kualitas pelayanan yang baik dan tepat maka dapat meningkatkan jumlah nasabah untuk menabung di PT. Bank

Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur sehingga dapat tercapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.

2. Tanggapan responden terhadap kepuasan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur, maka dapat disimpulkan bahwasannya nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur masih merasa meragukan, hal ini terlihat dengan banyaknya tanggapan responden yang menyatakan ragu-ragu dan kurang baik terhadap pertanyaan terkait dengan pelayanan demi mencapai kepuasan nasabah yang dilakukan dip perusahaan. Maka kepuasan nasabah masih dalam katagori cukup baik.
3. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi 6 komponen baik itu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, masing-masing memiliki indikator yang saling berkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur.

Saran

Dari kesimpulan-kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun saran

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 2000, Pemasaran jasa, *The Essence of Service Marketing*, Andi , Yogyakarta
- Barata, Atep Adya, 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan ketiga, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Dian Andita Windiwati, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah PT. Bank OCBC NISP Tbk, Cabang Tebet*,

Jakarta”, Jakarta : Skripsi STIE Muhammadiyah

Cannon, Perreault, McCarthy, 2008, *Pemasaran Dasar*, Pendekatan Manajerial

Global, Jakarta: Salemba Empat.

Hasibuan Melayu S.P.2002,*Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta : PT.Bumi Aksara

Kasmir, S.E, M.M, 2010, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : Raja

Graffindo Persada

_____, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi 2008,

Jakarta: PT. Raja Graffindo

Persada

_____, 2005,*Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2008. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip, 2005,*Manajemen Pemasaran*. Jilid II, Edisi Kesebelas, Alih Bahasa Benyamin Molan, Jakarta. : Indeks

Kotler, Philip dan Keller, Kevin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.

Malayu ,Hasibuan, 2005, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Martono, 2004, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Ekonisia.

Meilastri Novita, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero)

Tbk Cabang Kartini Makasar”,

Makasar : Skripsi Unhas

Rambat,Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek*.

Jakarta:Salemba Empat.

Sofjan,Assauri, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Sugiyono, 2009,*Metode Penelitian Bisnis,(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D)*, Bandung: CV. Alfabeta.

, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.

, 2007,*Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam*

Pemasaran, cetakan pertama,

Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005,*Pemasaran Jasa*, edisipertama, cetakanpertama, Bayu Media, Malang

Website:

www.BI.go.id

www.OJK.go.id

www.muamalat.co.id