

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar

Oleh
Anak Agung Ayunda Putri¹
I Ketut Nurcahya²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: junk.yunda@yahoo.com/ telp: +6281239655754

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan nasabah kredit PT. Bank pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar dipengaruhi kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna baik secara simultan maupun parsial merupakan tujuan dari penelitian ini. Penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar dengan teknik analisis linier berganda. Jumlah sampel yang digunakan berdasarkan teknik *purposive sampling* adalah 100 responden. Hasil analisis disimpulkan kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar perlu mengadakan perbaikan pada sistem pelayanan khususnya sistem komputerisasi dan fasilitas layanan. Produk Kredit Multiguna perlu diadakan peningkatan khususnya dalam bidang promosi dan inovasi produk demi terciptanya kepuasan nasabah kredit.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, produk kredit Multiguna dan kepuasan nasabah kredit

ABSTRACT

Determining the effect of the quality of services and Multiguna Credit Product simultaneously and partially on credit's customer satisfaction in PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Denpasar main branch were the purpose of this study. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. 100 respondents were selected using purposive sampling technique. Independent variable examined was the quality of services and Multiguna Credit Product. The results showed that the quality of services and Multiguna Credit Product simultaneously and partially positive and significant effect on credit's customer satisfaction in PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Denpasar main branch. The results of this study provide practical implications that PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Denpasar main branch need to improve the service system especially the computerized system and service facilities. Multiguna Credit Product need improvement especially on promotion and product innovation to achieve the satisfaction of credit's customer.

Keywords : quality of service, Multiguna credit product, and credit's customer satisfaction

PENDAHULUAN

Ditengah tingginya kekhawatiran terhadap krisis ekonomi global, perekonomian Indonesia diperkirakan akan tetap kuat pada tahun 2013 (Bank BPD Bali, 2013). Hal ini tidak lepas dari struktur perekonomian Indonesia yang memiliki permintaan domestik tinggi terutama konsumsi rumah tangga sehingga dapat meminimalkan dampak perlambatan ekonomi global. Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang berjalannya roda perekonomian dan pembangunan. Kualitas layanan suatu bank tidak selalu berkaitan dengan kepemilikan bank tersebut. Masing-masing bank selalu berusaha meramu sistem pelayanan dengan sebaik-baiknya agar diminati nasabah sehingga sangat wajar jika perbankan memperhatikan masalah pelayanan (Suryaniadi, dkk., 2012). Kualitas layanan sangat penting apabila memberikan kemudahan dalam membuka rekening dari bank tersebut, cepat dan tepat waktu dalam pelayanan, karyawan yang ramah dan sopan, kemampuan dan kompetensi karyawan dalam mengatasi keluhan dan masalah, perhatian karyawan terhadap nasabah serta fasilitas yang lengkap dan kinerja karyawan yang baik (Aga dan Safakli, 2007).

Kualitas pelayanan adalah akar dari kepuasan pelanggan dan terkait dengan hasil perilaku seperti dari mulut ke mulut, keluhan, rekomendasi dan *switching* (Yavas *et al*, 2004). Definisi kualitas dapat bervariasi dari orang ke orang dan dari situasi ke situasi (Agyapong, 2011). Hidayat (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian yang utama dari suatu layanan

dalam perusahaan dan kepuasan nasabah yaitu respon dari penilaian suatu pelanggan. Penelitian tersebut didukung oleh Sumani (2008), Seguro (2008), Saidani dan Arifini (2012), Resihono (2011), dan Polyorat and Sophonsiri (2010), Natalina (2010), Tsiotsou (2005), Mukherjee (2003), Ismail *et al* (2006), Dibyantoro dan Gustriani (2012). Produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan kondisi yang dinamis dalam memenuhi harapan (Fauzi dan Kurniati, 2006).

Tiap bank kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sangat diutamakan. Menurut Rizan dan Andika (2011), kualitas produk adalah keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan atau pun kebutuhan para pelanggan. Menurut Hidayat (2009) dimensi kualitas produk terdiri dari *performance*, *feature*, *service ability*, *conformance*, *image*. Dengan menghasilkan produk yang berkualitas baik, perusahaan tentu akan memperoleh kepercayaan dan citra baik pula dari para pelanggan (Sulistiono dan Sylvianica, 2009). Penelitian tersebut didukung oleh Shahrudin *et al* (2001), Tsiotsou (2006), Suwarni dan Mayasari (2011), Markoni (2011), Dimiyati (2012). Keadaan ini memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting untuk diperhatikan oleh semua bank dan pengusaha karena kepuasan berkaitan dengan nilai keberhasilan produk dan pelayanan (Handayani, 2004). Penelitian ini didukung oleh Musanto (2004). Prioritas utama bank merupakan kualitas produk dan

layanan yang diinginkan nasabah, menjadi prioritas utama bagi bank yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah (Hidayat, 2009).

PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama merupakan salah satu cabang yang terbesar dan beroperasi di Denpasar. Penelitian ini menggunakan produk konsumtif Multiguna karena kredit Multiguna merupakan salah satu produk utama kredit yang banyak digunakan oleh nasabah kredit. Kredit multiguna adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau karyawan tetap perusahaan yang sumber pembayaran kreditnya dari gaji atau penghasilan tetap. Perbandingan jumlah nasabah kredit multiguna, kredit Modal kerja, kredit Investasi pada tahun 2007-2011 ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1.

Perbandingan Jumlah Nasabah Kredit Multiguna, Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar Pada Tahun 2008-2012

| Tahun | Jumlah Nasabah Produk Kredit | | | | | |
|-------|------------------------------|---------------|----------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| | Kredit Multiguna (orang) | Perubahan (%) | Kredit Modal Kerja (orang) | Perubahan (%) | Kredit Investasi (orang) | Perubahan (%) |
| 2008 | 3299 | - | 227 | - | 642 | - |
| 2009 | 3025 | (8,3) | 227 | 0 | 722 | 12,4 |
| 2010 | 3044 | 0,6 | 234 | 3 | 823 | 13,9 |
| 2011 | 2907 | (4,5) | 203 | (13,2) | 726 | (11,7) |
| 2012 | 2863 | (1,5) | 200 | (1,4) | 634 | (12,6) |

Sumber : PT. BPD Bali Cabang Utama Denpasar, 2013

Tabel 1. menyatakan penurunan nasabah kredit Multiguna, kredit Modal Kerja, kredit Investasi disebabkan karena berkurangnya wilayah kerja atau operasional cabang dan persaingan dari bank lain. Persaingan dari bank lain yang menawarkan manfaat yang lebih menarik serta syarat yang lebih mudah dan tidak kalah pentingnya juga faktor kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin sensitif dan bank lain menyediakan produk yang bervariasi (Chenet *et al*, 2010).

Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar?
- 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar?

Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini juga diharapkan untuk menambah wawasan di bidang perbankan dan juga sebagai masukan apabila di masa yang akan datang dilakukan penelitian dengan topik yang sama.

Hipotesis Penelitian

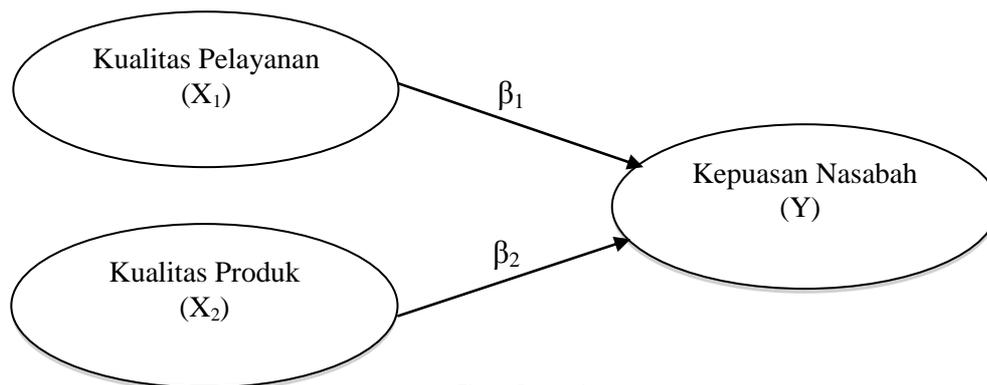
H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit Multiguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

H2 : Kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk saling mendukung satu sama lain terhadap kepuasan nasabah bank. Berdasarkan uraian pesan penelitian maka konsep penelitian dapat dirumuskan pada Gambar 1.



Gambar 1.
Konsep Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit
Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit

Lokasi Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian ini yaitu PT. BPD Bali Cabang Utama Denpasar, berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 6 Denpasar.

Objek Penelitian

Objek yang dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kredit dan produk kredit Multiguna terhadap kepuasan nasabah kredit PT. BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

Identifikasi Variabel

Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan kredit (X₁) dan produk kredit Multiguna (X₂) merupakan variabel bebas. Serta kepuasan nasabah kredit (Y) merupakan variabel terikat.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data ada 2 jenis yaitu : data kualitatif antara lain sejarah Bank BPD Bali Cabang Utama, gambaran umum perusahaan dan stuktur organisasi perusahaan. Sedangkan data kuantitatif antara lain jumlah nasabah kredit Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar, jumlah bank umum di Provinsi Bali

dan perbandingan jumlah nasabah Kredit Multiguna, Kredit Modal Kerja dan kredit Investasi Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner, wawancara langsung kepada nasabah Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar. Data sekunder digunakan untuk memberikan gambaran pelengkap ataupun untuk diproses lebih lanjut antara lain buku-buku referensi, artikel jurnal yang relevan yang yang menyangkut pada penelitian ini.

Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi

Penelitian dalam populasi yaitu nasabah kredit Multiguna tahun 2012 yang berjumlah 2.863 orang pada Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

Sampel

Jumlah populasi penelitian ini adalah 2.863 nasabah, maka dalam menentukan anggota populasi yang akan diambil sebagai sampel, digunakan rumus Slovin dalam Rahyuda (2004:45) dan sampel adalah 100 responden.

Metode Pengumpulan data

- 1) Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada karyawan dan pimpinan Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

2) Kuisisioner

Memberikan daftar pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna terhadap kepuasan nasabah kredit Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

3) Survei

Mendapatkan data dari perusahaan dengan melakukan tindakan dalam pengumpulan data mengenai pengedaran kuisisioner dan wawancara terhadap responden.

Skala Pengukuran Data

Skala untuk mengukur data adalah skala likert.

Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Valid atau tidaknya data jawaban responden yang dikumpulkan dengan kuisisioner diuji melalui uji validitas.

2) Uji Reliabilitas

Derajat ketepatan, ketelitian dan keakuratan yang diperoleh dari instrumen pengukuran diuji melalui uji reliabilitas.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik yang digunakan regresi linear berganda dengan pengolahan datanya diuji dengan menggunakan *SPSS versi 17.0 for Windows*. Perumusan regresi linear berganda (Wirawan, 2002:293), yaitu :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + \mu \dots\dots\dots$$

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Normal atau tidaknya residual dari model regresi yang dibuat dapat diketahui melalui uji normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Korelasi antar variabel bebas pada model regresi dapat diketahui dengan uji multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dari model regresi diketahui melalui uji heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji signifikansi kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

2) Uji Parsial (Uji t-test)

Uji parsial berfungsi untuk menguji signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan produk kredit Multiguna (X_2) dengan kepuasan nasabah kredit Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar (Y) secara parsial dari masing-masing variabel (Wirawan, 2002:304).

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas instrumen

Variabel yang kuat dan butir instrumen dinyatakan valid bila korelasi tiap faktor besarnya diatas 0,3. Hasil uji validitas menghasilkan korelasi yang terkecil yaitu 0,834 dan korelasi terbesar adalah 0,922 dari 24 indikator. Maka hasil pada kuisioner dinyatakan valid sehingga dapat dilaksanakan ke analisa selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Seluruh koefisien Alpha Cronbach memperoleh > dari 0,60 yang berarti pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten pada waktu dan subjek yang berbeda bila melakukan pengukuran selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Variabel Terikat | Variabel Bebas | Koefisien Regresi | t-hitung | Sig. | Ket |
|--|-------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------|-----|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kualitas Pelayanan | 0,381 | 5,764 | 0,000 | Sig |
| | Produk Kredit Multiguna | 0,581 | 8,782 | 0,000 | Sig |
| Constant = 2,38E-016 R Square = 0,819 | | | F Ratio = 219,993 Sig. = 0,000 | | |

Sumber: Lampiran

Berdasarkan Tabel 5. dapat diperoleh hasil analisis data yaitu:.

$$Y = 0,381 X_1 + 0,581 X_2$$

- 1) $\beta_1 = 0,381$; berarti apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan nasabah (Y), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- 2) $\beta_2 = 0,581$; berarti apabila variabel produk kredit Multiguna (X_2) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan nasabah (Y), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- 3) $R^2 =$ Nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,819. Ini menunjukkan bahwa 81,9 persen variasi perubahan naik-turunnya variabel kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kualitas

pelayanan (X1), dan produk kredit Multiguna (X2) sedangkan sisanya 18,1%.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Nilai Asymp. Sig sebesar $0,489 > \alpha = 0,05$ yang disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinearitas

| No | Variabel | Nilai Tolerance | Nilai VIF |
|----|-------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | Kualitas pelayanan | 0,425 | 2,352 |
| 2 | Produk Kredit multiguna | 0,425 | 2,352 |

Sumber: Lampiran

Tabel 6. menunjukkan nilai Tolerance dan VIF untuk indikator seluruh variabel bebas $> 0,1$ dan < 10 . Berarti bahwa tidak terdeteksi kasus multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Variabel | Sig. | Ket. |
|-------------------------|-------|---------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,940 | Tidak Heteros |
| Produk Kredit Multiguna | 0,859 | Tidak Heteros |

Sumber: Lampiran

Tabel 7. menyatakan bahwa tingkat signifikan berada diatas 0,05 yaitu uji Glejser. Disimpulkan bahwa probabilitas signifikan masing-masing variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,940 dan

produk kredit Multiguna 0,859 yang berarti regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Uji Signifikan Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji menyatakan $F_{hitung} (219,993) > F_{tabel} (3,09)$ dengan Sig. Uji F $(0,000) < \alpha (0,05)$. Berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar.

Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

- 1) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar. Kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan nilai $t_{hitung} (5,764)$ melebihi dari $t_{tabel} (1,658)$ jadi H_0 ditolak.
- 2) Pengaruh produk kredit Multiguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar. Kualitas produk (X_2) menunjukkan nilai $t_{hitung} (8,782)$ melebihi dari $t_{tabel} (1,658)$ jadi H_0 ditolak

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari penelitian ini adalah uji simultan menghasilkan F hitung melebihi dari F tabel $(219,993 > 3,09)$ yang menyatakan kualitas pelayanan dan produk kredit Multiguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah kredit PT. Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar, dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit. Uji parsial menghasilkan t_{hitung} melebihi dari t_{tabel} ($5,764 > 1,658$). Jika nasabah merasa bahwa kualitas pelayanan yang ditetapkan adalah sesuai dengan yang diterima oleh nasabah, maka hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah kredit pada PT. Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar. Pengujian hipotesis produk kredit Multiguna menunjukkan bahwa produk kredit Multiguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah kredit. Hal tersebut dinyatakan dari nilai t_{hitung} melebihi dari t_{tabel} ($8,782 > 1,658$). Jika produk kredit Multiguna sesuai dengan nilai yang diterima oleh nasabah kredit, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

Saran dari penelitian yaitu kualitas pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan khususnya pada fasilitas layanan yaitu kenyamanan ruangan, kecepatan menangani keluhan, kesopanan karyawan, dan keterampilan memberikan pelayanan. Selain itu, karyawan perlu mengadakan perbaikan dalam sistem komputerisasi karena setiap bulan banyak nasabah yang mengeluh tentang adanya pemotongan gaji. Oleh karena itu karyawan perlu lebih teliti dan tanggap dalam melayani nasabah kredit, khususnya ketika menerima keluhan dari nasabah agar segera ditindaklanjuti. Pada produk kredit Multiguna sebaiknya karyawan bank memberikan informasi yang lengkap mengenai produk kredit Multiguna kepada nasabah agar nasabah dapat

mengetahui kekurangan dan kelebihan dari produk kredit ini sebelum memutuskan untuk menggunakannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masing-masing nasabah. Selain itu, dari segi promosi produk perlu ditingkatkan dengan mempromosikan produk kredit Multiguna melalui media komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Untuk pihak manajemen Bank BPD Bali Kantor Pusat Denpasar disarankan untuk melakukan inovasi produk yaitu mengembangkan sistem pelayanan *e-banking* agar mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran kredit. Sedangkan penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa meneliti lebih luas mengenai berbagai macam produk yang ada, tidak hanya produk kredit Multiguna sehingga perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pada masing-masing produk yang nantinya dapat menjadi bahan evaluasi untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar.

REFRENSI

- Aga, Mehmet and Safakli, Okan Veli. 2007. An Emperical Investigation Of Service Quality And Customer Satisfaction In Professional Accounting Firm : Evidence, North Cyprus. *Journal Probem And Management*. 5(3), pp: 84-98.
- Agyapong, G. K. Q.. 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry - A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), pp: 203-210.
- Chenet, P., Dagger, T. S., Sullivan, D. O.. 2010. Service Quality, Trust, Commitment and Service Differentiation in Business Relationships. *Journal Of Services Marketing*, 24(5), pp: 336-346.
- Dibyantoro, Alhushori, Gustriani, R. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara (Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi*, 2(3), hal: 247-259.

- Dimiyati, Mohamad. 2012. Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's di Kabupaten Jember. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), hal: 107-118.
- Fauzi, Achmad DH dan Kurniati, Rini Rahayu. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pada Rumah Sakit Di Kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu sosial*, 18(1), hal: 56-65.
- Handayani, Nurlaela. 2004. Perbandingan Hubungan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin Di Beberapa Kantin Universitas Pancasila Jakarta. *Jurnal Model Manajemen*, 2(2), hal: 167-182.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), hal: 59-72.
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D. N., and Isa, S. M. 2006. Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perceptions of Malaysian Public listed Companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), pp: 738-756.
- Markoni. 2011. Pengaruh Dimnsi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, Edisi Ke-VI, hal: 59-70.
- Mukherjee, Avinandan. 2003. Franchise Management: A Model of Service Quality Interactions. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20(3), pp: 325-344.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), hal: 123-136.
- Natalina, Christine. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia, TBK Cabang Pembantu Sumber Pucung Malang. *Tesis*. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Polyorat, Kawpong and Sophonsiri, Suvenus. 2010. The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer loyalty in the Chain Restaurant Context: a Thai Case. *Journal of Global Business and Technology*, 6(2), pp: 64-76.
- PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. 2013. *Rencana Bisnis Bank tahun 2013-2015*. Denpasar.

- Rahyuda, Prof. Dr. I Ketut, dkk. 2004. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Resihono, Legowo Dwi. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Jurnal Politeknosains*, 10(1), hal: 36-56.
- Rizan, Mohamad. Dan Andika, Fajar. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 2(1), hal: 130-150.
- Saidani, Basrah Dan Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1), hal: 1-22.
- Seguro, Waseso. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Penyedia Jasa Telepon Seluler Di Jawa. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13(3), pp: 178-188.
- Sulistiono, Angga dan Sylvianica Yuniyany. 2009. Pengaruh Distribusi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Produk Air Minum Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 9(2), hal: 119-123.
- Sumani. 2008. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3: Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Manajemen di Mojokerto. *Jurnal Eksekutif*, 5(1), hal: 26-37.
- Suryaniadi, S. M., Kencanawati, A. A. A. M., Sitawati, A. A. R. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Cahaya Bina Putra Kerobokan Badung. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), hal: 117-126.
- Suwarni dan Mayasari, Septina Dwi. 2001. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), hal: 76-84.
- Shaharudin, M. R., Mansor, S. W., Hassan, A. A., Omar, M. W., Harun, E. H. 2011. The Relationship Between Product Quality and Purchase Intention: The Case of Malaysia's National Motorcycle/Scooter Manufacturer. *African Journal of Business Management*, 5(20), pp: 8163-8176.
- Tsiotsou, Rodoula. 2005. Perceived Quality Levels and Their Relation to Involvement, Satisfaction and Purchase Intentions. *Marketing Bulletin*, 16(4), pp: 1-10.

- Tsiotsou, Rodoula. 2006. The Role of Perceived Product Quality and Overall Satisfaction on Purchase Intentions. *International Journal of Consumer Studies*, 30(2), pp: 207-217.
- Wirawan, Nata. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 1 (Statistik Inferensial) untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Pertama. Denpasar : Keraras Emas.
- Yavas, U., Benkenstein, M., Stuhldreier, U. 2004. Relationships Between Service Quality and Behavioral Outcomes: A Study of Private Bank Customers in Germany. *The International Journal of Bank Marketing*, 22(2), pp: 144-157.