

**PERANAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KREDIT KONSUMTIF PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG PEMBANTU PTC MALL PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna
Menyelesaikan Pendidikan Program DIII Jurusan Keuangan dan
Perbankan**



Diajukan Oleh :

MAWAR LISTIANA SITINJAK

NIM. 1701130010

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Mawar Listiana Br Tinjak
No. Pokok : 1701130010
Jurusan : Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Etika Perbankan
Judul Laporan Akhir : Peranan Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Kredit Konsumtif Pada Bank Sumsel
Babel Cabang PTC Mall Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal 31-8-2020

Pembimbing I : 
Amrillah Azrin, SE, MM
NIDN. 0203026201

Tanggal 31-8-2020

Pembimbing II : 
Syahyuni, SE, MM
NIDN. 0226106101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 16 Oktober 2020


Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak., CA, CSRS
NIDN. 0205026401


196 / PS / DFE / 20

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini

Nama : Mawar Listiana Br Tinjak

NPM : 1701130010

Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan

Judul Proyek Akhir : Peranan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif
Pada Bank Sumsel Babel PTC Mall Palembang.

Menyatakan dengan ini bahwa Proyek Akhir saya merupakan hasil karya sendiri yang didampingi pembimbing bukan hasil penjiplakan/plagiat dan telah melewati proses **Plagiarism Checker** yang dilakukan pihak jurusan, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Prodi D III Keuangan dan Perbankan



Umi Hasanah, SE, MM

Yang Membuat Pernyataan



Mawar Listiana Br Tinjak

Motto :

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu akan dibukakan”

(Matius 7:7-8)

“Janganlah pernah menyerahkan ketika anda masih mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakhir sampai anda berhenti mencoba”

(Brian Dyson)

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tuaku Tercinta
- Kepada saudaraku Tersayang
- Para Pendidikku Yang Terhormat

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “Peran Pelayanan Terhadap Kepuasan Nsabah Kredit Konsumtif Pada Bank Sumsel Babel Cabang PTC Mall Palembang”.

Penulisan laporan akhir ini ditunjukkan sebagai persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md) dalam bidang Keuangan dan Perbankan di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. Adapun objek yang menjadi bahan pengamatan oleh penulis adalah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

Laporan akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. DR. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. DR. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Umi Hasanah, SE, MM selaku ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Amrillah Azril, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Syahyuni, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.

6. Pimpinan Cabang, staff beserta karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.
7. Kedua orang tuaku, adik, serta keluarga yang selalu mendukung dan tiada henti mendoakan yang terbaik untukku.
8. Teman-teman seperjuangan program D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
9. Untuk almamater yang telah memberi cerita baru dalam hidupku menempuh pendidikan.

Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak agar kedepannya mampu memberikan yang terbaik. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
RIWAYAT HIDUP	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kredit Konsumtif	12
2.2 Pengertian Pelayanan	13
2.3 Tujuan Pelayanan	14
2.4 Karakteristik Pelayanan	15
2.5 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	16

2.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	18
2.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	20

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Waktu Penelitian	7
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perum DAMRI	22
--	----

RIWAYAT HIDUP

Mawar Listiana Br Tinjak, anak ke 1 dari 2 bersaudara ini adalah putri kandung dari pasangan Bapak Nasib Baru Sitinjak dan Ibu Nur Cahaya Aritonang. Lahir di Lubuk Saban pada tanggal 04 Oktober 1999 dan saat ini menetap di Kota Palembang bersama dengan keluarga.

Pendidikan yang telah ditempuh yaitu Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 17 Talang Kelapa, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP PGRI Sukamoro, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMA Methodist 4 Talang Kelapa dan mulai tahun 2017, peneliti terdaftar sebagai mahasiswi Diploma Tiga (D-III) di Universitas Tridinanti Palembang dengan Program Studi Keuangan dan Perbankan.

ABSTRAK

PERANAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT KONSUMTIF PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU PTC MALL PALEMBANG

Oleh :

**MAWAR LISTIANA BR TINJAK
NPM.1701130010**

Bank pada hakikatnya merupakan lembaga intermediasi antara penabung dan investor. Tabungan berguna apabila diinvestasikan, sedangkan penabung tidak mampu untuk melakukannya sendiri dengan terampil dan sukses. Nasabah mau menyimpan dananya di bank dikarenakan percaya dapat memilih alternatif investasi yang menarik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit konsumtif pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen atau nasabah kita dapat melihat dari perilaku konsumen atau nasabah itu sendiri. Maka, upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan.

ABSTRACT

In essence, a bank is an intermediary institution between savers and investors. Savings are useful when invested, whereas savers are unable to do so skillfully and successfully themselves. Customers want to save their funds in the bank because they believe they can choose an attractive investment alternative.

This study aims to determine the effect of service on consumer credit consumer satisfaction at Bank Sumsel Babel PTC Mall Sub-Branch. This type of research is

field research with the nature of qualitative descriptive research. In this study, there are two data sources used, namely primary data sources and secondary data sources.

To find out customer or customer satisfaction, we can see from the behavior of consumers or customers themselves. So, the efforts made by every company engaged in banking services, by implementing service quality problems.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran uang, dimana lembaga keuangan memberikan peran penting dalam mengatur kegiatan perekonomian suatu negara. Pada umumnya orang beranggapan lembaga keuangan merupakan suatu lembaga yang kesehariannya berkaitan dengan uang. Lembaga keuangan merupakan badan usaha atau institusi di bidang jasa keuangan yang bergerak dengan cara menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan untuk pendanaan serta dengan mendapatkan keuntungan dalam bentuk bunga atau presentase.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan di Indonesia terdapat bank umum dimana bank tersebut melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selain bank konvensional terdapat pula bank syariah yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga ataupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan oleh nasabah tergantung dari akad perjanjian antara nasabah dan bank.

Sehubungan dengan makin berkembangnya perbankan di Indonesia, maka untuk menghadapi banyaknya persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, setiap bank wajib memperbaiki semua system pelayanan agar dapat bertahan ditengah masyarakat. Salah satunya yaitu dengan menentukan *pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit konsumtif*, yaitu sikap dan cara karyawan untuk melayani nasabah secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi jika petugas bank lebih mengenal sifat beserta karakter dari para nasabah.

Dengan meningkatkan mutu pelayanan merupakan suatu cara dalam mempertahankan nasabah. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perbankan terus berkembang dari waktu kewaktu. Hal ini didasarkan pada meningkatnya penghimpunan dan penyaluran dana perbankan. Perkembangan perbankan terlihat dari semakin tingginya kompetisi antar penyedia jasa keuangan, hal ini akan berdampak pada tingginya tuntutan nasabah terhadap pelayanan pada suatu bank terutama kredit konsumtif. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan

karyawan bukan hanya pada bagian *front liner* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan pada bagian *back office* yang menghasilkan pelayanan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan adalah pelayanan pada bagian kredit konsumtif.

Dalam pelayanan, kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian terhadap apa yang diharapkannya setelah menggunakan suatu produk jasa bank. Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Harapan tersebut yang kemudian dibandingkan dengan persepsi terhadap kualitas yang diterima dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Begitu sebaliknya, jika harapan sama atau sebanding dengan kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah memang seharusnya diberikan pelayanan yang baik dan cepat berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan atau bank tersebut dan menjadi nasabah perusahaan atau bank lain. Hal ini sangat berdampak bagi penurunan pendapat bank bahkan dapat menimbulkan

kerugian. Oleh karena itu, perbankan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah bank yang bersangkutan.

Pelayanan kredit konsumtif terhadap nasabah ini sangat penting karena menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bank. Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi nasabahnya, Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang dihadapi beberapa masalah yang menyangkut operasionalnya. Permasalahan tersebut tidak hanya dihadapi oleh karyawan pada bagian kredit tetapi juga pada bagian lainnya. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang adalah dengan menjaga kualitas pelayanan pada setiap unit kerjanya.

Setiap tahun khususnya nasabah kredit konsumtif Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang mengalami peningkatan dengan total plafon pinjaman yang besar. Kredit konsumtif itu sendiri merupakan kredit yang diajukan guna untuk membiayai kebutuhan nasabah, terutama yang berhubungan dengan kegiatan konsumtif. Kredit konsumtif di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang diperuntukkan bagi para Pegawai Negeri Sipil, dan untuk para pengusaha atau petani.

Mengingat jumlah nasabah kredit konsumtif yang sangat banyak maka Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang harus meningkatkan pelayanannya, dengan harapan agar nasabah merasa puas dan

akan terus bertransaksi dengan bank, sehingga akan mempengaruhi citra positif bank dimata masyarakat.

Sebagai salah satu contoh, sebelum adanya marketing, nasabah harus mengurus semua persyaratannya sendiri, seperti meminta tanda tangan ke dinas terkait masing-masing guna kevalidan berkas kredit. Hal ini tentunya memberatkan nasabah, karena nasabah mengingatkan proses yang praktis dan cepat. Maka sebagai salah satu upaya guna meningkatkan pelayanan kredit konsumtif, bank berinisiatif untuk menempatkan karyawan dibagian marketing yang nantinya diamanatkan untuk menangani semua berkas pengajuan kredit atau persyaratan yang diperlukan, sehingga nasabah tidak perlu repot untuk menanganinya sendiri.

Dengan demikian peneliti ingin tahu apakah pelayanan kredit konsumtif yang telah dilakukan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang sudah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Peran Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan Penelitian yaitu “Bagaimana Peran Pelayanan

Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit konsumtif di Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dalam penulisan laporan akhir adalah :

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang khususnya dalam peran pelayanan kredit konsumtif untuk melakukan penelitian.

b. Bagi Akademik

Dapat memberikan gambaran serta informasi tentang peran pelayanan kredit konsumtif untuk menilai kinerja perusahaan serta menambah pengetahuan bagi mahasiswa jurusan keuangan perbankan.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan menerapkan teori yang diperoleh dimasa perkuliahan yang berkaitan dengan etika perbankan.

1.4 Metode Penelitian

A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan laporan akhir ini mengambil lokasi di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu PTC Mall Palembang yang berlokasi di Jl. R. Soekamto Komp. Ruko PTC Mall Blok I No. 2 Palembang.

TABEL 1.1

Jadwal Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun 2020				
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	Tahap Persiapan					
2.	Tahap Pengumpulan Data					
3.	Tahap Pengolahan Data					
4.	Tahap Penyusunan dan Penelitian					
5.	Tahap Penggandaan					

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun data yang peneliti kumpulkan yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat

dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

C. Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara tersebut untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal kata 'dokumen', yang artinya barang-barang tertulis. Peneliti mendapatkan informasi dari beberapa dokumen, seperti buku-buku referensi tentang pelayanan bank dan kepuasan nasabah, maka dari itu dokumentasi berpengaruh besar bagi para peneliti.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, dan rekaman suara.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa saja yang penting dan apa yang dapat dipelajari serta memutuskan apa yang dapat dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Cara yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan tehnik analisa data kualitatif.

Cara berfikir induktif berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian diteliti dan akhirnya ditemui pemecahan persoalan yang bersifat umum. Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa saja yang berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisa dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

Dalam penerapannya, peneliti ini bersifat deskriptif, yaitu peneliti menganalisa tentang beberapa upaya pelayanan kredit yang dilakukan bank guna meningkatkan mutu pelayanan, serta mendeskripsikan hasil penilaian dari beberapa nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sebagai

pengaruh dari pelayanan yang diberikan. Serta cara berfikir induktif, yaitu peneliti menemukan fakta-fakta khusus terkait salah satu alasan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank, kemudian menganalisa pelayanan kredit konsumtif yang dilakukan bank untuk mengatasi ketidakpuasan nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan ini, peneliti membagi laporan akhir ini menjadi 5 bab dan tiap-tiap bab dibagi lagi dalam beberapa sub-sub secara terperinci dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, ruang lingkup, pembahasan, tujuan, dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai kredit meliputi pengertian kredit, pengertian pelayanan, tujuan pelayanan, dan sub bab dari kepuasan nasabah meliputi pengertian kepuasan nasabah.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang peranan pelayanan kredit konsumtif terhadap kepuasan nasabah kredit yaitu menggunakan metode dan teknik yang dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya dan kemudian peneliti mengemukakan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrin, Amrillah. 2015. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Putra Penuntun, Palembang
- Komarudin, Kamas. 2013. *Manajemen Dana Bank*. Deepublish, Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta
- Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti. 2007: Palembang
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa – prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Bank dan Kredit
- <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html?l=1>
- <https://www.bisnisjasa.id/2017/05/4-karakteristik-jasa-menurut-kotler.html>