

Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pinjaman kredit usaha sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang Jawa Timur

Erin Budi Wijayanti, Budi Hartono dan Bambang Ali Nugroho

Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya
Jl. Veteran Malang 65145 Jawa Timur

erin_wijay@yahoo.com

Abstract : The purpose of this study was to analyze customer satisfaction on animal husbandry credit, and to analyze the most dominant factor that might influence customer satisfaction on the animal husbandry sector business loans in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Inc. branch of Malang, East Java. Data were collected from 69 respondents who accessed business credit loans at PT. Bank Rakyat Indonesia, Inc. Malang. Primary data of this study were collected through survey using questioner while the secondary data were obtained from the related institutions. Multiple regressions were applied to analyze the data. The results showed that the most dominant factor that affected customer satisfaction on animal husbandry loan sector at PT. Bank Rakyat Indonesia, Inc. branch of Malang was the variable of reliability with the indicator of “the easy and fast procedure”. Other variable was responsiveness with several indicator such as “accurate description”; variable of assurance with the indicator of “employees’ hospitality”; variable of empathy with the indicator of “understanding from the employees”, and variable of tangibility with the indicator of “neatness”. It was concluded that there was a positive and significant relationship between customer satisfaction and service quality on the business loans in animal husbandry sector at PT. Bank Rakyat Indonesia, Inc. branch of Malang, East Java. Based on the study, it was expected that the bank further can improve the quality of its services to reach customer satisfaction into higher level and other various aspects such as improving the quality of human resources of the employees.

Keywords: customer satisfaction, service quality, business credit, animal husbandry

PENDAHULUAN

Peternakan merupakan salah satu bidang pekerjaan yang sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat. Data BPS (2011) menunjukkan bahwa populasi ternak unggas di Kabupaten Malang mencapai 1.104 juta ekor ayam buras dan 11,112 juta ekor ayam ras petelur. Sedangkan populasi ternak sapi di Kecamatan Poncokusumo saja sebanyak 15.730 ekor sapi potong dan 1.366 ekor sapi perah, sedangkan di seluruh wilayah Malang Raya terdapat lebih dari 44

kecamatan. Modal yang besar seringkali menjadi kendala bagi peternak, karena apabila hanya mengandalkan modal sendiri peternak tidak mampu untuk memenuhi modal yang dibutuhkan. Kredit usaha adalah salah satu sumber modal yang bisa diakses oleh peternak melalui kerjasama dengan pihak perbankan.

Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam

meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki cabang hingga ke pelosok desa dan merupakan bank milik pemerintah sehingga terjamin keamanannya. Selain itu, produk yang ditawarkan bersaing dengan produk kredit dari bank bank pemerintah lainnya maupun dari bank swasta nasional.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu komitmen dari perbankan nasional untuk mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. KUR yang disediakan oleh BRI bertujuan memberikan bantuan kredit modal usaha bagi koperasi maupun Usaha Kecil Menengah (UKM). Pihak bank perlu memiliki strategi jitu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi peternak. Pada lingkungan persaingan yang semakin meningkat, perusahaan-perusahaan harus berorientasi konsumen (Kotler, 2000).

BRI menyadari pentingnya kualitas pelayanan dalam aktivitas penjualan produk dan jasa yang ditawarkan karena ketika nasabah mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan, secara langsung hal itu akan berdampak positif bagi BRI yakni nasabah melanjutkan kreditnya kembali pada saat kredit sebelumnya sudah terselesaikan (Windarti, 2012).

Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik nasabah kredit sektor peternakan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang.

MATERI DAN METODE

Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2013 di PT. BRI, Tbk. Cabang Malang.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey yang dilakukan melalui wawancara

kepada peternak dan karyawan BRI yang dipandu dengan kuesioner. Pertanyaan yang diajukan meliputi lima dimensi kualitas jasa yakni *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *reponsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5. Nilai 1 mewakili perasaan tidak memuaskan dan nilai 5 mewakili perasaan memuaskan dengan total pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan. Selain itu, observasi langsung ke lapangan juga dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden. Jenis data yang diambil yakni :

a. Data primer

Data primer penelitian ini berupa kejadian-kejadian di lapang maupun data hasil isian kuesioner yang diisi oleh nasabah.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari BRI dan dinas terkait sebagai data pendukung penelitian.

Teknik pengambilan sampel

Sampel penelitian adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk cabang Malang yang mengambil kredit peternakan sebanyak 69 orang.

Analisis data

Penelitian ini menggunakan *software* SPSS seri 17. Beberapa analisis data yang dikerjakan antara lain :

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Uji validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1986).

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah dimensi yang mengukur kehandalan BRI dalam

memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Apabila jawaban tersebut konsisten dan stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut bisa dikatakan handal atau *reliable* (Irawan, 2002).

Analisis faktor

Analisis faktor adalah analisis yang tepat untuk menganalisis data-data masukan berupa data metrik dan terdiri dari variabel-variabel dengan jumlah yang besar. Beberapa tahap yang harus dilakukan dalam analisis faktor yaitu :

1. Membuat matrix korelasi semua faktor. Uji statistik yang digunakan dalam tahap ini adalah *Bartlett's test of Sphericity* atau indek *KMO (Keiser Meyer-Olkin)* untuk memperoleh analisis faktor yang akurat dan semua variabel harus berkorelasi.
2. Meringkas menjadi faktor inti. Penetapan jumlah faktor berdasarkan *eigen value* diatas atau sama dengan satu agar dapat diringkas dari variabel yang asli menjadi variabel inti.
3. Melakukan rotasi untuk penyelesaian akhir. Nilai loading faktor $\geq 0,5$ dapat dilihat dari rotasi faktor yang dapat membuat matrix yang kompleks menjadi matrix yang lebih sederhana dan mudah diinterpretasikan.

Analisis regresi

Analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis regresi berganda dan teknik analisis korelasi.

Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi untuk setiap faktor kualitas produk

X₁ = Kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan)

X₂ = Kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap)

X₃ = Kualitas pelayanan *assurance* (jaminan)

X₄ = Kualitas pelayanan *empathy* (perhatian)

X₅ = Kualitas pelayanan *tangibles* (bukti langsung)

e = Residual atau *prediction error* (Sudjana, 1992)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. Karakteristik responden yang dijadikan dasar pihak bank dalam memberikan kredit usaha kepada peternak sebagai modal usaha peternakan antara lain usia peternak, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan, plafon pinjaman, jenis agunan serta jenis ternak yang dipelihara.

Hasil penelitian karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas peternak (52,17%) rata-rata berusia 41-50 tahun. Kisaran usia tersebut merupakan usia produktif dan responden merupakan kepala keluarga yang menentukan kebijakan untuk mengambil kredit sebagai modal usaha peternakan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa pekerjaan responden pengambil kredit usaha di BRI didominasi oleh peternak murni (62,32%). Selain itu, mayoritas tingkat pendapatan responden (73,91%) sebesar Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000 per bulan. Pendapatan responden berkaitan dengan pertimbangan BRI untuk menentukan besaran cicilan kredit. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa plafon pinjaman nasabah paling banyak (49,28%) adalah Rp. 10.000.000 - Rp. 100.000.000,- yakni sebanyak 34 orang. Selain itu, agunan yang digunakan oleh peternak paling banyak (60,87%) adalah sertifikat rumah. Pihak bank akan menyesuaikan jumlah kredit yang diberikan berdasarkan nilai agunan nasabah. Jenis ternak juga dijadikan salah satu pertimbangan pihak bank dalam memberikan kredit usaha kepada peternak. Sebanyak 42 responden (60,87%)

merupakan peternak ruminansia besar. Hal ini dikarenakan resiko kematian ternak ruminansia besar lebih kecil daripada ternak unggas dan ruminansia kecil,

sehingga pihak bank dapat meminimalisasi resiko kemacetan pembayaran kredit usaha yang diberikan.

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Usia		
- 21-30 tahun	3	3,45
- 31-40 tahun	17	26,64
- 41-50 tahun	36	52,17
- 51-60 tahun	13	18,84
Pekerjaan		
- PNS	9	13,04
- Peternak murni	43	62,32
- Wiraswasta	17	24,64
Pendapatan/tingkat penghasilan		
- < Rp. 5.000.000	10	14,49
- Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	51	73,91
- > Rp. 10.000.000	8	11,59
Plafon Pinjaman		
- < Rp. 10 juta	9	13,04
- Rp. 10 juta – Rp. 100 juta	34	49,28
- Rp. 100 juta – Rp. 500 juta	24	34,78
- > Rp. 500 juta	2	2,90
Agunan		
- Sertifikat rumah	42	60,78
- Sertifikat tanah	9	13,04
- BPKB	18	26,09
Jenis ternak		
- Unggas	18	26,09
- Ruminansia kecil	9	13,04
- Ruminansia besar	42	60,87

Uji validitas

Kuesioner pada penelitian ini dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r) $\geq 0,3$ dan nilai p -value < level

of significant (α) 1%. Pada penelitian ini semua pertanyaan yang digunakan valid seperti yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas kualitas pelayanan

Parameter	Item ke-	Correlation coefficient
Reliability (X ₁)	X _{1.1}	0,681
	X _{1.2}	0,783
	X _{1.3}	0,649
	X _{1.4}	0,610
	X _{1.5}	0,741
	X _{1.6}	0,732
	X _{1.7}	0,717
Responsiveness (X ₂)	X _{2.1}	0,625
	X _{2.2}	0,739
	X _{2.3}	0,790
	X _{2.4}	0,701
	X _{2.5}	0,705
Assurance (X ₃)	X _{3.1}	0,735
	X _{3.2}	0,740
	X _{3.3}	0,784
	X _{3.4}	0,681
Empathy (X ₄)	X _{4.1}	0,723
	X _{4.2}	0,783
	X _{4.3}	0,737
	X _{4.4}	0,465
Tangibles (X ₅)	X _{5.1}	0,722
	X _{5.2}	0,720
	X _{5.3}	0,633
	X _{5.4}	0,636
	X _{5.5}	0,703

Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Nilai yang diperoleh dari hasil pengujian

menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,60 (Tabel 3). Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang dipergunakan dapat diandalkan untuk menjadi alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

Parameter	Item	Nilai <i>Alpha-Cronbach</i>
Reliability (X ₁)	X ₁	0,788
Responsiveness (X ₂)	X ₂	0,754
Assurance (X ₃)	X ₃	0,699
Empathy (X ₄)	X ₄	0,769
Tangibles (X ₅)	X ₅	0,705
Kepuasan nasabah (Y)	Y	0,757

Analisis Faktor

Seluruh variabel mengelompok pada lima faktor yang terbentuk berdasarkan besarnya korelasi antara suatu variabel dengan faktor yang terbentuk. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading* faktor yang dihasilkan untuk masing-masing

variabel seperti yang tersaji pada Tabel 4. Terdapat lima faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang. Lima faktor tersebut adalah jumlah yang paling optimal.

Tabel 4. Hasil rotasi faktor varians dan loading faktor

Variabel	Loading faktor				
	1	2	3	4	5
Keramahan					
X ₃₂ (kesabaran karyawan)	0,564				
X ₃₄ (keramahan karyawan)	0,799				
X ₄₃ (perasaan yang baik)	0,501				
Penjelasan akurat					
X ₂₂ (pelayanan kepada nasabah)		0,492			
X ₂₃ (membantu nasabah)		0,575			
X ₂₄ (penjelasan akurat)		0,789			
X ₃₅ (penanganan masalah)		0,661			
X ₃₁ (menghormati nasabah)		0,491			
X ₃₃ (sopan melayani nasabah)		0,734			
Pemahaman					
X ₁₆ (prosedur kredit)			0,760		
X ₁₇ (informasi yang lengkap)			0,713		
X ₂₁ (kesediaan karyawan)			0,744		
X ₄₁ (pemahaman yang baik)			0,816		
X ₄₂ (pengertian)			0,749		
Kerapihan					
X ₄₄ (ketulusan)				0,776	
X ₅₁ (kebersihan)				0,793	
X ₅₃ (kenyamanan)				0,692	
X ₅₅ (kerapihan)				0,824	
Prosedur					
X ₁₁ (penanganan administrasi)					0,611
X ₁₂ (pelayanan nasabah)					0,638
X ₁₃ (keamanan)					0,608
X ₁₄ (kesan yang baik)					0,558
X ₁₅ (prosedur mudah dan cepat)					0,829
Total initial eigen values	8,621	1,685	1,919	1,599	1,289

Analisis regresi linier berganda

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh lima faktor yang menentukan kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang. Maka kepuasan nasabah kredit sebagai variabel terikat/dependen yang disimbolkan dengan Y terhadap variabel

bebas/independen yang terdiri dari prosedur yang mudah dan cepat (X₁₅), penjelasan yang akurat (X₂₄), keramahan karyawan (X₃₄), pemahaman karyawan (X₄₁), dan kerapian (X₅₅). Hasil analisis regresi linier berganda bisa dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil analisis regresi berganda

No	Variabel Independen	Koefisien regresi
1	Konstanta	2,471
2	Prosedur yang mudah dan cepat (X_{15})	1,211**
3	Penjelasan akurat (X_{24})	0,676*
4	Keramahan karyawan (X_{34})	0,945*
5	Pemahaman karyawan (X_{41})	1,130**
6	Kerapihan (X_{55})	1,124**

$R = 0,854$

$R \text{ Square } (R^2) = 0,729$

$N = 69$

Siginifikan = 0,05 (5%)

F hitung = 33,913

F tabel = 2,37

t tabel = 1,667

Keterangan : ** : $P < 0,01$; * : $P < 0,05$

Hasil koefisien determinasi

Nilai *r square* sebesar 0,729 artinya faktor pelayanan yang terdiri dari variabel prosedur yang mudah dan cepat, penjelasan yang akurat, keramahan karyawan, pemahaman karyawan dan kerapian mampu menjelaskan kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang sebesar 72,9%, sementara sisanya sebesar 27,1% kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan. Interpretasi dari model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Prosedur yang mudah dan cepat

Prosedur yang mudah dan cepat mempunyai koefisien sebesar 1,211 yang artinya setiap peningkatan variabel prosedur yang mudah dan cepat sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 1,211 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Prosedur yang mudah dan cepat merupakan salah satu item yang menunjukkan bagian dari variabel *reliability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kehandalan merupakan kemampuan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti ketepatan waktu, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah akan cepat terselesaikan dan tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat pula.

Penjelasan yang akurat

Penjelasan yang akurat mempunyai koefisien sebesar 0,676 yang artinya setiap peningkatan variabel penjelasan yang akurat sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,676 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Penjelasan yang akurat merupakan salah satu item yang menunjukkan bagian dari variabel *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah akan cepat

terselesaikan dan tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat pula.

Keramahan karyawan

Keramahan karyawan mempunyai koefisien sebesar 0,945 yang artinya setiap peningkatan variabel keramahan karyawan sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 0,945 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Keramahan karyawan merupakan salah satu item yang menunjukkan bagian dari variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang untuk membantu para nasabah seperti pelayanan sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang, maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat pula.

Pemahaman karyawan

Pemahaman karyawan mempunyai koefisien sebesar 1,130 yang artinya setiap peningkatan variabel pemahaman karyawan sebesar 1%, maka kepuasan nasabah meningkat 1,130 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Pemahaman karyawan merupakan salah satu item yang menunjukkan bagian dari variabel *emphaty* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Empati merupakan kemudahan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para nasabah seperti perhatian kepada nasabah, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan nasabah. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang,

maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat pula.

Kerapian

Kerapian mempunyai koefisien sebesar 1,124 yang artinya setiap peningkatan variabel kerapian sebesar 1%, maka kepuasan nasabah akan meningkat 1,124 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Kerapian merupakan salah satu item yang menunjukkan bagian dari variabel *tangible* (bukti fisik) dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik merupakan bentuk fisik dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta kecanggihan teknologi yang digunakan. Bukti fisik ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah. Semakin mendukung kondisi fisik di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang, maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat pula.

Nilai konstanta

Nilai konstanta kepuasan nasabah sebesar 2,471 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. cabang Malang

Variabel independen yaitu kepuasan nasabah yang terdiri dari prosedur yang mudah dan cepat, penjelasan yang akurat, keramahan karyawan, pemahaman karyawan dan kerapian mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan nasabah kredit sektor peternakan.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden yang paling dominan adalah berusia 41–50 tahun, bekerja sebagai peternak, memiliki

- pendapatan Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000, mengajukan plafond pinjaman Rp. 10.000.000 - Rp. 100.000.000, agunan yang diberikan berupa sertifikat rumah dan memelihara jenis ternak besar.
2. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah kredit sektor peternakan pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Malang adalah variabel *reliability* dengan indikator prosedur yang mudah dan cepat, variabel *responsiveness* dengan indikator penjelasan akurat, variabel *assurance* dengan indikator keramahan karyawan, variabel *emphaty* dengan indikator pemahaman karyawan dan variabel *tangible* dengan indikator kerapian.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Azwar, S. 1986. Sikap manusia dan pengukurannya. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- BPS. 2011. Komoditi sub sektor peternakan – populasi. Badan Pusat Statistik. Jawa Timur.
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip kepuasan pelanggan. PT. Elex Media Computindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. International edition : Marketing management. The millenium edition. Prentic-Hall Inc., Upper Sadle Rifer. New Jersey.
- Sudjana. 1992. Metode statistika. Transito. Bandung.
- Windarti, A.O. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. kantor cabang utama Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius). Vol. 2 No. 1, Januari 2012.