



INTEGRASI *SERVQUAL*, IPA DAN *QFD* SEBAGAI SARANA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH

Dewi Aprilia Kurniawati¹⁾ dan Moses Laksono Singgih²⁾

¹⁾ *Program Studi Magister Manajemen Teknologi*
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Jl. Cokroaminoto 12A, Surabaya, 60264, Indonesia

e-mail:¹⁾dewiapriak@gmail.com

²⁾ *Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember*

ABSTRAK

Pada saat ini jumlah perbankan di Indonesia yaitu 1956 dengan 197 diantaranya adalah perbankan syariah. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan memenangkan kompetisi, salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Setiap bulan Bank Syariah melakukan evaluasi kinerja unit bisnis dengan mengontrol besarnya penurunan dan kenaikan jumlah dana yang telah disalurkan serta kinerja dari kredit yang disalurkan namun belum pernah dilakukan evaluasi atas layanan unit bisnis terhadap nasabah. Oleh karena itu Bank Syariah perlu melakukan penelitian untuk meningkatkan layanan unit pembiayaan di Bank Syariah. Peneliti menggunakan metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) untuk mengetahui gap antara atribut-atribut persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan kredit yang diberikan Bank Syariah. Sejumlah atribut layanan hasil pengukuran *SERVQUAL* disaring melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas. Selanjutnya dilakukan pengaplikasian *QFD* untuk membuat perencanaan jasa untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut *SERVQUAL* yang menjadi *Customer Requirement*. Sebagai jawaban dari *Customer Requirement* didapatkan 11 atribut *Technical Response* dari hasil wawancara dengan pihak Manajemen Bank Syariah. Respon teknis yang menjadi prioritas dalam upaya peningkatan layanan unit pembiayaan adalah karyawan mampu menguasai produk-produk bank.

Kata kunci: *SERVQUAL*, IPA, *QFD*, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

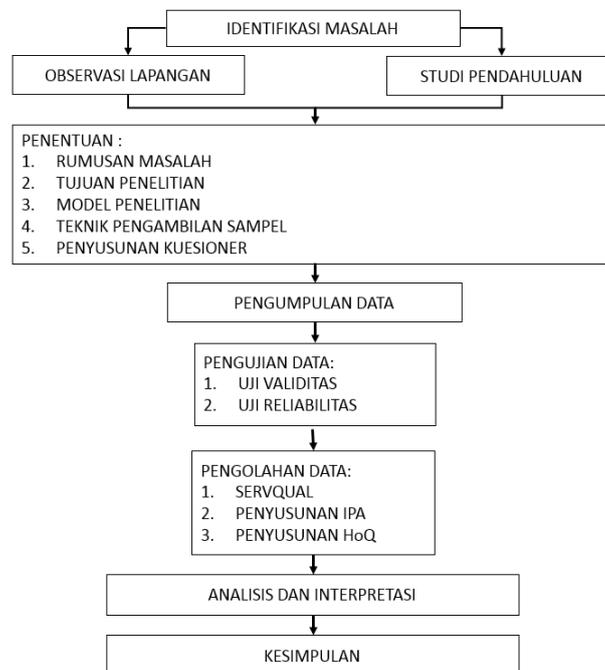
Jumlah pemain di industri perbankan Indonesia cukup banyak. Sejalan dengan meningkatnya perekonomian di Indonesia, persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang ada di industri perbankan tersebut juga ikut meningkat. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan memenangkan kompetisi dalam industri perbankan, salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan kualitas layanan servis di perusahaan tersebut. Pada penelitian Nugroho dkk (2013) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dalam penelitian Pribadi dkk (2007), hasil analisis menunjukkan bahwa aspek fisik dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah; *intangible asset* dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dari sini kita dapat mengetahui bahwa adanya layanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.



Objek pada penelitian ini adalah salah satu cabang Bank Umum Syariah yang ada di Surabaya yang selanjutnya akan disebut sebagai Bank Syariah. Bank Syariah Cabang Surabaya ini pada awalnya merupakan Unit Usaha Syariah dari perusahaan induknya dan pada tahun 2010 perusahaan ini melakukan *spin off*. Bank Syariah memiliki 5 Kantor Cabang Pembantu yang ada di Jalan Diponegoro Surabaya, Jalan Rajawali Surabaya, Mojokerto, Gresik, dan Sidoarjo. Setiap bulan dilakukan evaluasi kinerja unit bisnis dengan mengontrol besarnya penurunan dan kenaikan jumlah dana yang telah disalurkan serta kinerja dari pembiayaan yang disalurkan. Selama ini belum pernah dilakukan evaluasi atas layanan unit bisnis terhadap nasabah. Oleh karena itu Bank Syariah perlu melakukan penelitian untuk meningkatkan layanan unit pembiayaan pada Bank Syariah.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan pada unit pembiayaan Bank Syariah Cabang Surabaya dan kelima kantor cabang pembantunya yaitu Kacapem Rajawali, Kacapem Diponegoro, Kacapem Sidoarjo, Kacapem Mojokerto dan Kacapem Gresik. Waktu penelitian dilakukan adalah pada 11 Desember 2014 hingga 11 Februari 2015. Diagram alur penelitian yang menjelaskan sistematika tahapan dalam metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur Sitematika Metodologi Penelitian

HASIL DAN DISKUSI

1. Menyusun atribut SERVQUAL

Atribut dalam kuesioner SERVQUAL didapat dari penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 30 responden. Kuesioner SERVQUAL mencakup beberapa bagian antara lain mengenai profil nasabah, harapan nasabah, dan persepsi nasabah. Atribut-atribut yang terdapat pada kuesioner SERVQUAL dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut SERVQUAL

| No. | Atribut SERVQUAL |
|-----|--|
| | <i>Tangible</i> |
| X1 | Memiliki fasilitas modern (AC, TV, Komputer, dll) |
| X2 | Fasilitas fisik(kursi, meja,gedung,dll) terlihat bagus dan menarik |



| | |
|-----|--|
| X3 | Karyawan berpenampilan rapi & meja kerja tertata rapi |
| X4 | Peralatan pelayanan nasabah seperti brosur, poster dan pamphlet terlihat jelas, menarik dan informatif |
| | Reliability |
| X5 | Ketika pihak bank menjanjikan sesuatu maka akan dilakukannya. |
| X6 | Ketika anda mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya. |
| X7 | Pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali |
| X8 | Bank memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. |
| X9 | Bank mempunyai reputasi yang baik di mata nasabahnya |
| | Responsiveness |
| X10 | Karyawan bank memberikan pelayanan tepat saat nasabah membutuhkannya |
| X11 | Karyawan bank memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah |
| X12 | Karyawan bank selalu bersedia untuk membantu anda |
| X13 | Karyawan bank tidak pernah terlalu sibuk dan akan selalu memiliki waktu untuk melayani permintaan anda. |
| | Assurance |
| X14 | Sikap karyawan Bank profesional dan membuat anda yakin dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan. |
| X15 | Anda merasa aman saat bertransaksi di bank |
| X16 | Karyawan bank secara konsisten bersikap ramah terhadap anda |
| X17 | Karyawan bank mempunyai pengetahuan yang baik untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan. |
| | Emphaty |
| X18 | Bank memberikan anda perhatian khusus secara individu. |
| X19 | Bank beroperasi pada waktu yang sesuai dengan nasabahnya |
| X20 | Karyawan bank mampu memberikan kesan bersahabat pada nasabah |
| X21 | Bank meninggalkan kesan yang baik dihati anda. |
| X22 | Karyawan bank memahami kebutuhan khusus masing-masing nasabahnya. |

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data hasil kuesioner responden sebanyak 109 kuesioner. Metode yang dilakukan untuk uji validitas adalah menggunakan *Product Momen Pearson*. Hasil perhitungannya dinyatakan dengan korelasi *Pearson*, dimana korelasi *pearsoni* ini mengukur adanya hubungan linier antar atribut. Jika atribut tidak valid, r hitung lebih kecil dari r tabel, maka tidak diikutkan lagi dalam analisa selanjutnya. Dengan jumlah responden sebanyak 109, maka $df = 109 - 2 = 107$ dengan tingkat signifikan 10%, sehingga r tabel adalah 0.1584. Melalui pengujian tersebut diketahui terdapat lima atribut yang tidak valid yaitu X2, X3, X8, X19, dan X22.

Suatu atribut dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* konstruk berada pada kisaran 0.6-0.9. Nampak nilai *Alpha Cronbach* untuk seluruh konstruk berada pada kisaran 0.6 – 0.9 maka kuesioner sudah *reliable*.

3. Perhitungan SERVQUAL

Hasil perhitungan GAP dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut bernilai negatif. Artinya nasabah belum merasa puas dengan pelayanan unit pembiayaan Bank Syariah. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. *Score SERVQUAL*

| Atribut | Mean | | Score Servqual |
|---------|------------|----------|----------------|
| | Ekspektasi | Persepsi | |
| X1 | 4.52 | 3.64 | -0.88 |
| X4 | 4.46 | 2.83 | -1.62 |
| X5 | 4.59 | 3.05 | -1.54 |



| | | | |
|-----|------|------|-------|
| X6 | 4.58 | 3.41 | -1.17 |
| X7 | 4.77 | 3.41 | -1.36 |
| X9 | 4.48 | 3.50 | -0.97 |
| X10 | 4.66 | 3.39 | -1.27 |
| X11 | 4.66 | 3.23 | -1.43 |
| X12 | 4.35 | 3.84 | -0.50 |
| X13 | 4.33 | 2.57 | -1.76 |
| X14 | 4.72 | 3.58 | -1.14 |
| X15 | 4.52 | 3.89 | -0.63 |
| X16 | 4.39 | 4.30 | -0.08 |
| X17 | 4.58 | 3.67 | -0.91 |
| X18 | 4.41 | 3.23 | -1.18 |
| X19 | 4.50 | 3.94 | -0.57 |
| X20 | 4.38 | 3.08 | -1.29 |

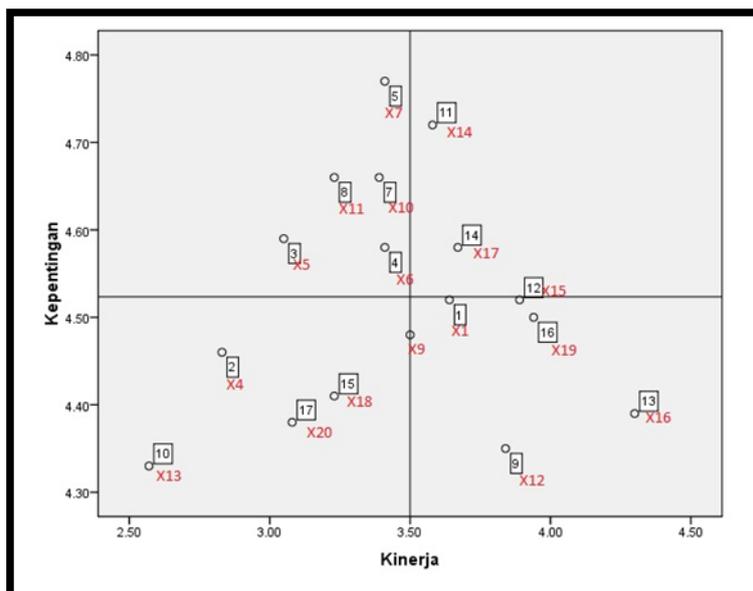
Sumber: Pengolahan Data, 2015

4. Importance Performance Analysis

Setelah dilakukan perhitungan SERVQUAL, selanjutnya analisis kepentingan-kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan unit pembiayaan KPR Bank Syariah berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut pengguna. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan oleh manajemen Bank Syariah berkaitan dengan posisi atribut. Dari uraian diagram kartesius diatas yang masuk kedalam kuadran A yaitu prioritas utama dimana responden merasakan atribut tersebut sangat penting tetapi merasakan tidak puas terhadap *performance* unit pembiayaan KPR Bank Syariah. Adapun atribut tersebut adalah :

1. Ketika pihak bank menjanjikan sesuatu maka akan dilakukannya (X5)
2. Ketika anda mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya (X6)
3. Pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali (X7)
4. Karyawan bank memberikan pelayanan tepat disaat nasabah membutuhkannya (X10)
5. Karyawan bank memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah (X11)

Ploting atribut pada diagram kartesius IPA bisa dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

5. Quality Function Deployment

Pengolahan data dengan QFD yaitu dengan membuat *house of quality*. Tahap pertama dalam membuat *house of quality* adalah dengan menyusun *customer requirement*. Penelitian ini menggunakan konsep IPA untuk menentukan matriks kebutuhan konsumen. Data *Importance to Customer* dapat dilihat pada Tabel 3. pada data tingkat kepentingan, nilai tertinggi pada atribut X7, yaitu ‘pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali’. Nilainya 4.77, yang berarti nasabah Bank Syariah menilai tinggi atribut tersebut. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pihak Manajemen Bank Syariah. Adapun atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang paling rendah adalah X6, yaitu ‘ketika anda mempunyai masalah, maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya’ dengan nilai 4.58. Hal ini menunjukkan tidak begitu penting menurut nasabah.

Improvement Ratio atau rasio perbaikan diperoleh berdasarkan hasil perbandingan antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dimiliki perusahaan saat ini. Nilai *Improvement Ratio* tertinggi adalah X5 yaitu ‘ketika pihak bank menjanjikan sesuatu kepada nasabah, maka akan dilakukannya’ dengan nilai 1.51. Adapun nilai atribut terkecil adalah X6 yaitu ‘ketika anda mempunyai masalah, maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya’ dengan nilai 1.34. *Sales Point* ditentukan oleh Manajemen Bank Syariah. Nilai ini mencerminkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan atribut yang bersangkutan. Dalam hal ini, terdapat 5 atribut yang memiliki nilai *Sales Point* yang sama, yaitu 1.5.

Technical Response ini didapatkan dari wawancara dengan pihak manajemen Bank Syariah. Hasil dari analisis ini terdapat 11 item standar *Technical Responses* yang tertera pada Tabel 4. *Target Value* yang tertinggi adalah ‘pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali’ dan yang terendah adalah ‘ketika anda mempunyai masalah, maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya’ dengan nilai 4.58.

Tabel 3. *Customer Requirement*

| Atribut | <i>Customer Requirement</i> | <i>Importance to Customer</i> | <i>Customer Satisfaction Performance</i> | <i>Target Value</i> | <i>Improvement Ratio</i> | <i>Sales Point</i> | <i>Absolute Weight</i> |
|---------|---|-------------------------------|--|---------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|
| X5 | Ketika pihak bank menjanjikan sesuatu pada nasabah maka akan dilakukannya | 4.59 | 3.05 | 4.59 | 1.51 | 1.5 | 10.36 |
| X6 | Ketika anda mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan | 4.58 | 3.41 | 4.58 | 1.34 | 1.5 | 9.21 |



| | | | | | | | |
|-----|--|------|------|------|------|-----|-------|
| | ketertarikan untuk menyelesaikannya | | | | | | |
| X7 | Pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali | 4.77 | 3.41 | 4.77 | 1.40 | 1.5 | 10.00 |
| X10 | Karyawan bank memberikan pelayanan tepat disaat nasabah membutuhkannya | 4.66 | 3.39 | 4.66 | 1.37 | 1.5 | 9.60 |
| X11 | Karyawan bank memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah | 4.66 | 3.08 | 4.66 | 1.44 | 1.5 | 10.09 |

Absolute Weight and Percent merupakan tindakan teknis yang dapat dilakukan oleh pihak Manajemen berdasarkan keinginan nasabah dengan memperhatikan kemampuan karyawan. Nilai terbesar *Absolute Weight and Percent* adalah ‘memahami produk produk bank’ sebesar 152.72. *Relative Weight and Percent* menunjukkan prioritas atribut yang perlu ditingkatkan oleh Manajemen Bank Syariah berdasarkan prioritas nasabah. Nilai terbesar *Relative Weight and Percent* adalah ‘memahami produk produk bank’ sebesar 322.82.

Tabel 4. *Technical Response*

| <i>Technical Response</i> | <i>Degree of Difficulty</i> | <i>Target Value</i> | <i>Absolute Weight</i> | <i>Relative Weight</i> |
|--|-----------------------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| Verifikasi nasabah telah dilakukan dengan teliti | 4 | 4 | 139.49 | 300.46 |
| Data nasabah lengkap dan sesuai cecklist | 2 | 4 | 125.17 | 270.45 |
| Selalu memberi salam | 2 | 4 | 84.14 | 172.93 |
| Selalu memperkenalkan diri terlebih dahulu | 2 | 4 | 84.14 | 172.93 |
| Pelatihan standar pelayanan untuk karyawan | 4 | 4 | 84.14 | 172.93 |
| Berpenampilan rapi | 3 | 4 | 88.80 | 183.02 |
| Meja kerja rapi | 3 | 4 | 98.12 | 201.72 |
| Fasilitas gedung lengkap dan nyaman | 4 | 4 | 56.67 | 117.66 |
| Memahami produk-produk bank | 3 | 4 | 152.72 | 322.82 |
| Proses kerja maksimal 7 hari kerja | 3 | 5 | 55.71 | 121.89 |
| Sinergi yang baik dengan unit terkait | 4 | 4 | 125.17 | 270.45 |

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keseluruhan atribut dari *servqual* memiliki nilai gap skor *servqual* yang bernilai negatif, artinya nasabah belum merasa puas dengan pelayanan unit pembiayaan KPR Bank Syariah.
2. Berdasarkan analisa hasil IPA terdapat 5 atribut yang termasuk dalam kuadran A yaitu atribut yang dirasa oleh nasabah penting untuk diperbaiki yaitu “Ketika pihak bank menjanjikan sesuatu maka akan dilakukannya”, “Ketika anda mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya”, “Pihak bank akan memberikan pelayanan yang baik pertama kali”, “Karyawan bank memberikan pelayanan tepat disaat nasabah membutuhkannya”, “Karyawan bank memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah”. Dengan atribut yang memiliki nilai *absolute weight and percent* dari *customer requirement* tertinggi adalah “Ketika pihak bank menjanjikan sesuatu maka akan dilakukannya”. Hal ini menunjukkan bahwa memenuhi janji mengenai fasilitas layanan yang akan diberikan merupakan prioritas utama bagi nasabah.
3. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen didapatkan 11 respon teknis. Respon teknis tersebut adalah “Verifikasi nasabah telah dilakukan dengan teliti”, “Data nasabah lengkap dan sesuai *checklist*”, “Selalu memberi salam”, “Selalu memperkenalkan diri terlebih dahulu”, “Pelatihan standar pelayanan untuk karyawan”, “Berpenampilan rapi”, “Meja kerja rapi”, “Fasilitas gedung lengkap dan nyaman”, “Memahami produk-produk bank”, “Proses kerja maksimal 7 hari kerja”, dan “Sinergi yang baik dengan unit terkait”. Dari sebelas respon teknis tersebut, “Memahami produk-produk bank” memiliki nilai



absolute weight and percent yang tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis adalah prioritas respon teknis yang harus dikuasai terlebih dahulu oleh karyawan.

Saran

Dari hasil analisis data dan kesimpulan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut

1. Sebaiknya pihak Manajemen Bank Syariah melakukan perbaikan atribut yang dianggap kurang memberikan kepuasan pada nasabah.
2. Sebaiknya dalam mengambil kebijakan manajemen Bank Syariah mementingkan *Technical Requirement* yang *strong positive* karena *Technical Requirement* ini akan saling mendukung dengan *Technical Requirement* lainnya.
3. Sebaiknya pihak Manajemen Rumah Bank Syariah melakukan pengembangandengan memperhatikan urutan prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- _____(1967), UU RI No. 14 tahun 1967
_____(1992), UU RI No. 7 tahun 1992
_____(2008), UU RI No. 21 Tahun 2008
_____(2008), *e-book Perbankan Syariah*, PKES Publishing, Jakarta.
- Bank Indonesia (2013), *Statistik Perbankan Indonesia*, vol 11, no 11, Oktober 2013.
- Bisnis.com (2014), *Inilah Peraih Predikat Bank Syariah Terbaik 2014*, Ditulis oleh Sukirno. <http://m.bisnis.com/bisnis-syariah/read/20140224/232/205736/>
- Erni, Nofi, Iphov Kumala Sriwana, dan Debby Karisa (2013), “Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Tahun 2013*, Vol 1, No. 1, hal 59-66
- Deyola, Galih Eka, R. Hari Adiando, dan Abu Bakar (2014), “Peningkatan Kualitas Layanan Jasadi Bank “X” Menggunakan Metode Banking Service Quality”, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Bandung.
- Fauzi, Rahmat (2009), *Analisis Kualitas Pelayanan Di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Dengan Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Kasus Pada Bmt Arafah)*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Lovelock, C. E. Gummesson (2004), “Whither Services Marketing? : In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives”, *Journal of Service Research*, University of Maryland.
- Lau, Mei Mei, Ronnie Cheung, Aris Y. C. Lam, dan Yuen Ting Chu (2013), “Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study”, *Contemporary Management Research* 264, Hongkong.
- Maulia R., Erinsyah, A. Rahim Matondang, dan Rosnani Ginting (2013), “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan”, *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Vol 1, No.2, Februari 2013, hal 1-7
- Nugroho, F. Zainul A., Sunarti (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan)*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Pan, Frank C (2014), “Practical Application of Importan Ce-performance Analysis in Determining Critical Job Satisfaction Factors of a Tourist Hotel”. *Elsevier Journal of Tourist Management*, Vol 46, page 84-91.



- Parasuraman, A., Zeithalm, V., Berry L. (1988), *SERVQUAL : A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, J. of Retailing, Vol 64, page 12–40.
- Pribadi, R.A.A, Syuhada, dan J. Sugiarto (2007), “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit online-nya”, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Universitas Diponegoro*, vol 4, page 62 – 89.
- Priyanti, Dini Ratih (2008), *Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata)*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Ravichandran, K, K. Bhargavi, dan S. Arun Kumar (2010), “Influence of Service Quality on Banking Customers’ Behavioural Intentions”, *International Journal of Economics and Finance*, Vol. 2, November 2010, India.
- Sarno, S (2012), *Analisis Non Performing Loan Untuk Menilai Pertumbuhan Kredit Pada PT Bank Tabungan Negara (persero) Cabang Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Shagier, El Niveen dan Demyana Nathan (2013), “Service Quality Dimensions and Customers’ Satisfactions of Banks in Egypt”, *Proceedings of 20th International Business Research Conference 4 - 5 April 2013*, Dubai.
- Shanka, Mesay Sata (2012), “Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector”, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, pp. 001-009, December 2012, Ethiopia.
- Siregar, Syofian (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Wijaya, Tony (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta.