

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS NASABAH BANK BRI DI GORONTALO)

Siti Rahmatia P.Z Saputra¹, Meriani Angguda², Nabila Azhara³

Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

rahmatiasaputrapzs14@gmail.com¹

ABSTRACK

This research was conducted to determine how much influence service quality and customer satisfaction have on Bank BRI Gorontalo branch. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at BRI bank in Gorontalo. In this study, we took samples from customers who use BRI bank in Gorontalo. The method in this study is a quantitative method and data collection using a questionnaire. The population in this study were all Gorontalo people as customers at BRI Bank in Gorontalo, 100 respondents were sampled. The results of the study prove that the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction and there is no influence of customer satisfaction on service quality.

Keywords : *Servis quality; customer satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap Bank BRI cabang Kota Gorontalo. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI di Gorontalo. Dalam penelitian ini kami mengambil sampel dari nasabah yang menggunakan bank BRI di Gorontalo. Metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Gorontalo sebagai nasabah pada Bank BRI di Gorontalo, responden yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian membuktikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan tidak adanya pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; kepuasan nasabah.

PENDAHULUAN

Bank menjadi salah satu bentuk forum ekonomi yang bertujuan mengejar keuntungan buat tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka peranan pimpinan perusahaan sangat berperan dalam menentukan sumber daya perusahaan secara efektif serta efisien sehingga dapat mencapai akibat yang maksimal.

Maka diperlukan peningkatan pelayanan secara kontinu oleh pihak perbankan pada setiap tahun dalam melayani seluruh nasabah juga calon nasabah. Menggunakan memahami kebutuhan, keinginan serta permintaan, akan memberikan masukan penting bagi perusahaan buat merancang taktik pemasaran agar bisa menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan bisa memberikan pengaruh pada kinerja perbankan, dimana kinerja tersebut memberikan sebuah gambaran pencapaian program kerja untuk mencapai tujuan baik visi dan misi pada perbankan itu sendiri, termasuk kinerja keuangan menggunakan hukum implementasi keuangan secara benar.

Sebagaimana implementasi fungsi serta tujuan tersebut, maka eksistensi bank BRI di kota Gorontalo melalui seluruh kantor cabang, melakukan usaha untuk melayani serta menaikkan kualitas layanan yang baik bagi mereka. Sampai saat ini jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing di dunia perbankan. Maka dari itu seluruh perbankan di Indonesia mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan sangatlah penting, nasabah yang loyal adalah sarana yang efektif untuk mempromosikan.

Secara garis besar, awal mula berasal kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Pelanggan/nasabah dalam menentukan kualitas pelayanan tidak hanya berdasarkan hasil dari suatu pelayanan, tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut. Kepuasan Pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Puspitaningsih et al., 2017).

Bank BRI cabang Gorontalo memberikan layanan berkualitas perusahaan perbankan, bank setidaknya mempunyai lima kriteria kualitas layanan sehingga dapat menciptakan loyal, yaitu reliability (Kehandalan), assurance (jaminan), tangible (Bukti Fisik), empathy (Komunikasi), dan responsiveness (Cepat Tanggap). (Teguh et al., 2017) Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti: Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan bank dalam menyampaikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan nasabahnya. Assurance (jaminan), adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan serta sifat atau sikap yang bisa diandalkan. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu bukti fisik serta menjadi bukti awal yg bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan sang tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, serta penampilan pekerja. Empathy (Komunikasi), berarti bahwa perusahaan tahu masalah para nasabah, komunikasi yg baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan para nasabah, dan memiliki jam operasi yang nyaman. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan buat membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan layanan secara cepat serta tanggap.

Bank BRI cabang Gorontalo, pada hal ini keunggulan produk yang ditawarkan sebagai bagian yang penting buat mencapai kesuksesan serta kemakmuran bagi perusahaan terkini. Perkembangan teknologi dan peningkatan persaingan global, kebutuhan dan hasrat pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus menerus. Hanya ada 2 pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yg unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya sebab produk yang tidak bisa bersaing di pasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif . Data yang diolah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada nasabah bank BRI Cabang Kota Gorontalo sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan Hipotesis dengan menggunakan analisis: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T (parsial).

HASIL PENELITIAN

Menurut Lewis and Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan nasabah. Dimungkinkan untuk mewujudkan kualitas layanan yang memenuhi keinginan nasabah dengan ketepatan pengiriman yang sesuai dengan harapan nasabah. Jika jasa yang ditawarkan memenuhi harapan nasabah, maka nasabah mempersepsikan kualitas jasa tersebut baik atau positif. Sebaliknya, jika layanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan, kualitas layanan dianggap negatif atau buruk.

Berdasarkan analisis data yang diuji dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan nasabah juga meningkat. Hal ini terlihat dari hasil analisis uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,105 pada taraf signifikansi 0,000. Hal ini didukung oleh penelitian Novia Susanti (2019), Rocki Warouw (2021) dan Fitri Madona (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian berdasarkan penjelasan teori dan hasil statistik diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kantor kota BRI Bank Gorontalo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan Bank BRI dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah merasa lebih senang dan puas dengan pelayanan Bank BRI Kantor Kota Gorontalo.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas data ialah untuk mengetahui validitas pertanyaan dalam penyebaran kuesioner. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dengan skor total konstruk, dengan melihat nilai signifikansi (Asig.2-tailed), yaitu suatu item dikatakan valid jika memiliki nilai signifikan terhadap nilai $< 0,05$ (Ghozali, 2009).

Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai r hitung $> r$ tabel. Teknik pengujian yang digunakan untuk pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi product momen pearson.

Uji validitas mengukur valid atau tidaknya suatu penelitian. Suatu survey dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

- Apabila r hitung $> r$ tabel, kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung $< r$ tabel, kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI cabang kota gorontalo.

Variabel	Item Pernyataan	r _{N=30} hitung	r tabel 5% Df=N=30	Keterangan
Reability	P1	0,829	0,361	Valid
	P2	0,664	0,361	Valid
	P3	0,866	0,361	Valid
	P4	0,766	0,361	Valid
	P5	0,839	0,361	Valid
Responsive	P6	0,761	0,361	Valid
	P7	0,503	0,361	Valid
	P8	0,584	0,361	Valid
	P9	0,770	0,361	Valid
	P10	0,705	0,361	Valid
Assurance	P11	0,788	0,361	Valid
	P12	0,874	0,361	Valid
	P13	0,784	0,361	Valid
	P14	0,898	0,361	Valid
	P15	0,777	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	P16	0,413	0,361	Valid
	P17	0,850	0,361	Valid
	P18	0,854	0,361	Valid
	P19	0,740	0,361	Valid
	P20	0,864	0,361	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas diketahui bahwa nilai r hitung untuk pertanyaan kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan semua nilai r hitung > tabel (0,361). Hasil perhitungan r tabel diperoleh nilai sebesar 0,361. Jadi semua pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliability

Uji reliability digunakan untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Perhitungan Cronbach's Alpha dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil	Kesimpulan
1	Reability	0,841	Reliabel	Semua data reliabel
2	Responsive	0,712	Reliabel	
3	Assurance	0,789	Reliabel	
4	Kepuasan Nasabah	0,809	Reliabel	

Dari hasil uji diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien *cronbach's alpha* yang secara keseluruhan sudah reliabel dengan nilai koefisien *cronbach's alpha* besar dari 0,60. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tabel tersebut dapat dipergunakan untuk pengujian lebih lanjut karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji layak tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Uji ini meliputi:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2019), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak, hal ini dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual data penelitian adalah normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual data penelitian adalah tidak normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,54026741
Most Extreme Differences	Absolute	,144
	Positive	,104
	Negative	-,144
Kolmogorov-Smirnov Z		1,209
Asymp. Sig. (2-tailed)		,108

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari data diatas diolah dengan memakai uji kolmogorov – Smirnov karena data yang dimiliki lebih dari 70 orang dan untuk melakukan penilaian mengacu kepada signifikansi dengan tingkat signifikansi $> 0,05$. Dan dari data diatas dapat disimpulkan bahwasannya hasil dan data penelitian ini bersifat normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,108 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas memiliki ketentuan, jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari $0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,419	1,111		,378	,707
Kualitas Pelayanan	,009	,018	,061	,503	,616

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen sebesar 0,616 yang berarti lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah didalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai tolerance diatas 0,1 dan variance inflation value atau VIF masing – masing variabel dibawah 10 (Ghozali, 2005).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,217	1,603		1,383	,171		
Kualitas Pelayanan	,307	,025	,826	12,105	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas ternyata nilai VIF mendekati 1 untuk semua variabel bebas. Demikian pula, nilai tolerance mendekati 1 untuk semua variabel bebas. Dapat disimpulkan bahwa regresi antara variabel bebas X terhadap Y tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana dimaksud untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,217	1,603		1,383	,171
Kualitas Pelayanan	,307	,025	,826	12,105	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif dengan kepuasan nasabah (b) sebesar 0,307. Artinya setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan nasabah bertambah 0,307. Dapat diketahui nilai t hitung =12,105 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

5. Uji Hipotesis

Uji T (Persial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,217	1,603		1,383	,171
Kualitas Pelayanan	,307	,025	,826	12,105	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 12,105. Hal ini berarti t hitung > t tabel. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa secara persial terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

6. Uji Outokorelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,826**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan analisis perhitungan diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,826$, artinya tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah positif dan sangat kuat.

7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 ^a	,652	,636	1,57488

a. Predictors: (Constant), Assurance, Responsive, Reability

Dari tabel diatas, nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,807 dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,652 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 63,6% sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kota Gorontalo, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji T (persial) bahwa variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 12,105. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil Uji autokorelasi diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,826$, artinya tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah positif dan sangat kuat.
3. Nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,807 dan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,652 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 63,6% sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memiliki saran-saran terkait dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tujuannya agar lebih baik, yakni sebagai berikut:

1. Bagi perbankan di Indonesia

Bank harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuannya adalah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik dari segi fasilitas maupun karyawan, sehingga menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian, tidak hanya pada variabel kualitas pelayanan tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan, A., & Puspitaningsih STKIP PGRI Trenggalek, F. (n.d.). *303 Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*.
- Teguh, W., Fakultas, E., Universitas, I., Kalimantan, J., Adhyaksa, N., & Banjarmasin, K. (2017). *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen Volume I Nomor 2, PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UPIK FUTSAL BANJARMASIN*.
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*.
- Mukarom, M. S., & Khasanah, I. (2012). (Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 392-402.
- Nafsi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal Of Economic Studies*, 19-38.
- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA OTO BANK NAGARI CABANG KOTO BARU (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS DHARMASINDONESIA) . *JURNAL MANAJEMEN UNIVERSITAS BUNG HATTA*, 93-102.
- Rini, E. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba*. Makassar.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN, SERVICESCAPE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SINARMAS BITUNG. *Jurnal EMBA*, 1084-1095.
- Santosa, S., & Ifrianti, B. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 1-10.
- SE.,M.M, N. S., & Syahrian, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ilmiah Feasible*, 55-62.

- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 57-63.
- Wahab, W. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI KOTA PEKANBARU. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1-16.
- Warou, R., Mandey, S. L., & Roring, F. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 57-67.
- Wijayanto, K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 38-45.