

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK BNI CABANG LHOKSEUMAWE

Ariefin, Surachman, Bambang Indrayadi
Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Lhokseumawe
Email. Ariefin62@yahoo.co.id

Politeknik Negeri Lhokseumawe yang letaknya ± 12 km dari kantor cabang BNI merupakan mitra yang telah lama terjalin menjadi nasabah, baik untuk karyawan maupun mahasiswa, sehingga kebutuhan unit pembantu bank BNI di Politeknik sangat diperlukan agar waktu untuk bertransaksi jauh lebih cepat disamping kemudahan setoran mahasiswa dan kredit karyawan. Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini dilakukan dengan judul Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe. Metode yang digunakan pada penelitian adalah pengumpulan data lapangan (Field Research) dengan mengedarkan kuisioner kepada 100 responden yang sudah menjadi nasabah bank BNI lebih dari satu tahun dan sebelumnya sudah pernah menjadi nasabah bank lainnya selain bank BNI. Kuisioner berisi pertanyaan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Peralatan analisis data yang digunakan terdiri dari statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan bank BNI cabang Lhokseumawe belum sepenuhnya dinilai memuaskan, dimensi reliability dinilai paling jelek dengan gap -0,390 dan dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi empathy dengan gap -0,241. Hasil pengujian statistik memperlihatkan nilai t-hitung 9,094 lebih besar dari t-tabel pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka 1,99, sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan.

Kata Kunci: *Field research, nasabah, pelayanan perbankan.*

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Lhokseumawe yang letaknya berada jauh dari kantor cabang BNI merupakan mitra yang telah lama terjalin menjadi nasabah, baik yang menyangkut dengan mahasiswa maupun terhadap karyawan. Oleh karena jaraknya yang berjauhan tersebut, kebutuhan bank BNI unit Politeknik sangat diperlukan.

1. Mahasiswa
2. Staf Administrasi
3. Staf Pengajar

Permintaan untuk dibuka unit pembantu bank BNI di Politeknik sampai saat ini belum terpenuhi. Permintaan ini didasarkan pada semakin terasanya kendala yang dialami para mahasiswa dan karyawan untuk bertransaksi. Saat ini semua keluhan dan kendala yang dialami selama ini terhadap bank BNI, tidak menjadi permasalahan yang berkelanjutan. Keadaan tersebut teratasi dengan dibukanya bank BRI di Politeknik sebagai unit pembantu kas. Kehadiran bank BRI di kampus Politeknik sangat membantu dan mempermudah dalam transaksi keuangan, baik terhadap karyawan maupun bagi mahasiswa

sendiri. Hal ini terlihat untuk bertransaksi tidak membutuhkan waktu lama lagi, seperti sebelum hadirnya bank BRI cabang pembantu kas unit Politeknik Negeri Lhokseumawe. Banyak transaksi dilakukan tidak melalui bank BNI, baik yang menyangkut dengan setoran mahasiswa sampai pada keperluan simpan pinjam atau kredit bagi karyawan.. Disamping letaknya yang berada di lingkungan kampus juga tidak perlu lagi harus antri yang lama seperti yang dialami di kantor cabang Bank BNI Lhokseumawe.

Dari latar belakang masalah di atas, yang menjadi masalah penelitian adalah bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe.

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dilakukan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh nasabah. Harapan terhadap pelayanan didekati dengan tingkat kepentingan terhadap layanan itu sendiri. Sedangkan layanan yang dirasakan tercermin dari persepsi terhadap baik buruknya layanan.

Sesuai dengan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang membutuhkan. Secara lebih terperinci kegunaan tersebut sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian dapat dijadikan tempat untuk mengasah ketajaman berpikir dan kedalaman analisis mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan perusahaan perbankan secara umum, dan pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe secara khusus.
2. Bagi kepala Cabang Bank BNI Lhokseumawe hasil penelitian sangat berguna untuk mengevaluasi keberhasilan usaha mereka dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara umum.

TEORI DASAR

Pelayanan atau jasa, adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Jasa pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. Keluaran dari usaha ini tidak dapat dilihat dan diraba. Dengan demikian, jelas bahwa lembaga perbankan dapat dikategorikan sebagai suatu lembaga yang termasuk kategori pemberi pelayanan jasa, sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya berasal dari mutu pelayanan yang dilakukannya. [4].

Kualitas jasa dan pelayanan sebenarnya merupakan perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan.

Kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

4. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

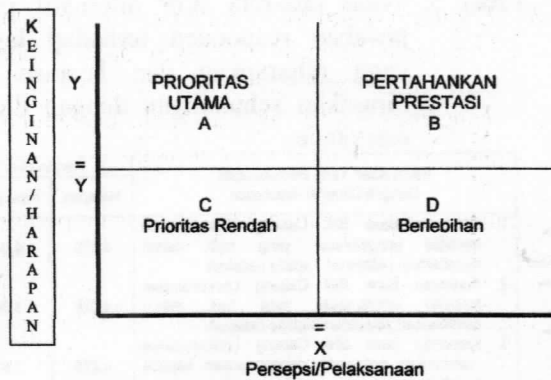
Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa tersebut. Kotler juga menjelaskan kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengharapannya dan kualitas produk yang dirasakan oleh pelanggan. Makin besar jurang harapan dengan kenyataan makin besar pula ketidakpuasan pelanggan. [4].

Metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan empat metode yang meliputi: (1) *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), (2) *Customer Satisfaction Surveys* (survei kepuasan pelanggan), (3) *Ghost Shopping*, dan (4) *Lost Customers Analysis*. [4].

Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran berbagai cara meliputi: (1) *Directly Reported Satisfaction*, (2) *Derived Satisfaction*, (3) *Problem Analysis*, (4) *Importance/Performance*.

Untuk menentukan kepuasan pelanggan diperlukan data yang menggambarkan lima faktor di atas yang diwujudkan dalam bentuk harapan dan kenyataan. Data dikumpulkan dengan metode survei. Data yang sudah terkumpul diolah dengan menggunakan metode yang disebut oleh Zeithami dan Parasuraman dengan metode *ServQual* (*service quality*) yang menggambarkan dan menerangkan tingkat kepentingan pelanggan secara mutu dan kuantitas. Untuk menentukan tingkat kepentingan dari kelima dimensi tersebut, konsumen memberikan bobot terhadap masing-masing dimensi dalam bentuk persentase, sehingga bobot total adalah 100%. Dimensi yang diberi bobot lebih tinggi, menunjukkan penilaian responden pada dimensi itu lebih penting dari dimensi yang lain. Untuk menjawab sejauh mana mutu pelayanan perusahaan untuk memenuhi kepuasan konsumen, digunakan *importance-performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan konsumen dan kinerja pemberi jasa, [13].

Untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk memperbaiki keadaan digunakan diagram Kartesius.

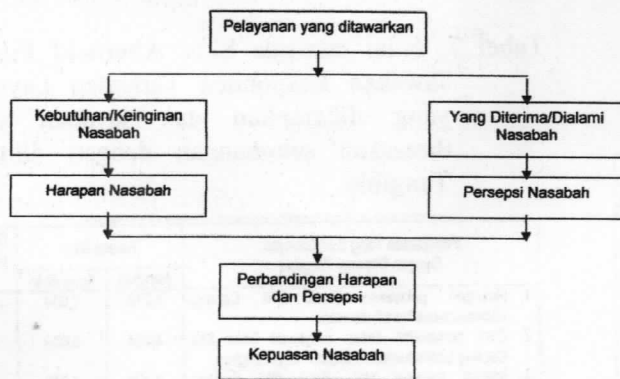


Gambar 1. Gambar diagram Kartesius

KERANGKA KONSEP PENELITIAN

Kerangka Konsep Penelitian

Nasabah Bank BNI Cabang Lhokseumawe tentunya memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima dari bank tersebut. Baik buruknya penilaian mereka terhadap tingkat pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pelayanan yang mereka terima dalam memenuhi harapan nasabah itu sendiri. Harapan terhadap pelayanan ditentukan oleh sejauh mana tingkat kepentingan mereka terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *dimensi tangible*.



Gambar 2. Skema Kaltan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah.

METODE PENELITIAN

Instrumen Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan mahasiswa Politeknik yang menjadi nasabah Bank BNI Cabang Lhokseumawe yang

jumlahnya 1.707 orang. Sampel penelitian diambil pada kedua kelompok nasabah tersebut. Penentuan sampel nasabah menggunakan rumus slovin [12]. Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 orang. Penarikan sampel jumlah tersebut, dilakukan secara *convinience sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sudah menjadi nasabah Bank BNI lebih dari satu tahun.
2. Sebelum menjadi nasabah Bank BNI Cabang Lhokseumawe, nasabah sudah pernah menjadi nasabah bank lain selain Bank BNI.

Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan topik penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field research*), yakni dengan cara mengedarkan kuesioner. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan/ Pernyataan yang berhubungan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari skala nominal dan skala ordinal.

Peralatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari statistik deskriptif dan statistik inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Pria	50	50,00
	Perempuan	50	50,00
2	Usia		
	< 25 tahun	50	50,00
	25-30 tahun	8	8,00
	31-35 tahun	5	5,00
	36-40 tahun	32	32,00
	> tahun	5	5,00
3	Status Perkawinan		
	Kawin	50	50,00
	Belum Kawin	50	50,00
4	Pendidikan Terakhir		
	SMP	1	1,00
	SMA	55	55,00
	Diploma	10	10,00
	Sarjana (S1)	30	30,00
	Pasca Sarjana (S2)	4	4,00
5	Pekerjaan		
	PNS	50	50,00
	Mahasiswa	50	50,00

Sumber: Data Primer (Diolah) 2010

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach Alpha	Ket.
Layanan Diharapkan			
5.1.3 Reliability	4	0,9510	Handal
5.1.4 Responsiveness	4	0,9699	Handal
5.1.5 Assurance	4	0,9350	Handal
5.1.6 Emphaty	4	0,9572	Handal
5.1.7 Tangible	5	0,9256	Handal
Layanan Dirasakan			
5.1.8 Reliability	4	0,9253	Handal
5.1.9 Responsiveness	4	0,8556	Handal
5.1.10 Assurance	4	0,9122	Handal
5.1.11 Emphaty	4	0,8912	Handal
5.1.12 Tangible	5	0,8538	Handal

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Skor Alternatif Pilihan Jawaban Responden terhadap Layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan sehubungan dengan dimensi reliability.

Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Reliability	Rerata Skor		Gap atau Kesenjangan
	Harapan	Kenyataan	
1. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe selalu tepat waktu dalam melayani kepentingan nasabah	4,360	3,800	-0,560
2. Waktu pelayanan yang disediakan Bank BNI Cabang Lhokseumawe untuk memenuhi kebutuhan nasabah cukup memadai.	3,950	3,850	-0,100
3. Kecepatan karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah.	4,390	3,750	-0,640
4. Prosedur pelayanan yang diberikan Bank BNI Cabang Lhokseumawe untuk memenuhi kebutuhan nasabah tidak berbelit-belit.	4,250	3,980	-0,270
Rata-rata	4,238	3,848	-0,390

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 4. Nilai rata-rata skor Alternatif pilihan jawaban Responden Terhadap layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan sehubungan dengan dimensi responsiveness.

Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Responsiveness	Rerata Skor		Gap atau Kesenjangan
	Harapan	Kenyataan	
1. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe selalu menanggapi semua masalah yang dihadapi nasabah sehubungan dengan pelayanan diberikan.	4,350	4,040	-0,310
2. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe selalu bersedia menyelesaikan keluhan yang disampaikan nasabah.	4,050	3,380	-0,670
3. Nasabah memiliki kemudahan dalam menghubungi Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe ketika memerlukan pelayanan dari bank tersebut.	4,380	3,920	-0,460
4. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe cepat tanggap terhadap semua kebutuhan nasabah.	4,320	3,800	-0,520
Rata-rata	4,275	3,893	-0,382

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 5. Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan sehubungan dengan dimensi assurance.

Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Assurance	Rerata Skor		Gap atau Kesenjangan
	Harapan	Kenyataan	
1. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	4,250	4,040	-0,210
2. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	4,070	3,380	-0,270
3. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe memberikan pelayanan dengan sopan kepada nasabah.	4,270	3,920	-0,350
4. Ada komunikasi yang baik antara Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe dengan nasabah yang membutuhkan pelayanan.	4,270	3,800	-0,470
Rata-rata	4,213	3,893	-0,320

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 6. Nilai rata-rata Skor Alternatif Pilihan Jawaban Responden terhadap layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan sehubungan dengan dimensi Emphaty.

Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Emphaty	Rerata Skor		Gap atau Kesenjangan
	Harapan	Kenyataan	
1. Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe memberikan pelayanan secara individu.	4,230	3,900	-0,330
2. Setiap informasi yang disampaikan oleh Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe kepada nasabah, jelas dan dapat dimengerti.	4,960	4,010	-0,050
3. Dalam memberikan pelayanan, Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe selalu memberikan perhatian pada kebutuhan nasabah.	4,210	3,810	-0,400
4. Pelayanan yang diberikan Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe kepada nasabah tanpa memandang status sosial.	4,150	3,870	-0,280
Rata-rata	4,139	3,898	-0,241

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 7. Nilai rata-rata Skor Alternatif Pilihan Jawaban Responden Terhadap Layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan sehubungan dengan dimensi Tangible

Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Tangible	Rerata Skor		Gap atau Kesenjangan
	Harapan	Kenyataan	
1. Ruangan pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe bersih dan rapi.	4,210	4,030	-0,180
2. Cara berpakaian setiap Karyawan Bank BNI Cabang Lhokseumawe sangat menyenangkan.	4,050	3,900	-0,150
3. Interior ruangan pada Bank BNI Cabang Lhokseumawe sangat baik.	4,320	3,640	-0,680
4. Areal parkir kendaraan pada Bank BNI Cabang Lhokseumawe luas dan memadai.	4,220	4,040	-0,180
5. Sarana dan prasarana penunjang layanan bagi nasabah tersedia pada Bank BNI Cabang Lhokseumawe.	4,300	3,920	-0,380
Rata-rata	4,220	3,907	-0,313

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010

Tabel 8. Nilai Rerata Skor alternatif pilihan jawaban Responden terhadap layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan nasabah sehubungan dengan pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe

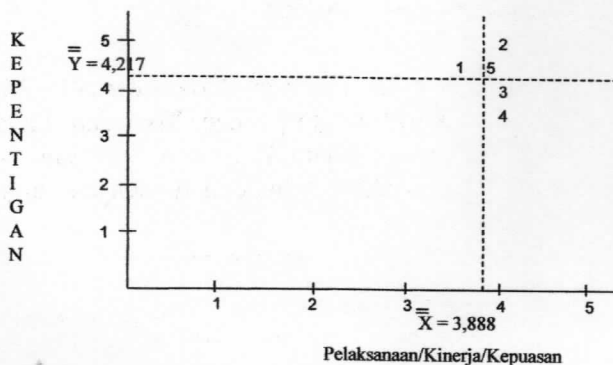
No	Variabel	Rerata Skor		Gap (Kesenjangan)	Kategori Kepuasan
		Harapan	Kenyataan		
1	Reliability	4,238	3,848	-0,390**	Belum sepenuhnya puas
2	Responsiveness	4,275	3,893	-0,382	Belum sepenuhnya puas
3	Assurance	4,213	3,893	-0,320	Belum sepenuhnya puas
4	Empathy	4,139	3,898	-0,241*	Belum sepenuhnya puas
5	Tangible	4,220	3,907	-0,313	Belum sepenuhnya puas
	Rerata	4,217	3,888	-0,329	Belum sepenuhnya puas

Sumber: Data Primer (Diolah) 2010.

Tabel 9. Uji Beda Rata-rata Layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan Nasabah dari Bank BNI Cabang Lhokseumawe

Dimensi Kualitas Layanan	Nilai t		Keterangan
	t-hitung	t-tabel	
Reliability	7,376	1,99	Berbeda nyata
Responsiveness	9,704	1,99	Berbeda nyata
Assurance	8,871	1,99	Berbeda nyata
Empathy	10,771	1,99	Berbeda nyata
Tangible	7,511	1,99	Berbeda nyata
Kualitas Layanan	9,094	1,99	Berbeda nyata

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.



Gambar 3. Diagram Kartesius yang memperlihatkan Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Lhokseumawe

Pembahasan

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dapat diukur dengan melihat perbandingan antara harapan terhadap pelayanan dengan layanan yang dirasakan. Harapan nasabah terhadap pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe dapat dilihat

dari tinggi rendahnya tingkat kepentingan terhadap pelayanan itu sendiri. Sedangkan layanan yang dirasakan diukur berdasarkan tingkat kesetujuan terhadap item-item pernyataan yang berhubungan dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya dengan membandingkan antara kedua nilai rata-rata skor (tingkat kepentingan dan tingkat kesetujuan) akan dapat diperoleh nilai kesenjangan (gap) yang dapat dijadikan indikator besar kecilnya perbedaan antara harapan terhadap pelayanan dengan layanan yang diterima oleh nasabah.

Hasil pengolahan data menunjukkan, nilai rata-rata skor tingkat kepentingan nasabah terhadap pelayanan Bank BNI Cabang Lhokseumawe pada dimensi *reliability* sebesar 4,238. Angka ini berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban penting-sangat penting), dapat diartikan bahwa harapan terhadap nasabah terhadap pelayanan bank tersebut tergolong tinggi. Sedangkan nilai rata-rata skor tingkat kesetujuan untuk layanan yang dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,848 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan. Nilai kesenjangan (gap) antara harapan dengan kenyataan sebesar -0,390 (3,848-4,238). Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan bank tersebut untuk dimensi *reliability* masih lebih kecil bila dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, sehingga layanan yang mereka terima belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Selanjutnya untuk dimensi *responsiveness* diperoleh nilai rata-rata skor tingkat kepentingan sebesar 4,275. Nilai rerata skor tingkat kesetujuan untuk dimensi tersebut sebesar 3,893, sehingga diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,382 (3,893-4,275). Hal ini juga dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan nasabah, sehingga mereka belum sepenuhnya puas dengan dimensi *responsiveness* yang mereka terima dari pelayanan bank tersebut. Di antara kelima dimensi kualitas pelayanan nilai kesenjangan (gap) terbesar wujud pada dimensi *reliability* yakni sebesar -0,390. Sebaliknya nilai kesenjangan (gap) terkecil wujud pada dimensi *emphaty* yakni sebesar -0,241. Hal ini dapat diartikan bahwa dimensi kualitas layanan yang dinilai paling jelek menurut nasabah adalah dimensi *reliability*, sebaliknya dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi *emphaty*.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari perbandingan antara harapan terhadap pelayanan dan kenyataan yang dirasakan nasabah, pelayanan yang diberikan Bank BNI Cabang Lhokseumawe belum sepenuhnya dinilai memuaskan.
2. Di antara kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi yang dinilai paling jelek oleh nasabah adalah dimensi *reliability*, dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,390. Sebaliknya dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi *emphaty* dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0241.
3. Hasil pengujian statistik memperlihatkan nilai t-hitung sebesar 9,094 lebih besar bila dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka sebesar 1,99. Dengan demikian H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak, yang bermakna terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan nasabah Bank BNI Cabang Lhokseumawe, sehingga mereka belum sepenuhnya puas dengan layanan yang mereka terima dari bank tersebut.

6. Laporan Tahunan BNI 2009, *Sekilas Bank BNI*, 2005.
7. Malhotra. N.K, *Marketing Research*, New York, Me. Graw Hill Bool Company. 2005.
8. Rangkuti Fredy , *Riset Pemasaran*, Cetakan ke-6, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2003.
9. Sabihaini, Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank, *Jurnal Siasat Bisnis*, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. 2005.
10. Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Kedua, LP3ES, Jakarta. 1999.
11. Suhartanto, Dwi , Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan, *Manajemen Usahawan Indonesia*, No.07/TH.XXX Juli. 2001.
12. Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2006.
13. Supranto, J , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.2001.

DAFTAR PUSTAKA

1. Assauri, Sofyan, Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction, *Manajemen Usahawan Indonesia*, No.01 TH XXXII Januari. 2003.
2. Februadi, Agustinus, dkk, Pengukuran Kualitas Jasa (Service Quality) Bidang Pengajaran yang Disediakan oleh Politeknik Negeri Bandung, *Tata Niaga*, Vol. II, No. 1 April. 2000.
3. Irawan, Hadi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elok Media Kaputindo, Jakarta.pp. 481-501, 2002.
4. Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi ke-8, Jilid 2. Terjemahan: Ancella A. Hermawan, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
5. Kotler, Philip , *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid I, Indeks, Jakarta.