

**Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah
pada Bank BTPN Jambi**

**Atang Priyatna / Dosen
Rahmad Hidayat / Mahasiswa
Geri Satrialdi / Mahasiswa
Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi – Graha Karya**

ABSTRAK

Dimensi Kualitas Jasa Perbankan (BSQ) adalah dimensi yang dikhususkan untuk perbankan untuk mengukur variabel-variabel atau dimensi pelayanan jasa di industri perbankan. Dimensi Keefektifan dan jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portopolio, Keandalan (Banking Service Quality) Bahia and nantel 2002. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh Dimensi Kualitas jasa Perbankan (BSQ) terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BTPN cabang Jambi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (responden yang diambil sejumlah 95 orang yang merupakan nasabah bank BTPN Jambi), wawancara dengan pihak karyawan dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan menggunakan alat analisis PASW Statistic 18 (*Predictive Analytic Software*), untuk melihat pengaruh variabel independen secara langsung ataupun melalui hubungan korelasi terhadap variabel dependen. Setelah dianalisis, diketahui bahwa baik secara simultan maupun secara parsial, BSQ berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Banking Service Quality (BSQ)*, Kepuasan Nasabah

I. Pendahuluan

Bank Tabungan Pensiun Nasional adalah sebagai salah satu bank yang berstatus badan usaha Swasta yang memasarkan nasabah dan kredit PT. BTPN (Persero) juga merasakan dampak dari adanya persaingan antar bank yang makin ketat tersebut. Salah satu Kantor Cabang PT.BTPN (Persero) yang ingin memberikan pelayanan berkualitas tersebut adalah PT.BTPN (Persero) Kantor Cabang Jambi. Yaitu dengan Populasi Kantor cabang Jambi dengan NOA sebesar 22.697 dan yang potensial untuk menjadi nasabah sesuai dengan kelayakan dan BSQ Bank BTPN adalah sebesar 10.667. Adapun realisasi kredit sebanyak 704 pada tahun 2008 dan naik menjadi 1.310 pada tahun 2009. Berdasarkan perkembangan tersebut terjadi peningkatan jumlah realisasi sebesar 606 atau 86,08% namun peningkatan tersebut masih jauh dari potensial pasar Bank BTPN. Hal ini menunjukkan bahwa PT. BTPN (Persero) Cabang Jambi, masih harus melakukan berbagai pelayanan yang berdasarkan dengan kualitas jasa perbankan (*Banking Service Quality* (BSQ)). Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian yang serius karena mengindikasikan bahwa relatif belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Cabang PT. BANK BTPN (Persero) Jambi dan hal pelayanan segmen khusus adalah pelayanan kualitas pensiunan. Penelitian ini akan melakukan kajian mengenai pengaruh dari dimensi-dimensi *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BTPN (Persero) pada Kantor Cabang Jambi. Agar dapat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank PT. BTPN (Persero).

II. Kajian Literatur dan Metode Penelitian

a. Kajian Literatur

Dimensi Kualitas

Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena *SERVQUAL* maupun pengukuran-pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan-kelemahan. Dalam pembentukan kualitas pelayanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel (2000) menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1981) dalam Bahia dan Nantel (2000, p. 85) yang biasa disebut Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh 6 dimensi yang selanjutnya disebut kualitas pelayanan jasa perbankan (*Banking Service Quality*) yang terdiri dari:

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*). Pelayanan yang efektif dan mampu memberikan jaminan kepada nasabah amatlah penting dari sisi nasabah, nasabah akan senantiasa menuntut pelayanan yang berlangsung cepat dan tidak bertele-tele bahkan lebih dari itu nasabah juga ingin agar pihak bank senantiasa menjaga kerahasiaannya.
2. Akses (*Access*). Tersedianya ,Jumlah ATM yang memadai pada setiap cabangPeralatan yang modernJumlah teller yang memadai.Waktu tunggu yang tidak terlalu lama.
3. Harga (*Price*). Terdiri dari Penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan.Jumlah yang seimbang pada saat biaya pelayanan dimulai.Biaya administrasi yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan.Selalu memberikan informasi kepada nasabah
4. Keterwujudan (*Tangible*). Dimensi keterwujudan (*tangibles*) dapat dibentuk dari 4 item yang terdiri dari (Bahia dan Nantel, 2000, p. 91):Laporan rekening yang tepat.Kebersihan dari fasilitasDekorasi dan fasilitasLingkungan yang menyenangkan.
5. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*). Dimensi portofolio (*service portfolio*) dapat dibentuk dari 2 item yang terdiri dari (Bahia dan Nantel, 2000, p. 91) :Pelayanan yang lengkap.Jangkauan layanan konsisten dengan yang ada pada bank-bank secara umum.
6. Keandalan (*Reliability*). Dimensi kehandalan (*reliability*) dapat dibentuk dari 2 item yang terdiri dari (Bahia dan Nantel, 2000, p. 91) :Tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian jasaSistem pengarsipan yang baik

b. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti melalui penyebaran kuisioner yang dilakukan secara langsung pada responden.

Data sekunder yaitu data diperoleh dari buku, data perusahaan dan literatur penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Metode Analisis

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisa deskriptif dan analisa kuantitatif, yaitu :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Uji Validitas berarti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. (Masri Singarimbun, 1989:124).

Uji Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih (Masri Sdan Sofian E.,1989:122)

2. Regresi Linier Berganda

Hair, et al. (1998) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair et al, 1998). Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :
$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Untuk mendeteksi kemungkinan pelanggaran asumsi yang diperlukan dalam data yang sedang dianalisis, akan dilakukan uji penyimpangan asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas data serta uji otokorelasi.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independent variabel dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF). Batas VIF adalah 10 apabila nilai VIF lebih besar daripada 10 maka terjadi multikolinieritas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independent. Rumus untuk uji Glejser adalah sebagai berikut :

$$e = \{ X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6 \}$$

Dimana :

e : absolute error

X₁..X₆ : variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi

Bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap residual absolute (*absoluteerror*) maka terjadi heteroskedastisits dalam model regresi ini.

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan dengan korelasi *Spearman Brown* dengan menggunakan program PASW Statistics versi 18.0, diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan dinyatakan reliabel, karena dari perhitungan diperoleh hasil nilai r.i>0. Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat bahwa semua nilai r.i menunjukkan angka diatas 0. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Berikut Tabel Tabulasi untuk Uji Reabilitas dibawah ini sebagai berikut:

Tabel Uji Reabilitas

| No | Variabel | Skor | | Ket |
|----|-------------------------|----------|---------|----------|
| | | Spearman | Guttman | |
| 1. | Keefektifan dan Jaminan | 0.574 | 0.551 | Reliabel |
| 2. | Akses | 0.082 | 0.075 | Reliabel |
| 3. | Harga | 0.223 | 0.181 | Reliabel |
| 4. | Keterwujudan | 0.527 | 0.510 | Reliabel |
| 5. | Portofolio | 0.722 | 0.575 | Reliabel |
| 6. | Kehandalan | 0.707 | 0.636 | Reliabel |
| 7. | Kepuasan Nasabah | 0.835 | 0.778 | Reliabel |

Sumber: output PASW

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent) secara signifikan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independent yang signifikan.

Tabel Uji Asumsi Multikolinearitas

| Model | Collinearity Statistics | |
|--------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (constant) | | |
| X1 | 516 | 1.937 |
| X2 | 889 | 1.125 |
| X3 | 405 | 2.470 |
| X4 | 870 | 1.149 |
| X5 | 715 | 1.399 |
| X6 | 334 | 2.992 |

Sumber: output PASW

Berdasarkan Tabel terlihat bahwa nilai VIF keenam variabel menunjukkan angka dibawah 10(<10). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independent dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Regresi Linier Berganda

Dari perhitungan yang dilakukan diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y = 0,162 + 0,480X_1 + 0,229X_2 - 0,443X_3 + 0,256X_4 + 0,425X_5 + 0,382X_6 + e$$

Berdasarkan pada hasil analisis regresi berganda menunjukkan nilai koefisien regresi (b) tiap-tiap variabel bebas adalah sebagai berikut:

- Variabel Keefektifan dan Jaminan (X1) memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,480
- Variabel Akses (X2) memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,229
- Variabel Harga (X3) memiliki koefisien regresi (b) sebesar -0,443
- Variabel Keterwujudan (X4) memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,256
- Variabel Portopolio jasa (X5) memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,425
- Variabel Kehandalan (X6) memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,382

3. Uji Parsial (Uji t)

Tabulasi Hasil Uji t

| Model | T | Sig | Ket |
|-------------------------|-------|------|-----|
| Keefektifan dan Jaminan | 3.523 | .001 | Sig |
| Akses | 2.649 | .010 | Sig |

| | | | |
|--------------|-------|------|-----|
| Harga | 3.116 | .002 | Sig |
| Keterwujudan | 2.843 | .006 | Sig |
| Portofolio | 5.315 | .000 | Sig |
| Kehandalan | 2.896 | .005 | Sig |

Sumber:output PASW

Berdasarkan hasil perhitungan PASW, maka informasi yang bisa diberikan adalah sebagai berikut :

1. Besarnya kontribusi Keefektifan & Jaminan (X_1) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan nasabah (Y) adalah 0,480. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Keefektifan & Jaminan dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Keefektifan & Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = 0,480^2 \times 100\% = 23,0\%$. Maknanya kontribusi Keefektifan & Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 23,0 % dan sisanya 76,96% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,001 yang ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Keefektifan & Jaminan berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan Nasabah.
2. Besarnya kontribusi Akses(X_2) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,229. Hal ini menunjukkan hubungan yang berpengaruh antara Kepuasan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Akses terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = 0,229^2 \times 100\% = 5,24\%$. Maknanya kontribusi Akses terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 5,24 % dan sisanya 75,59% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,010 yang ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Akses berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan nasabah.
3. Besarnya kontribusi Harga(X_3) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) adalah -0,443 Hal ini menunjukkan hubungan yang lemah antara Kepuasan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Harga terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = -0,443^2 \times 100\% = 19,6\%$. Maknanya kontribusi Harga terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 19,6% dan sisanya 80,38% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,002 yang ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Harga tetap berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan nasabah, walaupun berarah negatif.
4. Besarnya kontribusi Keterwujudan (X_4) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,480. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Keterwujudan dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = 0,256^2 \times 100\% = 65,5\%$. Maknanya kontribusi Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 65,5 % dan sisanya 93,45% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,006 yang ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Keterwujudan berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan Nasabah.
5. Besarnya kontribusi Portopolio (X_5) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,480. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Portopolio dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Portopolio terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = 0,425^2 \times 100\% = 18,0\%$. Maknanya kontribusi Portopolio terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 18,0 % dan sisanya 81,94% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,000 yang ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Portopolio berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan Nasabah.
6. Besarnya kontribusi Kehandalan (X_6) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,382. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Kehandalan dengan Kepuasan Nasabah. Sumbangan Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar $KN = r^2 \times 100\% = 0,425^2 \times 100\% = 14,5\%$. Maknanya kontribusi Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah adalah hanya sebesar 14,5 % dan sisanya 85,81% ditentukan oleh variabel lainnya. Untuk uji signifikansinya menghasilkan angka 0,005 yang

ternyata lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kehandalan berhubungan secara signifikan dengan

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Besarnya kontribusi Keefektivan & Jaminan (X1), Akses (X2), Harga (X3), Keterwujudan(X4), Portopolio (X5), Kehandalan (X6) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,634 atau 63,4 % (*Moderate corelation*) dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti bahwa Keefektivan & Jaminan menjadi faktor utama yang menjadi pertimbangan Kepuasan nasabah di kota Jambi.
2. Besarnya kontribusi Keefektivan & Jaminan (X1) secara parsial mempengaruhi Kepuasan nasabah (Y) pada Bank BTPN adalah sebesar 0,480 atau 0,480% dan memiliki arah yang Positif. Hal ini berarti, nasabah sangat memikirkan variabel Keefektivan & Jaminan dari Bank BTPN cabang Jambi. Dengan keadaan yang sekarang ini, variabel Keefektivan & Jaminan sangat berperan bagi kepuasan nasabah.
3. Besarnya kontribusi Akses (X2) secara parsial mempengaruhi Kepuasan nasabah (Y) atas Bank BTPN cabang Jambi adalah sebesar 0,229 atau 22,9 % dan memiliki arah yang Positif. Hal ini berarti, apabila Bank BTPN mampu meningkatkan variabel Keterwujudan pada diri nasabah, maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah pada bank BTPN cabang Jambi dibandingkan Bank lainnya.
4. Besarnya kontribusi Harga (X3) secara parsial mempengaruhi faktor Kepuasan (Y) nasabah atas Bank BTPN cabang Jambi adalah sebesar -0,443 atau - 43,3% dan memiliki arah negatif. Hal ini berarti Harga yang tinggi mempengaruhi dan mengurangi kepuasan nasabah Bank BTPN cabang Jambi.
5. Besarnya kontribusi Keterwujudan (X4) secara parsial mempengaruhi nasabah atas Kepuasan Bank BTPN cabang Jambi 0,256 atau 25,6% dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti, apabila Bank BTPN mampu meningkatkan variabel Keterwujudan pada diri nasabah, maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah pada bank BTPN cabang Jambi dibandingkan Bank lainnya.
6. Besarnya kontribusi Portopolio (X5) secara parsial mempengaruhi faktor kepuasan (Y) nasabah atas Kepuasan Bank BTPN cabang Jambi 0,425 atau 42,5% dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti, apabila Bank BTPN mampu meningkatkan variabel Keterwujudan pada diri nasabah, maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah pada Bank BTPN cabang Jambi
7. Besarnya kontribusi Kehandalan (X6) secara parsial mempengaruhi faktor kepuasan (Y) nasabah atas Kepuasan Bank BTPN cabang Jambi 0,382 atau 38,2% dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti, apabila Bank BTPN mampu meningkatkan variabel Kehandalan pada diri nasabah, maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah pada bank BTPN cabang Jambi.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, 2007. Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa, Bandung: CV. Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi, 2007. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bahia, Kamilia dan Jacques Nantel (2000), "A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks," *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, p. 84-91.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Pascal Peeters (1998), "Investigating Drivers of Bank Loyalty : the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction." *International Journal of Bank Marketing*, 16/7, p.276-286.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter dan Martin Wetzels (1999), "Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty : a Multi-dimensional Perspective," *European Journal of Marketing*, Vo. 33 No, 11/12, p. 1082-1106.
- Bilson, Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*
- Cooper, D.R. dan C.W. Emory (1995), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, edisi kelima, penerbit Erlangga, Jakarta.
- Cronin JJ dan Taylor S. (1992), "Measuring Service Quality : a Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, p. 55-68.
- Denova, Chris dan James D. Power IV, 2007, *Satisfaction*, PT. Elex Komputindo, Jakarta
- Gitosudarmo, Indroyo, 1992, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kelima
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC. (1998), *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice-Hall.
- Murdianto, Indriyatno (2003) "Pengaruh Dimensi-dimensi Kualitas Jasa Perbankan (*Banking Service Quality*) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Manado)" *Tesis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Murdoko, E. Widiyo Hari, 2007, *Great Customer Service*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta
- Parasuraman A, Berry L, dan Zeithaml V. (1991), "SERVQUAL : a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64, p. 12-37.
- Rangkuti, Freddy, 2007, *Riset Pemasaran*, Edisi Kedelapan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tse, D.K. dan P.C. Wilson (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation : an Extension," *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, p. 204-212.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Trihendradi, Cornelius, 2005, Analisis Data Statistik, Penerbit Andi, Yogyakarta
- <http://www.scribd.com/doc/19247162/The-Influence-of-Traditional-Service-Quality-Factors-on-Customer>; 2010
- www.btpn.com/; 2010
- [http://book.google.co.id/new_trends_banking_management\(constantin_Zopuonidis\)](http://book.google.co.id/new_trends_banking_management(constantin_Zopuonidis))
- <http://www.google.co.id/banking+service+quality>[bangking+service+quality&gs](http://www.google.co.id/banking+service+quality&gs)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Pasw>
- <http://en.wikipedia.org/wiki/SPSS>