

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG UNIVERSITAS NEGERI
PADANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi

*Manajemen Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:

Rival Suryadi

NIM.16134092/2016

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

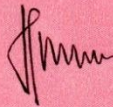
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Rival Suryadi
Bp/NIM : 2016/16134093
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, 14 Agustus 2019

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan,

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Firman, S.E., M.Se
NIP: 1980020062003121004



Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP : 197512091999032001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

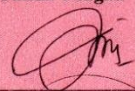
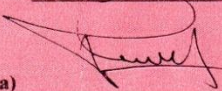
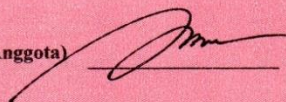
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Rival Suryadi
NIM/BP : 2016/16134092
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang*

Padang, 14 Agustus 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D.	(Ketua) 
2. Thamrin, S.Pd., MM.	(Anggota) 
3. Megawati, SE, MM.	(Anggota) 

ABSTRAK

Rival Suryadi, 16134092 : **Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Cabang Universitas Negeri Padang**

Pembimbing : **Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D**

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. (2) Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari prosedeur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang, dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa terdapat tujuh tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan keluhan nasabah yaitu, nasabah datang untuk menyampaikan keluhan, melakukan pengecekan data oleh *costumer service*, memproses atau melakukan verifikasi data oleh *costumer service*, nasabah diminta untuk melakukan pengisian formulir data keluhan, *costumer service* menginput data pada aplikasi, *costumer service* melakukan penyelesaian keluhan dan apabila terjadi kesalahan nasabah di janjikan waktu penyelesaian, melakukan *follow up* bila diperlukan. Prosedur tersebut sudah dalam kategori baik dengan perbandingan dengan teori yang ada. Namun adapun saran yang ingin disampaikan adalah mengenai waktu tunggu untuk pengembalian dana agar dapat dipersingkat, meningkatkan kualitas layanan terutama untuk sistem pengembalian dana kepada nasabah. Meningkatkan respon positif dari *costumer service* terhadap semua keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Kata kunci : prosedur penanganan keluhan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan. Tugas Akhir ini yang berjudul **“Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Cabang Universitas Negeri Padang”** Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibunda dan ayahanda beserta saudara/i kandung penulis yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
2. Dr. Bapak Syahrizal, SE, M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
3. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D. Selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
4. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
5. Bapak Firman, SE, M. Sc selaku ketua prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.

7. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
8. Kepada Ibu Kepala PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada Rivaldo dan Yoggi Tartila sebagian teman baik penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini dicatat disisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 14 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRA	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Bank	8
1. Pengertian Bank.....	8
2. Jenis-jenis Bank.....	9
3. Fungsi Bank	10
B. Jasa	11
1. Pengertian Jasa.....	11
2. Dimensi Kualitas Jasa.....	13
C. Kepuasan Pelanggan	14
D. Keluhan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Keluhan Pelanggan	15
2. Faktor yang Mempengaruhi Keluhan Pelanggan	16
E. Langkah-Langkah Penanganan Keluhan Pelanggan	17
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Bentuk Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Rancangan Penelitian	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Tahapan Penelitian	25

3. Prosedur Penelitian.....	27
4. Objek Penelitian.....	27
5. Sumber Data.....	28
6. Teknik Pembahasan	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Profil Perusahaan	29
1. Sejarah Perusahaan.....	29
2. Visi dan Misi	31
3. Struktur Organisasi.....	32
B. Pembahasan.....	35
1. Keluhan-Keluhan yang Sering Terjadi.....	36
2. Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah.....	37
3. Kelebihan dan Kekurangan Penanganan Keluhan Nasabah	42
C. Rekomendasi Perbaikan Prosedur Penanganan keluhan Nasabah	44
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1. Daftar Jumlah Jumlah Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang Tahun 2016-2018.....	4
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang Tahun 2016-2018	32
Gambar 2. Prosedur Penanganan keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang Tahun 2016-2018.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4. Foto Hasil Observasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era ini kita sedang berada pada kemajuan revolusi industri 4.0 (Empat Titik Nol). Revolusi industri yang semakin pesat memberikan dampak keseluruh dunia. salah satu dampaknya adalah pergantian tenaga manusia oleh mesin dan sistem perdagangan bebas sehingga menjadi tantangan yang sangat besar terutama bagi industri-industri dinegara berkembang dalam menghadapi industri-industri yang dihasilkan oleh negara maju yang masuk keseluruh dunia. Hal serupa juga di rasakan oleh industri perbankan. Seingga menjadi tantangan nyata dengan kecanggihan teknologi, sehingga perusahaan dituntut untuk dapat memperbaiki kemampuan serta kualitas agar dapat memenangkan persaingan dan tetap eksis di bidangnya.

Bank memiliki peran penting di masyarakat selain menyalurkan dan menyimpan dana, Bank juga menyediakan jasa untuk transaksi seperti pembelian pulsa, top-up, deposito, bayar pajak, bayar uang kuliah, dan lainnya. Fungsi–fungsi Bank yang di sebutkan di atas menjadi salah satu faktor yang mendorong kemajuan ekonomi dan menjadi pusat bisnis dengan segala fasilitasnya, Bank BRI merupakan salah satu Bank di Indonesia yang dalam operasionalnya menerapkan pelayanan yang sama.

Penggunaan teknologi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan layanan terhadap konsumen, yang mana konsep dasarnya merupakan pendekatan untuk mempermudah akses nasabah atau pelanggan perbankan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, perusahaan juga selalu meng-*update* teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa hal terpenting yang harus di perhatikan kualitas jasa itu sendiri, karena dalam dalam sebuah perusahaan menjalin hubungan baik dengan pelanggan, merupakan hal yang penting untuk dilakukan, karena dalam sebuah perusahaan pelanggan merupakan bagian terpenting, untuk menjaga kelangsungan perusahaan dan dampak baik yang dapat diperoleh dari pelanggan.

Apabila perusahaan tersebut masih ingin dan tetap eksis dalam bisnis yang di jalankan, dengan tingkat persangian yang terus meningkat maka hubungan dengan pelanggan, tidak dapat di abaikan oleh sebuah perusahaan terlebih untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, merupakan Perusahaan yang termasuk kategori industri jasa, untuk itu perusahaan haruslah mampu melihat setiap peluang di segala arah yang dapat memenuhi setiap kebutuhan serta keinginan pelanggannya, sehingga tindakan yang dilakukan untuk diterapkan pada perusahaan dapat mencapai kepuasan pelanggannya.

Agar perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi berbagai kondisi ekonomi yang terus berubah-ubah, maka PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk, harus terus berupaya untuk dapat mengefektifkan strateginya. Salah satu strategi tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu sangat kuat kaitannya dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, untuk itu perlu dikaji kualitas jasa pelayanan secara menyeluruh.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keuangan dan pelayanan jasa terkait PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. Kegiatannya yaitu, bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan jasa keuangan, selain pelayanan jasa secara langsung oleh *Costumer Service* dalam operasionalnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang juga menyediakan layanan menggunakan mesin ATM (anjungan tunai mandiri) dan juga *Mobile Banking*.

ATM (anjungan tunai mandiri) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang, pengiriman uang (transfer), mengecek rekening tabungan, pembayaran dan fungsi-fungsi lainnya tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia. *Mobile banking*, merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* yang dapat digunakan menggunakan menu

yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah, layanan yang disediakan tak jauh berbeda dengan fitur layanan yang tersedia pada ATM (anjungan tunai mandiri).

PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang, selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui, ATM, *mobile banking* dan *costumer service*. Bank dapat memberikan solusi kepada nasabahnya, terutama melalui *costumer service*, perilaku, tutur kata dan hal-hal lain yang dilakukan oleh karyawan haruslah membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pada tabel berikut kita akan melihat jumlah nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang untuk tahun 2016 sampai 2018.

Tabel. 1 Data Jumlah Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang Periode tahun 2016-2018.

No	Jenis Rekening	Periode			Persentase	
		2016	2017	2018	2017	2018
1	Giro Umum	11	9	12	-18%	33%
2	Britama	1,961	3,728	3,859	90%	4%
3	Simpedes	9,874	10,076	10,624	2%	5%
4	Tabungan Haji	28	28	27	0%	-4%
5	Total	11,874	13,841	14,524	17%	5%

Sumber: *PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang juli 2019.*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tahun 2016-2017 jumlah nasabah pada tabungan Giro Umum mengalami penurunan 18 %, tidak hanya itu jumlah Nasabah yang membuka rekening tabungan Haji juga mengalami penurunan 0,4 % pada tahun 2017- 2018 . Walaupun secara keseluruhan jumlah total nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang mengalami peningkatan. Namun untuk menjaga stabilitas jumlah nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah kedepannya, secara menyeluruh pada sertiap jenis tabungan, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan proses dan kualitas pelayanan pada nasabah, yang mengalami komplek pada, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang.

Beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah di antara keluhanyang sering terjadi adalah gagal tarik tunai terdebit pada ATM, gagal transfer dan terdebit pada ATM dan, transfer dan terdebit pada *Mobile Banking*. Agar perusahaan dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah serta menghindari nasabah berpindah pada bank lain, maka perusahaan harus mampu mengatasi setiap permasalahan yang mengakibatkan kerugian baik pada konsumen maupun perusahaan oleh karena itu, dengan melakukan peninjauan pada prosedur penanganan keluhan nasabah pada, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri

Padang, dapat dijadikan masukan dan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Fasilitas pelayanan yang baik akan menunjang rasa nyaman, rasa aman dan dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. Untuk dapat mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian dari sisi prosedur penanganan itu sendiri, oleh karena itu dengan melihat permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Cabang Universitas Negeri Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang.
2. Apa kelebihan dan kekurangan dari prosedeur penanganan keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang.

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari prosedeur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang.

D. Manfaat Penulisan

1. Salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Program studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Universitas Negeri padang, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi Pembaca, sebagai sumbangan ilmiah untuk pendidikan khususnya bidang jasa sebagai acuan atau pedoman dalam pembuatan tugas akhir mengenai penanganan keluhan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penyampaian keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang Dapat disampaikan langsung kepada petugas *Costumer Service* ketika jam kerja. Sedangkan prosedur penanganan keluhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut:

1. Nasabah datang untuk menyampaikan keluhan kepada *Costumer Service*.
2. Petugas *Costumer Service* melakukan verifikasi data dengan nasabah yang bersangkutan.
3. Apabila syarat telah lengkap Petugas *Costumer Service* meminta nasabah untuk mengisi Formulir keluhan nasabah.
4. Petugas *Costumer Service* melakukan penginputan data Nasabah pada aplikasi yang dimiliki Petugas *Costumer Service*.
5. Petugas *costumer service* melakukan penyelesaian terhadap keluhan nasabah.
6. Melakukan *Follow-up* bila diperlukan.

Prosedur penanganan keluhan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. Berdasarkan uraian teori di atas menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan nasabah yang dilakukan sudah baik dan memiliki kesesuaian dengan teori yang ada dan tak jauh berbeda dengan teori. Hal yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas layanan untuk dapat terpenuhinya kebutuhan dan permintaan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang, penulis memberikan saran untuk meminimalkan keluhan pelanggan dapat dikemukakan saran kepada kepala cabang/pimpinan sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan untuk sistem jaringan untuk melancarkan proses transaksi.
2. Meningkatkan kualitas layanan terutama untuk sistem pengembalian dana kepada nasabah.
3. Meningkatkan respon positif dari *Costumer Service* terhadap semua keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail. (2010). Perbankan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2012). Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Latumaerissa, Julius. (2013). Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Ahmad, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. (2011). Pemasaran Jasa. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Edisi 3. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangaji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyono, Maryanto. (2013). Perbankan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Service Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Candra G. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 4 tentang perbankan.