PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. CABANG PALEMBANG VETERAN

Skripsi

Nama : EGIK JULIYAN ANDITIYA

Nim : 21 2014 124 . M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk CABANG PALEMBANG VETERAN

Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : EGIK JULIYAN ANDITIYA

Nim : 21 2014 124 . M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembvang Veteran**

Nama : **Egik Juliyan Anditiya**
Nim : **212014124.M**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
Program Study : **Manajemen**
Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

DiterimadanDisahkan
PadaTanggal, Februari 2019

Pembimbing 1,

HJ. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001/673.84

DiterimadanDisahkan
PadaTanggal, Februari 2019

Pembimbing 2,

Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si
NIDN: 0221036902

Mengetahui,
Dekan
u.b.Ketua Program StudiManajemen

HJ. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001/673.84

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini :

Nama	: Egik Juliyan Anditiya
Nim	: 21 2014 124 . M
Konsentrasi	: Manajemen pemasaran
Judul Usulan Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Veteran

Dengan ini saya menyatakan :

1. karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain.
2. karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lain yang sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, 01 Februari 2019

METERAI TEMPEL

Egik Juliyan Anditiya

Abstract

Egik Julivan Anditya/212014124 M/The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Palembang.

The formulation of the problem in this study was to know the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Palembang. This type of research was quantitative research which was a scientific form that examined a problem from a phenomenon, and looked at possible links or relationships between variables in the problem set. The location of this research addressed at Jalan Veteran No. 01 Kelurahan Kuto Batu Palembang, South Sumatra. The sample of this study was 91 respondents. Data collection methods used questionnaires and documentation. The data analysis technique used classic assumption test and simple linear regression test. The results of this study indicated that, 1) simply the Service Quality variable (X) Constants (a) was 1.668, this could be interpreted if the service quality or value of X = 0 was considered constant, then the value of customer satisfaction was 1.668. Regression coefficient value of customer satisfaction variable (b) was positive at 0.626. This meant that if there was an increase in service quality, customer satisfaction would also increase by 0.626. Conversely, if this number was negative then the service quality would decrease by 0.626. An error standard of 0.291 indicated that the data provided will only experience a deviation of 0.291 from scale 1. The smaller the standard error number, the less likely the deviation would be, it meant that the data provided would be more accurate. 2) partially Service Quality variable (X) value of tcount was 9.325 which meant tobtained> ttable (9.325> 1.987) with a significance level of 0.000 <0.05. So it could be concluded that the hypothesis was accepted, which meant that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Veteran Palembang, this the hypothesis was proven.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction.

PENGESAHAN
NO. 277 /Abstract/LB/UMP/ 11 /2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

" Makasesungguhnyabesertakesulitanituadakemudahaan "

(Q.S Al-Insyirah :5)

" Jikakitamemilikikeinginan yang kuatdaridalamhati,

makaseluruhalamsemestaakanbahumembahumewujudkannya "

" Jika yang kaubicarakanadalahtentangimpianbesarmudanmelihatkannamatuhan, janganpernah katakana tidakmungkin "

(Anonim)

Dengan Cinta dan Do'a

Ku Persembahkan Skripsi ini Khusus

Kepada :

- *Allah SWT Atas Ridhonya*
- *Rasulullah ku Muhammad SAW*
- *Kedua Orang Tua ku Tercinta*
- *Saudara-saudarakandungku Tercinta*
- *Keluarga ku Tercinta*
- *Wanita yang sekarang mendampingiku*
- *Sahabat-sahabat Terdekat ku*
- *KeluargaPoskoKKN 142 Nagasari*
- *Almamaterku yang Kubanggakan*
- *Teman-teman ku SD, SMP, SMA, Kuliah dan Sahabat Seperjuanganku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk CABANG PALEMBANG VETERAN yang merupakan persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan dalam ilmu manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, dan tidak lupa kepada kedua orang tua ku tercinta EbesSupandi&Emes Janah Sulistyowati Terima kasih banyak atas pengorbanan kalian berdua yang tulus membiayai kami berdua saudara untuk sekolahdankuliah demi mendapatkan gelar sarjanadanberpendidikan, jasa kalian berdua sampai kapanpun tidak bisa terbalaskan dengan apapun, tapi kami akan berusaha untuk menjadi anak-anak yang sukses. Penulis menyadari bahwa penyajian skripsi ini secara teknis dan materi masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi dengan kemampuan yang penulis miliki maka penulis mencoba untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya dan besar harapan agar skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin manyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E.,M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan,M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.Dan sekaligussebagai Dosen Pembimbing1 Skripsi saya yang dengan sabar membimbing, mendidik, dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Yudha Mahrom DS S.E.,M.Si, selaku pembimbing 2 Skripsi saya yang dengan sabar membimbing, mendidik, dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasihat-nasihat yang membuat penulis termotivasi untuk semangat belajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu kelancaran dalam mengurus administrasi.
6. Keluargaku Ayah – Ibu yang telahmerawatdengankasihsayangdarikecilhinggasekarang, dansaudarakandungkuErisna Andriani dan Alm. Salma Kamila dan keluarga ipar ku semuanya yang telahbanyakmemberikanbanyakdukunganbaikmotivasi, arahan, menyemangatisehinggaakudapatmenyelesaikanskripsiini.
7. Wanita yang mendampingiku saat ini Irma Fitriah Terima kasih sudah dengan sabar, tulus, dan terus menyemangatiku sampai saat ini.
8. Teman-teman SD, SMP, SMA, Kuliah telah mensuportku untuk mendapatkan gelar sarjana, tanpa kalian ini tidak ada artinya.
9. Sahabat-sahabat seperjuanganku walaupunsudahbanyakdiantarannya yang wisudaduluandan selalu ada dibelakangku yaitu ; Mba Siska, Septi, Rezky, Wiwit, Ama, Oktariza, Yadhi, Yadi,Epol, Ridho, Evan, Sopian, Dedi, Nurdiana, dan Sahabat-Sahabat lainnya yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

10. Teman-teman seperjuanganku KKN Posko 142 Desa Nagasari ,Maharani, Dimas, Encep, Rudi, Ericho, Sepy, Veni, Desi, Nopi, Rilen. terima kasih atas kerjasamanya selama menjalankan program yang kita buat bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Palembang, Februari 2019

Penulis,

Egik Juliyan Anditiya

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO ..... **v**
HALAMAN PRAKATA ..... **vi**
HALAMAN DAFTAR ISI ..... **ix**
HALAMAN DAFTAR TABEL ..... **xi**
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
ABSTRAK ..... **xiii**
ABSTRACK ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Landasan Teori 8
B. Penelitian Sebelumnya 27
C. Kerangka Pemikiran 29
D. Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 31
B. Lokasi Penelitian 32

C. Operasionalisasi Variabel 32
D. Populasi dan Sampel 33
E. Data yang Diperlukan 35
F. Metode Pengumpulan Data 36
G. Analisis Data dan Teknik Analisis 38
H. Uji Hipotesis 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 45
B. Pembahasan Hasil Penelitian 61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 71
B. Saran 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Veteran 5
Tabel III.1. Operasionalisasi Variabel..... 32
Tabel IV.1. Uji Validitas 49
Tabel IV.2. Uji Reabilitas 50
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Tabel IV.4. KarakteristikBerdasarkan Usia 52
Tabel IV.5. KarakteristikResponden BerdasarkanPendidikan 53
Tabel IV.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 54
Tabel IV.7. Kepuasan Pelanggan 55
Tabel IV.8. tangibles 56
Tabel IV.9. Reability..... 57
Tabel IV.10. Responsivenes 58
Tabel IV.11. Assurance 59
Tabel IV.12. Empathy 60
Tabel IV.13. Analisis Linier Berganda 61
Tabel IV.14. Uji F 64
Tabel IV.15. Uji t 65
Tabel IV.16. Uji Koefisien Determinasi 6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasioal. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan mengidentifikasikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Agar mendapatkan kepuasan nasabah secara utuh bukanlah hal yang sangat mudah, dikarenakan konsumen saat ini sangatlah selektif dankritis dalam menentukan pilihan produk maupun jasa dibanding dengan

konsumen terdahulu sebelum banyaknya perusahaan yang bermunculan untuk menawarkan berbagai macam produk maupun jasanya. Oleh sebab itu pihak perusahaan khususnya bagian pemasaran haruslah dapat melihat apa yang di inginkan oleh para konsumen. Perusahaan yang menyediakan jasa harus dapat memberikan perhatian pada kualitas yang unggul. Mengingat loyalitas nasabah dapat dicapai jika nasabah merasa sangat benar benar puas dengan produk maupun jasayang digunakan.Pemberian pelayanan terbaik hanya dapat diberikan jika perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikannya.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum, pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap betele-tele sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yangdiinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama dengan diterapkan ISO9001.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azaz kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.

Dalam hal ini, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Veteran.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak Bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank.

Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Veteran sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang

diperoleh, membuat Bank Mandiri harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, bank mandiri dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh Bank Mandiri.

Bisnis perbankan yang ada di Indonesia selalu mengikuti apa yang dibutuhkan konsumen saat ini,agar dapat berkembang dan mempertahankan keberadaannya serta menyesuaikan kapasitas internalnya dengan pasar yang dituju. Sebagai salahsatu bank terkemuka di Indonesia PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Memberikan jasa dan pelayanan bank tersebut melalui tabungan, giro, deposito,pinjaman,investasi dan lain-lain. Bank Mandiri menawarkan produk dari perbankan dan fasilitas yang lengkap sehingga memiliki banyak nasabah yang tersebar diseluruh Indonesia.

Sejalan dengan transformasi bisnis, Bank Mandiri juga melakukan transformasi dengan merumuskan kembali nilai-nilai pelayanan untuk menjadi pedoman kerja pegawai. Bank Mandiri juga berhasil mencatat sejarah dalam peningkatan kualitas layanan, yaitu menjadi *service leader* perbankan nasional dengan menempati urutan pertama pelayanan prima selama lima tahun berturut-turut (tahun 2007, 2008, 2009, 2010, dan 2011) berdasarkan *Survey Marketing Research Indonesia* (MRI). Tercatat Bank Mandiri kembali menjadi pemuncak daftar 10 Bank Terbaik dalam pelayanan prima pada penghargaan Banking Service Excellence 2017 (BSE

2017). Selain itu, Bank Mandiri juga mendapat apresiasi dari berbagai pihak dalam penerapan *Good Corporate Governance* (*www.bankmandiri.co.id*). Nasabah akan merasa diistimewakan dan diperhatikan bila setiap membutuhkan jasa dari Bank Mandiri dilayani dengan pelayanan yang prima, sedangkan kepuasan dari kualitas pelayan akan menumbuhkan dan meningkatkan sebuah loyalitas dari para nasabah.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Baru PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Palembang Veteran (2015-2017).

Tahun	Jumlah Keseluruhan Nasabah	Jumlah Keluhan Nasabah
2015	1.081	482
2016	1.010	553
2017	1.076	601

Sumber: PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Palembang Veteran.

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah nasabah baru semakin meningkat dalam tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan jumlah masyarakat yang mempercayakan pemenuhan kebutuhan jasa perbankan pada Bank Mandiri semakin meningkat. Jumlah keluhan nasabah selama tiga tahun terakir semakin meningkat dengan berbagai macam keluuhan baik itu dikarenakan sistem ataupun keluhan yang dikarenakan nasabah itu sendiri.

Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasatertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam karya

tulis ilmiah dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Veteran".**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Veteran ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan sebagai : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Palembang Veteran.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

   Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuanyang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

2. Manfaat Bagi Almamater

   Penulis dapat memberikan manfaat bagi peneliti lebih lanjut apabila melakukan kajian dengan topik yang sejenis.

3. Manfaat bagi Objek Penelitian

Untuk memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi Bank Mandiri Cabang Palembang Veteran khususnya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Acmad Zein. (2009). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmansip*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Aziz Alimul Hidayat. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika

Buchari Alma. (2009*). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta

Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi

Grifin, Ricky W; Elbert, Ronald J, (2012). *Jilid 1. Bisnis. Edisi Kedelepan*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Phillip; Amstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing. Fourteenth Edition.* England: Pearson Prentice Hall

Lutfiyana Riantika Anggraeni. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal e-Komunikasi, Vol.1 No .2.* Diakses 5 April 2018, dari http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/ 914

Mamoeddin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka SinarHarapan

Oni Dian Rachmatiwi, Achmad Fauzi, dan Kadarisman Hidayat. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu).*Jurnal Strategi Pemasaran Vol 2, No 1 (2014)*. Diakses 12 Januari 2018 dari http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1792