

**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN TELLER PADA BANK
NAGARI CABANG PEMBANTU SILAUT**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen Perdagangan
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

DEVITA SARI

2010. 58082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2013

PERSetujuan Tugas Akhir

KEPUASAN NASABAB ATAS PELAYANAN TELLER PADA BANK
NAGARI CABANG PEMBANTU SILAU

Nama	: Devita Sari
NIM	: 58082
Program studi	: Manajemen Perdagangan (MIP)
Fakultas	: Ekonomi

Padang, Agustus 2013

Dibetulkan Oleh,
Ketua Program Magister III



Perenggi Susanto, SE, P.S.M.
NIK. 197103042005011002

Ditetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Marwan, S.Pd, M.Si
NIK. 197503092006031002

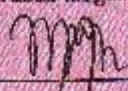


PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN TELLER PADA BANK
NAGARI CABANG PEMBANTU SILAUT**

Nama : Devita Sari
NIM : 53082
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Tulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2013

Nama	Tim Penguji	Tanda tangan
Dr. Marwan, S.Pd, M.Si	(Ketua)	
Perengkil Susanto, SE, M.Sc	(Anggota)	
Vidyariati Dwita, SP., MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devita Sari
Thn. Masuk/NIM : 2010/58082
Tempat/Tgl. Lahir : Silaut III/16 April 1993
No Handphone : 085219723219
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Silaut III Kec Lunang Silaut Kab Pesisir Selatan
Judul Tugas Akhir : Kepuasan N usability atas Pelayanan Teller pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengutip tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesungguhannya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2013

Menyatakan,

Devita Sari
NIM. 58082

ABSTRAK

**Devita sari, (58082/2010) : Kepuasan Nasabah atas Pelayanan Teller pada
Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut
Pembimbing : Dr. Marwan, S.Pd, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah atas pelayanan teller pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut, dan mengetahui unsur-unsur pelayanan teller yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperhatikan atau diperbaiki. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Data yang diperoleh merupakan data primer, data primer ini diperoleh langsung dari nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut.

Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam indikator wujud, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati berada pada kategori tinggi. Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi wujud, berada pada kategori tinggi. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai terendah adalah dimensi empati berada pada kategori cukup tinggi.

Untuk meningkatkan indikator empati disarankan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah pada masa yang akan datang lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul: **“Kepuasan Nasabah atas Pelayanan Teller pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut”**.

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan program studi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar ahli media Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Terwujudnya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Ketua Prodi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dr. Marwan, S.Pd, M.Si sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Whyosi Septrizola, SE selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Kepada seluruh Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan dan Karyawan-karyawan Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut yang telah mengizinkan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

6. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, terimakasih atas kerjasamanya.
7. Terkhusus untuk orang tua tercinta (Ma'e dan Pa'e) yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan dalam penyelesaian tugas akhir ini serta atas do'a dan pengorbanan yang selalu mengiringi dalam setiap langkah penulis. Untuk kakak-kakak ku tercinta (Mas Heri, Mas Bambang, Mas Wid, Mas Budi, dan Mas Sis) yang telah memberikan do'a dan dukungan luar biasa.
8. Kepada Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang terutama angkatan 2010 yang telah memberi suport dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna. Segala bentuk kritikan dan saran untuk kesempurnaan tugas akhir ini penulis terima dengan lapang dada dan penuh rasa hormat. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, serta dapat menambah wawasan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasan	7
A. Pengertian Kepuasan	7
B. Faktor-Faktor yang Menunjang Tingkat Kepuasan	7
C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	9
2.2 Konsep Jasa	10
A. Pengertian Layanan	10
B. Kategori Bauran Jasa	11
C. Klasifikasi Jasa	12
D. Karakteristik Jasa	14

E. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	15
2.3 Konsep Kualitas Layanan	16
A. Pengertian Kualitas Layanan	16
B. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan	16
C. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	17
D. Dimensi Kualitas Layanan	18
E. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	21
F. Cara Menangani Keluhan Pelanggan	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Rancangan Penelitian	29
3.5 Defenisi Operasional Variabel	30
3.6 Instumen Penelitian	32
3.7 Teknik Analisis	32

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	34
A. Sejarah Singkat Perusahaan	34
B. Visi dan Misi serta Moto Perusahaan	38
C. Struktur Organisasi	38
D. Produk Bank Nagari	42
4.2 Pembahasan	44

A. Deskripsi Karakteristik Responden	44
B. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Persepsi Nasabah atas Pelayanan Teller Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	50

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Skala Jawaban Pernyataan Positif Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelanggan atau Kualitas Layanan	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Nasabah	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah	45
Tabel 4.4 Indikator Wujud	46
Tabel 4.5 Indikator Keandalan	47
Tabel 4.6 Indikator Responsivitas	47
Tabel 4.7 Indikator Jaminan	48
Tabel 4.8 Indikator Empati	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 : Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tabulasi Data Responden

Lampiran 2: Tabel Distribusi Frekuensi

Lampiran 3: Surat Observasi

Lampiran 4: Surat Penelitian Kuesioner

Lampiran 5: Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor ekonomi yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam hal pembangunan disuatu negara dan daerah adalah industri perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut Ade dan Edia (2005:5) mengemukakan “bank adalah badan yang mempunyai tugas utama melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga dan menyalurkannya kembali ke masyarakat”. Sementara Kasmir (2000:11) juga mengemukakan “bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”.

Perbankan mempunyai kegiatan yang mempertemukan pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang mempunyai kelebihan dana, melalui pemberian kredit. Melalui pemberian kredit ini, bank berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kelancaran usahanya. Dukungan terhadap dunia usaha akan menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ekonomi masyarakat akan tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan dan kemajuan bank dalam melayani kebutuhan masyarakat, apalagi dalam masa ini yang dibarengi dengan perkembangan yang sangat pesat pada sistem ekonomi global. Perbankan juga memiliki kedudukan yang strategis,

yaitu sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas system keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat di pertanggung jawabkan.

Perbankan seperti perusahaan pada umumnya harus dikelola secara profesional karena jasa perbankan harus menunjukkan kinerja yang memuaskan terutama bagi nasabah. Bank dituntut untuk maju ke depan sebagai pemberi informasi yang cepat dan akurat sekaligus sebagai penyandang dana keuangan bagi berbagai transaksi bisnis. Bank juga dituntut untuk sebagai pemikir dan perencana pengembangan usaha baik dalam skala nasional maupun internasional.

Semakin maju dan berkembangnya dunia perbankan di Indonesia dapat kita lihat dari semakin banyaknya bank swasta yang berdiri. Bank swasta ini biasanya menawarkan berbagai macam program - program yang dapat menarik calon nasabah sebagai strategi untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Namun tidak menutup kemungkinan bagi bank pemerintah untuk bersaing menarik calon nasabah dengan cara yang sama dalam menawarkan produk - produk jasa perbankan, memperluas jaringan atau kantor cabang dan meningkatkan pelayanan bagi nasabah.

Persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut masing-masing bank proaktif dalam merebut posisi dimata masyarakat guna mencapai tujuan yang maksimal. Oleh karena itu, bank tidak saja harus memperhatikan kualitas dari produknya tetapi juga harus memperhatikan kepuasan nasabah melalui jasa layanan yang diberikan, kualitas bukanlah untuk memenuhi sejumlah kriteria yang

ditetapkan pimpinan, namun sejumlah kriteria yang ditetapkan nasabah dan apa saja yang mereka inginkan.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya, bank harus mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanannya dan tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi *banking hall* bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*. Transaksi-transaksi yang dapat dilakukan di *counter teller* yaitu penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, kliring, pembayaran – pembayaran tagihan, dan lain-lain. Oleh karena itulah peranan teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *banking hall* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah.

Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya berpedoman pada standar layanan Bank yang ditetapkan di kantor pusat Bank Nagari. Tetapi pada pelayanan teller nya terdapat beberapa penyimpangan, seperti membeda-bedakan nasabah dalam memberikan pelayanan transaksi. Disini berarti nasabah yang memiliki tabungan, bilyet giro, dan deposito dalam jumlah cukup besar tidak perlu mengantri dalam bertransaksi di *counter teller*.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52), “SERVEQUAL” (*service quality*) digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud. Berikut pengertian kelima dimensi tersebut yaitu 1. keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. 2. Responsivitas adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. 3. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. 4. Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. 5. Wujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Dimensi tersebut dapat menjadi dasar untuk memberikan *service quality* atau pelayanan terbaik yang dapat diterapkan di Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan yang diterima oleh nasabahnya. Hal tersebut dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012. Berikut ini adalah tabel jumlah nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut :

Tabel 1.1 Perkembangan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Pertumbuhan (%)
2010	1900	-
2011	2300	21,05
2012	2880	25,22

Sumber : Laporan perkembangan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut mengalami peningkatan. Hal ini dilihat dari jumlah nasabah selama 3 tahun terakhir, yaitu dimulai dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012. Jumlah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut dari tahun 2010 adalah 1900 nasabah, pada tahun 2011 mengalami peningkatan dengan jumlah nasabah sebesar 2300 atau meningkat 21,05 %, begitu juga pada tahun 2012 jumlah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut mengalami peningkatan dengan nasabah sebesar 2880 atau meningkat 25,22 %. Peningkatan ini didukung dengan daerahnya yang sedang berkembang, dimana pada umumnya sektor usaha yang dominan adalah sektor perdagangan dan sektor pertanian/perkebunan. Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut ini memiliki tiga pesaing, diantaranya yaitu Bank Pengkreditan Rakyat (BPR), Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank Danamon.

Jumlah penduduk pada Kecamatan Silaut yang berumur 17 tahun keatas sebesar 9500, sedangkan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut pada tahun 2012 sebesar 2880. Peluang Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut masih 6620 atau satu kali lipat lebih dari nasabah tahun 2012, yang akan menjadi nasabahnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa peluang untuk mendapatkan nasabah baru masih sangat besar. Untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya diperlukan pelayanan yang baik. Khususnya pada pelayanan teller, karena teller yang secara langsung melayani nasabah. Sehingga disini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Kepuasan Nasabah atas Pelayanan Teller pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut.**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang akan di bahas yaitu “ Bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan teller yang diberikan berupa dimensi wujud, keandalan, responsivitas, jaminan dan empati pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah atas pelayanan teller yang diberikan berupa dimensi wujud, keandalan, responsivitas, jaminan dan empati pada Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penulis, merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Diploma III (Tiga) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan menambah pengetahuan di bidang Perbankan.
2. Bagi akademik, sebagai sumbangan ilmiah dan juga masukan bagi pengembangan ilmu di Program Studi Diploma III (Tiga) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bagi Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran berupa informasi untuk melakukan koreksi serta bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan teller untuk masa yang akan datang.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan nasabah untuk lima indikator yaitu wujud, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati mempunyai skor rata-rata sebesar 4,03 dengan tingkat capaian responden 81% yang berarti berada pada kriteria kategori tinggi. Adapun indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator wujud dengan skor rata-rata 4,29 dan tingkat capaian responden 85,88%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator empati dengan skor rata-rata 3,60 dan tingkat capaian responden 72,10%.
2. Kepuasan nasabah terhadap atribut pelayanan teller secara keseluruhan baik. Adapun atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah pada atribut nomor item 3 yaitu kerapihan dan kebersihan penampilan teller yang berada pada rentang nilai tinggi. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah atribut nomor item 17 yaitu teller memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa memandang status, berada pada rentang nilai cukup.

5.2 Saran

1. Bagi Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut, berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa pada indikator empati untuk

melakukan perubahan dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sehingga penilaian nasabah pada masa yang akan datang lebih baik lagi.

2. Bank Nagari Cabang Pembantu Silaut juga harus memperhatikan dan melakukan perubahan pelayanan teller pada atribut empati yang memiliki skor terendah, berada pada pernyataan teller memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa memandang status, dengan cara memberikan pelayan yang sama dan tidak membeda-bedakan nasabah berdasarkan status sosial maupun besarnya jumlah dana yang dimiliki oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa dan Edia Handiman. 2006. *Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Akhirmen. 2004. *Statistik 1*. Padang : FPIPS IKIP Padang
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 5. Jakarta : Rineka Cipta
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia
- Kasmir. 2000. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Alih bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks : Ir. Agus Widyantoro
- Nursya'bani, Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas*. ed-1. Yogyakarta: Ekonisia
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein. 2003. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Yunia Wardi dkk. 2012. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Diploma III*. Padang: UNP Press.