

PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH KANTOR CABANG BRI KEBUMEN

Oleh
Ayu Rahayu
Manajemen
Rahayu.rasa@gmail.com

Abstrak

Industri perbankan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Secara menyeluruh perkembangan perekonomian ini diikuti oleh berkembangnya alat teknologi. Dengan adanya alat teknologi yang modern sangat membantu jalannya usaha terutama dibidang perbankan. Pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak pelanggan. Pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak pelanggan dapat kita lakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah.

Penelitian ini bertujuan 1) menguji pengaruh keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 2) menguji pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 3) menguji pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 4) menguji pengaruh keterwujudan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 5) menguji pengaruh portofolio jasa terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen dan 6) menguji pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan di kantor Cabang BRI Kebumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 1) nilai koefisien regresi keefektifan dan jaminan (X_1) sebesar 0,473 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya keefektifan dan jaminan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 2) nilai koefisien regresi akses (X_2) sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016, artinya akses berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 3) nilai koefisien regresi harga (X_3) sebesar 0,254 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016, artinya harga berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasa; 4) nilai koefisien regresi keterwujudan (X_4) sebesar 0,232 dan nilai signifikansi sebesar 0,028, artinya keterwujudan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 5) nilai koefisien regresi portofolio jasa sebesar (X_5) sebesar 0,238 dengan nilai signifikansi sebesar 0,025, artinya portofolio jasa berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 6) nilai koefisien regresi kehandalan (X_6) sebesar 0,264 dengan nilai signifikansi sebesar 0,024, artinya kehandalan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: *BSQ dan Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Secara menyeluruh perkembangan perekonomian ini diikuti oleh berkembangnya alat teknologi. Dengan adanya alat teknologi yang modern sangat membantu jalannya usaha terutama di bidang perbankan. Alat teknologi modern ini juga mempermudah nasabahnya untuk dapat menggunakan jasa perbankan. Dengan demikian industri perbankan dituntut dapat mengembangkan alat teknologi tersebut untuk menarik minat masyarakat. Salah satu cara untuk menarik minat masyarakat adalah memberi *doorprize* ataupun hadiah pada saat menabung, memberikan potongan tidak terlalu besar pada saat pengambilan uang, biaya administrasi tidak terlalu besar, dapat membayar tagihan listrik serta telepon dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi untuk menciptakan kepuasan dan mempertahankan pelanggan sehingga perusahaan tetap bisa eksis dan mampu bersaing.

Oleh karena itu perusahaan perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak para nasabahnya. Pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak pelanggan dapat kita lakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Apabila keinginan pelanggan sudah dipenuhi oleh perusahaan jasa perbankan, diharapkan nasabah atau pelanggan tersebut akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Hal ini harus menjadi perhatian utama untuk Bank BRI karena kebutuhan, keinginan serta kepentingan nasabah merupakan salah satu faktor penting yang sangat menentukan kepuasan nasabah dan pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas nasabah terhadap Bank BRI.

Cronin (1992), mengemukakan adanya hubungan yang signifikan atau positif antara kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk melakukan transaksi ulang. Pengalaman membuktikan, nasabah-nasabah yang puas akan membangun *customer based* yang lebih kokoh untuk perkembangan masa depan sebuah bank. Dengan memperbesar *customer based* diharapkan nasabah tidak rentan menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi diindustri perbankan.

Dalam upaya untuk mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan jasa perbankan maka digunakan metode *Banking Service Quality* yang dikembangkan oleh Bahial dan Nantel (2000), yang terdiri dari enam elemen yaitu :

1. Keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*)
2. Akses (*access*)

3. Harga (*price*)
4. Keterwujudan (*tangible*)
5. Portofolio jasa (*service portofolio*)
6. Keandalan (*reliability*)

Banking Service Quality yang dikembangkan oleh Bahial dan Nantel (2000) tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) dan secara khusus diperlakukan bagi sektor industri jasa perbankan sehingga lebih memadai untuk diterapkan pada perusahaan jasa perbankan dibandingkan *SERVQUAL* yang merupakan jabaran umum dari karakteristik industri jasa. Karena *Banking Service Quality* menggunakan kerangka bauran pemasaran yang disebut dengan 7P yaitu produk atau jasa, tempat, proses, partisipasi, lingkungan fisik, harga dan promosi. Dari 7 bauran pemasaran ini Bahial dan Nantel menganalisisnya lagi dan menghasilkan 6 dimensi kualitas pelayanan. Bahial dan Nantel (2000) menyarankan agar dalam penelitian ini yang melibatkan pengukuran kualitas pelayanan disektor industri perbankan menggunakan *Banking Service Quality*.

Tabel 1
Data Jumlah Nasabah Bank Bank Rakyat Indonesia
Cabang Kebumen 2009-2013

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah Tutup Rekening	Perubahan (%)
2009	3700000	-	-
2010	5400000	100	4,3
2011	1700000	94	13,6
2012	7100000	108	9,0
2013	9300000	126	6,2
Jumlah	91100000		

Sumber: BRI Cabang Kebumen

Dari tabel diatas dapat dilihat dari beberapa nasabah Bank BRI Cabang Kebumen yang melakukan penutupan rekening. Penutupan rekening terendah terjadi pada tahun 2011 yaitu 13,6%, sedangkan penutupan rekening terbesar terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar 6,2% akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap Bank BRI. Indikasi yang dapat diperoleh melalui kondisi tersebut adalah bahwa nasabah tabungan BRI pada kantor cabang Kebumen cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Kebumen.

Berdasarkan ulasan tersebut maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Apakah keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang

Kebumen? Penelitian ini diberi judul : **“PENGARUHBANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (KANTOR CABANG BANK BRI KEBUMEN)”** .

KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Menurut Kotler (2000) kualitas jasa merupakan keseluruhan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

2. SERVQUAL

Parasuraman (1985), memperkenalkan penelitian yang dipertimbangkan sebagai investasi yang paling menyeluruh mengenai kualitas pelayanan. Secara ringkas Parasuraman (1985), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pelanggan pada tahap pra pembelian, proses penyediaan kualitas yang diterima dan kualitas output yang diterima. Parasuraman (1985), mendefinisikan kualitas pelayanan *SERVQUAL* sebagai suatu konsep keterandalan (*excellence*) dalam *service counter* yang dilakukan oleh pelanggan. Awal penelitian, Parasuraman (1985), mendefinisikan sepuluh dimensi pokok yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetisi, akses, kesopanan, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik. Selanjutnya Parasuraman (1985) merangkum dimensi tersebut menjadi lima dimensi kualitas pelayanan seperti kompetisi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan disatukan menjadi kepedulian (*empathy*) selanjutnya tiga dimensi kualitas pelayanan lainnya adalah *reliability*, *responsiveness*, dan bukti fisik atau *tangible*.

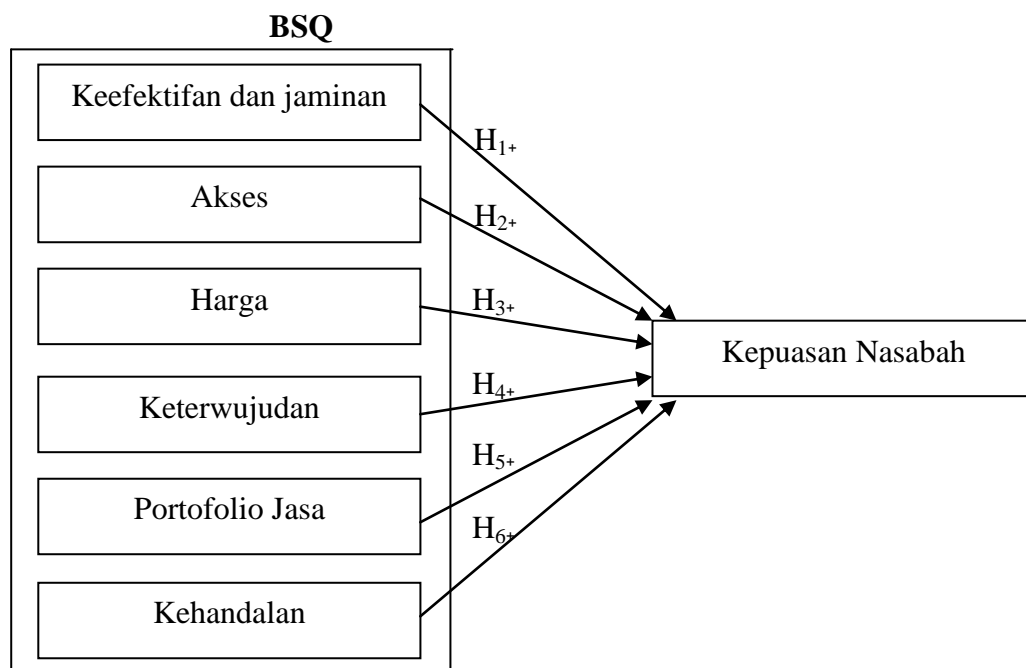
3. Banking Service Quality

Bahial dan Nantel (2000) mengembangkan metode pengukuran baru untuk kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Bahial dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena *SERVQUAL* maupun pengukuran kualitas pelayanan lainnya banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan-kelemahan. Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahial dan Nantel (2000) menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner dalam Bahial dan Nantel (2000) yang biasa disebut dengan 7P yaitu produk atau jasa, tempat, proses, partisipan, lingkungan fisik, harga dan promosi.

4. Kepuasan Nasabah

Pelanggan menurut *Cambridge Internasional Dictionary* adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa sedangkan menurut *Webster's Dictionary* pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan (Lipiyoadi, 2001). Menurut Gerson (2001), kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Kotler dan Keller (2002), perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Tjiptono (2003), kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

KERANGKA PEMIKIRAN



HIPOTESIS

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1 : Dimensi keefektifan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
- H2 : Dimensi akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
- H3 : Dimensi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
- H4 : Dimensi keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H5 : Dimensi portofolio jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H6 : Dimensi kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini berjenis penelitian survei. Metode penelitian survei merupakan metode yang digunakan sebagai katagori umum penelitian yang menggunakan kuesioner dan wawancara (Diehl, 1992)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan di Kantor Cabang Bank BRI Kebumen sebanyak 91.100. Sampel dalam penelitian ini dilakukan sebanyak 100 nasabah.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2002).

Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan data dengan kuesioner. Kuesioner adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer, dengan cara membuat daftar pertanyaan yang sistematis dengan tujuan mendapatkan data yang diinginkan.

Teknik Pengukuran Data

Untuk menganalisis pengaruh *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah bank, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden Bank BRI Cabang Kebumen. Maka untuk menghitung skor yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner digunakan alat analisis skala *Likert* (Husein Umar, 2003).

Indikator variabel keefektifan dan jaminan menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah : 1) percaya sepenuhnya menabung di Bank (*confidence*); 2) menjaga semua kerahasiaan nasabah (*confidentiality*); 3) karyawan terlatih dengan baik dalam melayani nasabah (*well trained personnel*); 4) memberi pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan (*delivering when promises*). Indikator akses menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah 1) jumlah ATM sudah memadai (*Sufficient number ATMs per branch*); 2) jumlah teller sudah memadai (*sufficient number open teller*); 3) antrian dapat berjalan dengan cepat (*queues that move rapidly*). Indikator harga menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah 1) menjelaskan

secara rincimengebi biaya yang dikenakan (*good explanation of service fees*); 2) jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening (*balance amount from which service charges begin*); 3) Biaya yang dikenakan kepada nasabah sesuai dengan yang diberikan (*reasonable fees for the administration of the accounts*). Indikator keterwujudan menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah 1) selalu memberikan laporan jumlah rekening yang akurat dan tepat (*precision on account statements*); 2) fasilitas dalam kantor (*cleanliness of facilities*); 3) fasilitas lainnya didekorasi sangat menarik (*decoration of facilities*). Indikator portofolio jasa menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah 1) memiliki pelayanan yang lengkap (*complete gamut of service*); 2) pelayanan yang konsisten dengan inovasi terbaru dalam pelayanan perbankan (*the range of service is consistent*); 3) layanan *phone banking*. Indikator kehandalan menurut Bahial dan Nantel (2000) adalah 1) tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan (*absence of error in service delivery*); 2) memiliki sistem pengarsipan yang baik (*precision of filing systems*); 3) kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan. Indikator kepuasan menurut lee (2000) adalah 1) saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan; 2) saya puas untuk keputusan saya menggunakan BRI sebagai tempat transaksi perbankan; 3) perasaan saya terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Bank BRI Kebumen tidak mengecewakan.

1. Uji Instrumen

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan *Corrected item Total Correlation*. Uji validitas menggunakan batasan 0,30 sebagai batasan nilai koefisien korelasi butir total (Anwarv, 2008).

Hasil uji validitas, menunjukkan nilai antar butir dengan faktor positif dan signifikan pada tingkat 0,30, sedangkan hasil reliabilitas diperoleh hasil bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Alpha* lebih besar 0,60 dan *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid dan reliabel.

2. Teknik Analisis Data

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui variabel bebas, yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Standardized Coeficients Beta</i>	<i>P value</i>	Keterangan
Keefektifan dan jaminan (X_1)	0,473	0,000	Positif dan signifikan
Akses (X_2)	0,248	0,016	Positif dan signifikan
Harga (X_3)	0,254	0,016	Positif dan signifikan
Ketrwujudan (X_4)	0,232	0,028	Positif dan signifikan
Portofolio jasa (X_5)	0,238	0,025	Positif dan signifikan
Kehandalan (X_6)	0,264	0,024	Positif dan signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan dimensi keefektifan dan jaminan mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah memiliki kepercayaan untuk menabung uang di Bank BRI Cabang Kebumen, nasabah menilai Kantor Cabang BRI Kebumen dapat menjaga semua kerahasiaan nasabah, nasabah menilai karyawan Kantor Cabang BRI Kebumen terlatih dengan baik dalam pelayanan dan nasabah memiliki anggapan bahwa Kantor Cabang BRI Kebumen dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan dimensi akses mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah menilai bahwa jumlah ATM BRI sudah memadai pada tiap cabang, Kantor Cabang BRI Kebumen memiliki jumlah *teller* yang memadai dan nasabah menilai bahwa antrian di Kantor Cabang BRI Kebumen dapat berjalan dengan cepat.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan dimensi harga mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah menilai bahwa karyawan Kantor Cabang BRI Kebumen dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan, jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di Kantor Cabang BRI Kebumen adalah wajar dan biaya yang dikenakan Kantor Cabang BRI Kebumen sesuai dengan yang diberikan.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan dimensi keterwujudan mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah menilai bahwa Kantor Cabang BRI Kebumen selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat, fasilitas dalam Kantor Cabang BRI Kebumen selalu bersih dan dekorasi dan fasilitas lainnya Kantor Cabang BRI Kebumen sangat menarik.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan dimensi portofolio jasa mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah menilai bahwa Kantor Cabang BRI Kebumen memiliki pelayanan yang lengkap, Kantor Cabang BRI Kebumen memiliki pelayanan tranfer rekening antar bank melalui ATM dan Kantor Cabang BRI Kebumen memiliki pelayanan *phone banking* dan *sms banking* yang lengkap.

Haail analisis linier berganda menunjukkan dimensi kehandalan mempunyai pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Artinya nasabah menilai bahwa karyawan Kantor Cabang BRI Kebumen mampu memberikan penjelasan dalam pinjaman kredit, Kantor Cabang BRI Kebumen tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan Kantor Cabang BRI Kebumen memiliki sistem pengarsipan yang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang BRI Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh paling tinggi dalam kepuasan nasabah adalah dimensi keefektifan dan jaminan, maka Bank BRI Cabang Kebumen diharapkan dapat mempertahankan nasabahnya agar tetap untuk percaya menabung di Bank BRI Kebumen. Sedangkan dimensi kehandalan berpengaruh positif setelah dimensi keefektifan dan jaminan, hal ini membuktikan bahwa dimensi kehandalan harus tetap ditingkat agar nasabah semakin yakin terhadap kemampuan karyawan Kantor Cabang BRI Kebumen dalam melayani nasabah. Dimensi harga berpengaruh positif setelah dimensi kehandalan, Bank BRI Cabang Kebumen harus meningkatkan pelayanan yang baik sesuai biaya yang dikenakan. Dimensi akses berpengaruh positif setelah dimensi harga, Kantor Cabang BRI Kebumen diharapkan dapat menambah *teller* agar antrian lebih berjalan dengan cepat. Dimensi portofolio jasa berpengaruh positif setelah dimensi akses, Kantor BRI Cabang Kebumen diharapkan dapat mempertahankan pelayanan *phone banking*, *sms banking* dan tranfer rekening antar bank melalui ATM, agar nasabah tidak beralih ke bank lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keterwujudan mempunyai pengaruh yang lebih rendah. Sehingga pihak Bank BRI Cabang Kebumen perlu lebih meningkatkan kualitas laporan jumlah rekening yang akurat dan tepat, fasilitas dalam kantor dan fasilitas lainnya didekorasi semenarik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahial, Kamilia dan Jacques Nantel. 2000. 'A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Baks'. *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, 84-91.
- Cronin JJ dan Taylor S. 1992. 'Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension'. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Gay, L. R. dan Diehl P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*, Macmillan Publishing Company. New York.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemajaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lee, Haksik, Yongki Lee dan Dongkeun Yoo. 2000. 'The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction'. *Journal of Services Marketing*, 14, 217-231.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktek*, Salemba 4, Jakarta.
- Parasuraman A, Beery L, dan Zeithaml V. 1991. 'SERQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing*, 64, 41-50.
- Sugiyono, 2002. *Statistik untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Tse, D. K. dan P. C. Wilton. 1988. Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-461.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia.

Tjiptono, Fendy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta:Penerbit Andi.