

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU PANGERAN ANTASARI BANJARMASIN

Mohdari
mohdaribjm@gmail.com

STIE Nasional Banjarmasin

Abstract,

The purpose of this study was to analyze the service relationship with customer satisfaction of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Pangeran Antasari Banjarmasin Branch Office (KCP).

The method used in this research is analytical method, with a sample of 100 people, the sampling method uses Accidental Sampling.

The results of the analysis using multiple logistic regression obtained p value $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a relationship between service quality and customer satisfaction at PT BNI's branch office Pangeran Antasari Banjarmasin.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Bank

Abstrak,

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan pelayanan dengan kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analitik, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, metode pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling.

Hasil analisis dengan menggunakan regresi logistik berganda didapatkan p value $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT BNI kantor cabang pembantu Pangeran Antasari Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang

bergerak di bidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan

lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Usaha jasa perbankan merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan yang mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah menginginkan adanya peningkatan pelayanan secara terus menerus ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*customer expectation*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Nasution (2004: 47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan

yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Royne dalam Suryani (2001: 273), "Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru". Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Menurut Kotler (1997) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).

Ketidaksesuaian antara *perceived service* atas *expected services* akan menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah serta mengenai kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*). Selain itu

kepuasan nasabah akan menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler dkk (2000: 52). Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Memberikan pelayanan berkualitas, setidaknya bank harus memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*empathy*), bukti langsung atau berwujud (*tangibles*) (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

dalam Rosady Ruslan (2014:282 – 285).

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu dibawah BNI Kantor Cabang Utama Banjarmasin dan berlokasi di daerah yang cukup strategis yaitu di Jl. Lambung Mangkurat No.30 Banjarmasin.

Meskipun PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin tergolong bank

yang cukup terkemuka, namun tidak berbeda dengan permasalahan pada perbankan lainnya, dinamika akan ketidakpuasan nasabah akan tetap ditemui. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah pada saat bertransaksi. Untuk membangun kualitas layanan BNI yang unggul dan mampu bersaing dalam memenuhi ekspektasi nasabah dan juga selaras dengan Visi dan Misi BNI maka perlu dilakukan perbaikan secara berkesinambungan di seluruh touch point layanan yang ada di BNI berupa outlet (KCU/KC, KCP, dan KK) yang performa dan kualitasnya perlu untuk selalu dipantau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan hasil monitoring dari kunjungan unit terkait layanan wilayah, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan performa *teller* yang meliputi sikap, *skill* dan penampilan masih belum maksimal, terutama *skill* yang terkait dengan ketelitian dan kecepatan dalam memproses transaksi sehingga menyebabkan masih adanya antrian panjang yang terjadi sehingga banyak nasabah

yang harus rela menunggu lama dan menjadi keluhan para nasabah. Salah satu cara untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan nasabah. Karena kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang menentukan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah yang akan berpengaruh pula pada kenaikan ataupun penurunan jumlah nasabah. Hal ini harus di perhatikan oleh pihak manajemen PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin, karena jika bank gagal memuaskan nasabah, akan berakibat berkurangnya jumlah nasabah dan menciptakan kesan yang buruk dari nasabah, sehingga kedepannya bank harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melihat permasalahan di atas maka perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin,

dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sehingga diperoleh penilaian tentang bagaimana kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin yang beralamat di Jl. Lambung Mangkurat No. 30 Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor

Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dengan jumlah populasi 21.675. Untuk mendapatkan sampel penelitian yang dapat menggambarkan populasi, maka dalam menentukan sampel penelitian digunakan rumus Radany dalam Bungin (2009: 105) yang didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Mengingat keterbatasan waktu yang ada, maka metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmojo, 2010). Untuk analisa data dengan menggunakan uji spearman rank.

Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa nasabah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang (63%) dan jenis kelamin

perempuan sebanyak 37 orang (37%).

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SLTA	56	56%
Diploma	5	5%
S1	36	36%
S2	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Selanjutnya diketahui sebanyak 5 orang (5%), tingkat S1 berdasarkan tabel 2 di atas bahwa sebanyak 36 orang (36%), tingkat S2 tingkat pendidikan SLTA sebanyak 56 orang (56%), tingkat Diploma sebanyak 3 orang (3%).

ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 3. Mutu Layanan berdasarkan aspek *Tangible*

Variabel	Frekuensi	Persentase
<i>Tangible</i>	N	%
Tidak Puas	46	46
Puas	54	54
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 3. Dapat dilihat bahwa dari aspek *tangible* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 54 orang (54%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Tabel 4 Mutu Layanan berdasarkan aspek *reliability*

Variabel	Frekuensi	Persentase
<i>Reliability</i>	N	%
Tidak Puas	20	20
Puas	80	80
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4. Dapat dilihat bahwa dari aspek *reliability* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 80 orang (80%) terhadap

mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Tabel 5 Mutu Layanan berdasarkan aspek *Responsiveness*

Variabel	Frequensi	Persentase
<i>Responsiveness</i>	N	%
Tidak Puas	20	20
Puas	80	80
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 5. bahwa dari aspek *responsiveness* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 80 orang (80%) terhadap mutu

layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Tabel 6 Mutu Layanan berdasarkan aspek *Assurance*

Variabel	Frequensi	Persentase
<i>Assurance</i>	N	%
Tidak Puas	15	15
Puas	85	85
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa dari aspek *assurance* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 85 orang (85%) terhadap

mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Tabel 7 Mutu Layanan berdasarkan aspek *emphaty*

Variabel	Frequensi	Persentase
<i>Emphaty</i>	N	%
Tidak Puas	45	45
Puas	55	55
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa dari aspek *emphaty* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 55 orang (55%) terhadap

mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Tabel 8. Mutu Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Variabel	Frequensi	Persentase
Mutu Layanan	N	%
Tidak Baik	39	39
Baik	61	61
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa Mutu Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu

(KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dari 100 responden sebanyak 61 orang (61%) mengatakan baik.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Variabel	Frequensi	Persentase
Kepuasan Nasabah	N	%
Tidak Puas	45	45
Puas	55	55
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu

(KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dari 100 responden sebanyak 55 orang (55%) mengatakan puas.

ANALISIS BIVARIAT

Tabel 10. Hubungan Mutu Layanan dengan Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Variabel	Kepuasan		Total	P value	r
	Tidak Puas (%)	Puas (%)			
Tidak Baik	26 (66,7)	13 (33,3)	39 (100)	0,000	0,348
Baik	19 (31,1)	42 (68,9)	61 (100)		
Total	45 (45)	55 (55)	100 (100)		

Sumber: Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil analisis dengan uji spearman rank didapatkan p value $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin, dengan nilai kekuatan sebesar 0,348 yang artinya hubungan cukup kuat.

Pembahasan

1. Mutu Layanan

Mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dilihat dari aspek *tangible* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 54 orang (54%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang

Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin. Dari aspek *reliability* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 80 orang (80%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin. Aspek *responsiveness* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 80 orang (80%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin. dari aspek *assurance* rata-rata nasabah mengatakan puas sebanyak 85 orang (85%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin. dari aspek *emphaty* rata-rata nasabah

mengatakan puas sebanyak 55 orang (55%) terhadap mutu layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin. Secara keseluruhan mengenai Mutu Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dari 100 orang responden sebanyak 61 orang (61%) mengatakan baik.

Menurut Kotler (2002:83) 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. Pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa jasa adalah produk yang tidak berwujud dan tidak mengikat seseorang untuk memilikinya tetapi lebih pada bagaimana seseorang merasakannya. Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kualitas

pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut mata penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan

2. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 100 responden mengatakan bahwa sebanyak 55 orang (55%) puas dengan mutu pelayanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang

atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

3. Hubungan Mutu Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis didapatkan p value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin, dengan nilai r sebesar $0,348$ yang dapat dikatakan hubungan cukup kuat.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu

memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002: 30).

Menurut Supranto (2001), pelanggan harus dipuaskan. Jika mereka tidak puas, mereka akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan bagi pesaing. Karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek/*brand* tertentu dan bukan hanya sebagai preferensi rasional yang akan menghasilkan kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang

dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Mutu Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin dari 100 orang responden sebanyak 61 orang (61%) mengatakan baik. Sedangkan dari aspek kepuasan sebanyak 55 orang (55%) mengatakan puas. Dari hasil statistik didapatkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangeran Antasari Banjarmasin.

Saran

Perusahaan tetap harus mempertahankan serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada variabel berwujud (*tangible*) dan variabel jaminan (*assurance*) agar kedepannya kepuasan nasabah dapat terpenuhi secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rajawali Prejs.
- Indiantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: PT BPFE
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mubarokati, Maulani, 2017. *Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode Servqual*. Skripsi: Medan
- Putra, Resha, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BNI 46 Cabang Gorontalo*. Skripsi: Gorontalo.
- Supranto, Johanes, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.