

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BANK NAGARI CABANG UNP MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

HADI FIRMANDES

15037016/ 2015

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

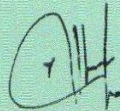
**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BANK NAGARI CABANG UNP MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Hadi Firmandes
NIM/Tahun Masuk : 15037016/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 25 Juli 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si

NIP. 19840223 201012 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR


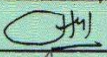

Nama : Hadi Firmandes
NIM/BP : 15037016/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
BANK NAGARI CABANG UNP MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 25 Juli 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dra. Hj. Helma, M.Si.	2. 
3. Anggota	: Dr. Dony Permana, M.Si.	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hadi Firmandes
NIM/TM : 15037016/2015
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Hadi Firmandes
NIM. 15037016/2015

ABSTRAK

Hadi Firmandes.2018. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Proses memberikan layanan kepada konsumen atau nasabah tentu menemukan beberapa kendala atau kekurangan yang berupa keluhan yang dialami oleh nasabah. Kendala tersebut dapat berupa waktu pelayanan, fasilitas yang diberikan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang UNP menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan penelitian ini juga dapat mengetahui pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan yang harus dipertahankan.

Jenis penelitian ini berupa penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Cabang UNP dengan sampel sebanyak 96 nasabah. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian penyebaran kuesioner disebarkan dengan 22 item pertanyaan yang terdapat pada masing-masing kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah sebesar 78,42 % yang artinya nasabah merasa puas dengan kinerja dari pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dan terdapat 4 indikator yang perlu ditingkatkan yaitu ketersediaan fasilitas ATM, kemampuan pihak Bank Nagari Cabang UNP dalam menjawab permasalahan nasabah, kemampuan *costumer service* dalam menangani keluhan nasabah dan kemampuan Bank Nagari Cabang UNP dalam memahami keluhan nasabah

keywords : Bank Nagari Cabang UNP, Kepuasan Nasabah, *Importance Performance Analysis* (IPA).

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si., M.Si., dosen pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Hj. Helma, M.Si., dan Bapak Dr. Dony Permana, M.Si., dosen penguji yang juga banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Muhammad Subhan, S.Si., M.Si., Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.

5. Bapak dan ibu staf Bank Nagari Cabang UNP yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Semua pihak dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Amiin.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, 6 Juli 2018

Hormat saya

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	6
B. Indikator Pelayanan.....	8
C. Bank Nagari	10
D. <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Jenis dan Sumber Data.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Variabel Penelitian.....	28
F. Struktur Data.....	31
G. Skala Pengukuran.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskriptif Data Penelitian	38
B. Diagram Radar Mengenai Indikator Kepuasan.....	41
C. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	43

D.	<i>Importance performance Analysis (IPA)</i>	45
E.	Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model <i>Importance Performance Analysis</i>	17
Gambar 2. Proporsi Responden Laki-Laki dan Perempuan.....	38
Gambar 3 . Data berdasarkan Usia Responden	39
Gambar 4 . Proporsi Responden berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 5. Diagram radar tentang indikator kepuasan Nasabah.....	41
Gambar 6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) berdasarkan indikator kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang UNP.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perhitungan (I, P, dan S) dari tingkat Kepentingan dan Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.....	15
Tabel 2. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	16
Tabel 3. Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4. Struktur Data untuk Kinerja (X)	31
Tabel 5. Struktur Data untuk Kepentingan (Y).....	32
Tabel 6. Skala Pengukuran Kepentingan	33
Tabel 7. Skala Pengukuran Kinerja.....	33
Tabel 8. Rata-rata Kinerja dan Kepentingan.....	46
Tabel 9. Pengelompokan Indikator Menurut Kuadran Pada IPA	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2 Hasil validitas	62
Lampiran 3 Hasil Reliabilitas.....	75
Lampiran 4 Data Penelitian.....	76
Lampiran 5 Data Responden.....	86
Lampiran 6 Perhitungan rata- rata pada <i>Importance Performance</i>	89
Lampiran 7 Nilai <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	94
Lampiran 8 Tabel R	101
Lampiran 9 Dokumentasi.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Pada dasarnya produk yang ditawarkan setiap bank relatif sama, yang membedakannya adalah bagaimana sebuah bank dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi para nasabahnya dibandingkan dengan pesaing. Kualitas pelayanan, kemudahan bertansaksi dan kecepatan respon dalam menangani keluhan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan bagi konsumen.

Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya dan akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya. Atas dasar itu, perlu untuk melakukan kajian mengenai bagaimana upaya yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen bank untuk meyakinkan nasabah sehingga dapat mengembangkan usaha perbankan dimasa yang akan datang.

Dalam memberikan layanan kepada konsumen atau nasabah tentu menemukan beberapa kendala atau kekurangan yang berupa keluhan yang dialami oleh nasabah. Kendala tersebut dapat berupa waktu pelayanan, fasilitas yang diberikan dan prosedur pelayanan. Namun, berdasarkan temuan Ombudsman jenis keluhan yang paling banyak dialami oleh nasabah yaitu prosedur pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut sering ditemui di bank pada umumnya (www.cnnindonesia.com). Beberapa kendala tersebut juga dapat ditemukan di Bank Nagari cabang Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan hasil pengamatan dilakukan terhadap nasabah (terutama mahasiswa UNP) Bank Nagari Cabang Universitas Negeri Padang, dimana banyak keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah kepada Bank Nagari mengenai lamanya proses transaksi yang dilakukan oleh Bank Nagari dibandingkan dengan bank lainnya (valora.co.id). Adapun bentuk keluhan lainnya sering terjadi gangguan pada jaringan terutama saat pembayaran uang kuliah bagi nasabah yang berstatus sebagai mahasiswa, ATM Bank Nagari

hanya tersedia di kota-kota tertentu sehingga bagi nasabah yang berada di kota yang tidak memiliki fasilitas tersebut mengalami kesulitan ketika ingin melakukan transaksi melalui ATM (Aswan, Khairil :2013). Jika hal ini tidak diatasi dengan baik oleh pihak Bank Nagari, hal ini akan berdampak negatif terhadap loyalitas nasabah. Nasabah akan cenderung pindah kepada bank lain yang mana memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik.

Oleh karena itu, perlu diambil ukuran sejauh manakah kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang Universitas Negeri Padang. Dalam melakukan pelayanan, ada yang menurut pihak bank penting namun bagi nasabah tidak penting atau sebaliknya. Oleh karena itu, untuk menentukan ukuran tingkat kepuasan maka digunakanlah *Customer Satisfaction Index* serta dengan analisis lanjutan mengenai ketetapan kepuasan dan kepentingan yang nasabah rasakan disajikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut- atribut yang diukur. Sedangkan *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk melihat hubungan antara kepuasan nasabah dengan tingkat kepentingannya dengan kualitas pelayanan Bank Nagari. *Importance Performance Analysis* memplot pasangan titik-titik dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang masing masing mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartecius.

Berdasarkan uraian di atas , maka topik permasalahan yang akan peneliti angkat dalam melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis***”.

B. Batasan Masalah

Untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan meluas, maka diperlukan suatu fokus permasalahan. Fokus permasalahan dalam hal ini adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang UNP serta kinerja pegawai Bank Nagari cabang UNP dalam memberkan layanan.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Berapakah nilai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang UNP dengan *Costumer Satisfaction Index*.
2. Bagaimanakah gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap layanan Bank Nagari Cabang UNP dengan *Importance Performance Analysis*.
3. Apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelayanan Bank Nagari Cabang UNP menurut nasabah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Nagari Cabang UNP.

2. Untuk melihat sejauh mana kinerja pegawai Bank Nagari Cabang UNP dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
3. Untuk menentukan manakah yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan maupun dirubah dalam memberikan layanan terhadap nasabah.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak perbankan, dapat dijadikan saran masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sehingga dari penelitian ini, instansi terkait dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini sangat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan.
3. Bagi peneliti, peneliti bermanfaat untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan serta sebagai penerapan ilmu yang peneliti dapat selama duduk di bangku perkuliahan.
4. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh:

1. Pada nilai kepuasan dari nasabah Bank Nagari Cabang UNP, bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,42 % yang artinya nasabah merasa puas dengan kinerja dari pelayanan Bank Nagari Cabang UNP.
2. Berdasarkan penilaian nasabah mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank Nagari Cabang UNP berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 4 indikator yang perlu ditingkatkan dan 7 indikator yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 5 indikator yang memiliki prioritas rendah dan 4 indikator yang kinerjanya berada di atas rata-rata kinerja secara keseluruhan.
3. Berdasarkan indikator pelayanan Bank Nagari yang diteliti ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan yaitu ketersediaan fasilitas ATM. Hal tersebut dikarenakan jumlah ATM yang tersedia dirasa kurang karena sering terjadinya antrian pada saat nasabah melakukan transaksi melalui mesin ATM. Kinerja yang perlu dipertahankan adalah kenyamanan ruang tunggu pelayanan, kualitas hasil pelayanan Bank Nagari Cabang UNP yang dirasakan nasabah, perhatian pihak Bank terhadap nasabah saat melakukan transaksi, keamanan selama berada di Bank Nagari Cabang UNP.

B. Saran

Saran dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi pihak perbankan

Kepada pihak perbankan, agar fasilitas yang tersedia lebih dikembangkan lagi terutama ketersediaan mesin ATM. Jumlah mesin ATM diharapkan untuk ditambah agar nasabah yang melakukan transaksi melalui ATM tidak perlu menunggu antrian terlalu lama di saat jumlah nasabah yang melakukan transaksi meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan analisis lanjutan seperti analisis biplot, analisis konfirmatori dan yang lainnya dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Anggoro Pribadi ,R, Syuhada Sufian,dan J. Sugiarto PH. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya*. Universitas Diponegoro. JURNAL STUDI MANAJEMEN & ORGANISASI Volume 4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007, Halaman 44 <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>
- Aswan, Kahiril. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping*. Universitas Negeri Padang. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/download/300/146> diakses pada tanggal 26 Maret 2018
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Kurniawati, Y., Nonong amalitas, dan Syafriandi.2016. *Penerapan Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Stakeholder Pada Kinerja PKL Mahasiswa D3 Statistika*. Universitas Negeri Padang. Eksakta Vol.18 No.1 April 2017.E-ISSN:2549-7464,P-ISSN:1411-3742. <http://eksakta.ppj.unp.ac.id>
- Rangkuti, Freddy.2003. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama
- Guspatni, G. , dan Y Kurniawati. *Validity and Reliability Testing of an e-learning Questionnaire for Chemistry Instruction*.Universitas Negeri Padang. <http://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/335/1/012102/meta>
- Sari, Anita, dan maryati Ibrahim. *Analysis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru (FISIP Unri)*. Universitas Riau. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/7563/7235> diakses pada tanggal 2 April 2018
- Sugiyono.1999.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta
- Sugiyono.2004. *Metode penelitian administrasi*.Bandung:Alfabeta
- Suliyanto.2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- <http://m.valora.co.id/berita/8697/nasabah-keluhkan-kualitas-layanan-bank-nagari.html> diakses pada tanggal 26 Maret 2018
- <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170127171257-78-189534/ombudsman-tampung-163-keluhan-pelayanan-bank-bumn-tahun-lalu> diakses pada tanggal 3 April 2018
- <http://www.banknagari.co.id/> diakses pada tanggal 29 Maret 2018
- <http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 29 Maret 2018