

**PENGARUH SIKAP, PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SUMSEL BABEL CABANG KOLONEL ATMO DI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD PRASTYO PANGESTU

NPM. 2001110042

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2024

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : MUHAMMAD PRASTYO PANGESTU
Nomor Pokok : 2001110042
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo di Palembang.

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 03/04/24.....


Pembimbing I : Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M.CHRM
NIDN. 0214038501

Tanggal 03/04/24.....


Pembimbing II : Ellen Sumiarni, S.E., M.M.
NIDN. 0223116001



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ka. Prodi Manajemen,



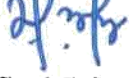
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205026401



Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD PRASTYO PANGESTU
Nomor Pokok : 2001110042
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo di Palembang.

Pembimbing Skripsi : 
Tanggal 03/04/24..... Ketua Penguji : Dr. Sari Sakarina, S.E.,M.M.CHRM
NIDN. 0214038501

Tanggal 03/04/24..... Penguji I : 
: Ellen Sumiarni, S.E.,M.M
NIDN. 0223116001

Tanggal 03/04/24..... Penguji II : 
: Umi Hasanah, S.E.,M.M
NIDN. 0220016002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ka. Prodi Manajemen,


Dr. Msy. Mikhal, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS


Mariyam Zanariah, SE, M.M

NIDN: 0205026401

NIDN: 0222096301

IPS/DFEB/

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“ Tersenyumlah ketika Dunia kejam terhadapmu dan Jangan pernah memilih jika pilihannya hanya kejahatan.”

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Allah Swt**
- **Kedua orang tuaku**
- **Calon teman hidupku**
- **Keluargaku yang selalu mensupport**
- **Koncoku yang selalu membantuku**
- **Diriku sendiri**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo di Palembang". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, penulis sangat bersyukur karna dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, Msi,AK,CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Maryam Zanariah, SE. MM Selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Sari Sakarina, S.E.,M.M Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
5. Ibu Ellen Sumiarni, S.E.,M.M Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi di Fakultas Ekonomi.
7. Kepada kedua orang tua tercinta

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Sehingga dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga

skripsi ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis. Serta diharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Maret 2024

Penulis

Muhammad Prastyo Pangestu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian Sikap.....	7
2.1.2 Pengertian Persepsi.....	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Tempat dan Waktu.....	47
3.1.1. Tempat Penelitian.....	47
3.1.2. Waktu Penelitian.....	47

3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2.1.	Sumber Data.....	48
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3	Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel.....	51
3.3.3	Sampling	51
3.4	Rancangan Penelitian.....	51
3.5	Variabel dan Definisi Operasional.....	52
3.5.1	Variabel	52
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	53
3.6	Insturmen Penelitian	56
3.6.1.	Uji Validasi.....	56
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	56
3.7	Teknik Analisis Data.....	57
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	58
3.7.1.1.	Uji Normalitas	59
3.7.1.2.	Uji Multiklonieritas	59
3.7.1.3.	Uji Heteroskedastisitas	60
3.7.2	Analisis Linier Berganda	61
3.7.3	Uji Hipotesis	62
3.7.3.1.	Uji F (Simultan).....	62
3.7.3.2.	Uji t (Parsial)	62
3.7.4	Analisis Koefisien Korelasi (r)	63
3.7.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1	Hasil Penelitian	66
4.1.1	Gambaran Umum Responden	66
4.1.2	Hasil Uji Validitas	68
4.1.3	Pengujian Asumsi Klasik.	71
4.1.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.1.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
4.1.6	Hasil Analisis Koefisien Korelasi	79

4.1.7 Hasil Analisis Koeffisien Determinasi	79
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	80
4.2.2 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah	81
4.2.3 Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah	81
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
Daftar Pustaka	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	47
Tabel 3.2 Skala Penilaian	50
Tabel 3.3 Definisi Dan Operasional Variabel	53
Tabel 3.4 Interpretasi.....	64
Tabel 4.3 Data Perolehan Penyebaran Kuesioner.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	67
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas Pada Instrumen Pengujian di Tiap Variabel	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	71
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Multikolonieritas</i>	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Uji F (Simultan)	76
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Uji t (Parsial)	77
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	79
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Pola <i>Scatterplot</i> Pada Pengujian <i>Heteroskedastisitas</i>	74

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo Kota Palembang. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan Sikap (X_1), Persepsi Konsumen (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Y) dengan nilai signifikansi variabel bebas dari uji F adalah $0,000 < 0,05$. Secara parsial Sikap (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi ($0,037 < 0,05$). Secara parsial Persepsi Konsumen (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi ($0,019 < 0,05$). Secara parsial Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi ($0,011 < 0,05$).

Kata Kunci: Sikap, Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Attitude, Consumer Perception, and Service Quality simultaneously and partially on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Colonel Atmo Branch in Palembang City. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis.

The results of the research indicate that simultaneously, Attitude (X_1), Consumer Perception (X_2), and Service Quality (X_3) significantly influence Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel, as evidenced by the significance value of the independent variables from the F test, which shows $0.000 < 0.05$. Partially, Attitude (X_1) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel, as indicated by the significance value ($0.037 < 0.05$). Similarly, Consumer Perception (X_2) and Service Quality (X_3) also have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel, as indicated by the significance values of ($0.019 < 0.05$) and ($0.011 < 0.05$) respectively.

Keywords: *Attitude, Consumer Perception, Service Quality, Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

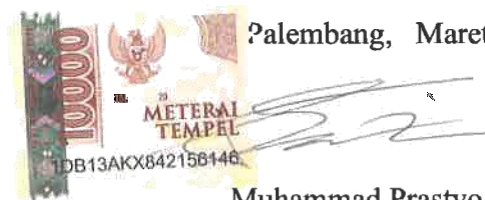
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Prastyo Pangestu
NIM : 2001110042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen/S1

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap, Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo di Palembang” dibuat dengan sungguh-sungguh dan tidak melakukan penjiplakan/plagiat terhadap karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya siap untuk menanggung segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2024



Muhammad Prastyo Pangestu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Prastyo Pangestu, merupakan anak ke 1 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Suryadi dan Ibu Hartini W.S yang lahir di Palembang, 02 Juni 2000. Memulai pendidikan di SD Negeri 140 pada tahun 2006-2012, SMP Muhammadiyah 4 tahun 2012-2015, SMA Negeri 13 Palembang tahun 2015-2018, dan saat ini sedang menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S-1 Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	87
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	93
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada nasabah. Rangsangan tersebut berupa kemudahan kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar di seluruh Kota Palembang, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya dengan memiliki batasan pengambilan uang guna keamanan nasabah tersebut, serta memberikan pinjaman uang (kredit) dengan bunga rendah.

Persaingan perbankan membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan nasabah serta mempertahankan nasabah yang sudah terdaftar secara resmi dan nasabah yang sudah menjadi prioritas. Keberhasilan usaha tersebut ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan sikap, persepsi dan kualitas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilihat dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan suatu jasa ataupun produk yang di tawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan maupun memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler (2002) kepuasan nasabah merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir jasa ataupun produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki 7 determinan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pada seorang nasabah yaitu respon karyawan, *reability* (kehandalan), dari mulut kemulut (*word of mouth*), penampakan *tangible* (bukti Fisik), kompetensi, tanggung jawab sosial, dan inovasi servis. Respon karyawan dapat dilihat dari seberapa cepat karyawan menanggapi kendala pada nasabah tersebut, kehandalan yaitu karyawan harus mampu memberikan pelayanan dengan apa yang di janjikan secara akurat dan terpercaya, dari mulut kemulut karyawan berfokus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen guna nasabah tersebut dapat menyebarkan kepada orang lain, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, kompetensi dapat dilihat dari kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan didasari pengetahuan, tanggung jawab sosial yaitu suatu karyawan memberikan komitmen dalam membantu nasabah tersebut, inovasi servis dapat di lihat dari karyawan memberikan gagasan yg bermanfaat terhadap nasabah tersebut.

Permasalahan yang sering terjadi pada nasabah adalah Sikap dan Kualitas pelayanan. Karena sikap dan kualitas merupakan aset perbankan dalam membuat nasabah tertarik dan nyaman dalam melakukan transaksi . Sehingga persepsi konsumen tinggi dalam mengambil keputusan terhadap penawaran yang ditawarkan pihak perbankan.

Salah satu perbankan yang ada di Indonesia yaitu Bank Sumsel Babel. Bank Sumsel Babel merupakan Bank Daerah, memiliki kantor yang terletak di Jakabaring Kota Palembang Sumatra Selatan. Dengan memiliki beberapa Visi dan Misi Bank Sumsel Babel menjadi penggerak Daerah menuju Indonesia sejahtera, dengan komitmen untuk selalu memberikan yang terbaik guna mencapai kinerja secara berkelanjutan. Bank Sumsel Babel memiliki beberapa cabang yang terletak di wilayah Sumatera Selatan, salah satunya yang akan penulis teliti yaitu Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo yang merupakan salah satu cabang dari Bank Sumsel Babel Palembang yang terletak di Jl. Kolonel Atmo yang membantu bank pusat guna memberikan pelayanan terhadap nasabah maupun calon nasabah.

Dengan Sikap dan Kualitas pelayanan yang di terima nasabah dapat di jadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank, yang berarti kepuasan nasabah merupakan hal yang utama pada Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo yang berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah serta fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan untuk mendapatkan calon nasabah.

Didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Hesty Utari (2021) yang berjudul *“Pengaruh Sikap, Disiplin Kerja dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah KCP Belopa”* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun, menurut penelitian oleh Putri Nurhaliza dan Dyarini (2022) yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Nasabah dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Wadiah Bank Syariah Indonesia KCP Mayestik”* menunjukkan

hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, penelitian oleh Zainatun Mastura (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)” dengan hasil yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH SIKAP, PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL CABANG KOLONEL ATMO DI PALEMBANG.”**

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh sikap, persepsi konsumen dan kualitas pelayanan secara simultan, terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo?
2. Apakah ada pengaruh sikap secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo?
3. Apakah ada pengaruh persepsi konsumen secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo?

1.3 Tujuan Penelitian

Di bawah ini merupakan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh sikap, persepsi konsumen dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cab Kolonel Atmo.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di Universitas Tridinanti Palembang dan bermanfaat untuk mengukur mengetahui sejauh mana ilmu yang diperoleh selama perkuliahan khususnya mata kuliah Manajemen Pemasaran dapat diserap dan diterapkan.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang dan diharapkan dapat dipakai sebagai informasi berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini, di harapkan dapat memberikan masukan bagi instansi bahwa pengaruh sikap, persepsi konsumen dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Daftar Pustaka

- Achmad Mubarak, *psikologi Dakwah*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999), hlm. 109.
- Asra Yurita, dkk. "Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matik Di dealer Prima Motor Pasir Pengraian." *Jurnal Mahasiswa Fakultas ekonomi*, (Riau, Fakultas Ekonomi Universitas Pangraraian, : 2016), hlm. 4
- Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 158
- Esti Susanti, "Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Keramik
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Srvice. Quality Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm.107.
- Ibid, hlm. 213-214
- Ibid, hlm. 220-221
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 132
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm. 505
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.18 Kasmir, *Pemasaran Bank, Op, Cit.* 182-183.
- Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm.228.
- M. Nur Rianto Al Arif, Op, Cit., Hlm 213 M. Nur Rianto Al Arif, Op. Cit. Hlm. 211
- M. Nur Rianto Al Arif. Loc. Cit.
- Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), Hlm.152.

Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 142

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, (Jakarta: Erlangga. 2009), hlm.143

Sarlito Wirawan Sarwono, *pengantar Psikologi*. (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), hlm.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) (Bandung: ALFABETA, 2016), hlm.115

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), (Bandung: Alfabeta 2015), hlm.165.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 147.
Adler & Rodman, (2010:76),