

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PADA BANK BJB KCP GEDEBAGE

Ai Nunung¹, Dian Candra Fatihah², Euis Hernawati³, Fadhia Azka Savvana⁴

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

hjan0967@yahoo.co.id¹, diancandrafatihah@gmail.com²,
euishernawati68@gmail.com³, savvanafadhiaa@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif serta pengumpulan data melalui studi lapangan, kuesioner, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,828 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit Bank BJB dikategorikan sangat kuat karena berada pada rentang 0,80 – 1,000. Hasil uji hipotesis t menunjukkan besarnya t hitung terhadap t tabel ($9,888 > 0,288$) yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh R square sebesar 68,5% memiliki arti bahwa kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 68,5%. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya sosialisasi dari pihak Bank mengenai produk kredit sehingga kurangnya informasi yang didapat oleh debitur. Serta pelayanan yang diberikan Bank kurang cepat dan efisien mengenai permintaan nasabah. Solusi yang disarankan adalah sudah seharusnya karyawan Bank mempelajari serta memahami produk yang tersedia, agar nasabah mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas. Serta karyawan Bank harus sering mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan pelayanan prima, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan nasabah; kredit.

Abstract

This study aims to determine how big the influence of service quality on customer satisfaction on credit at Bank BJB KCP Gedebage. The method used is descriptive verification method with a quantitative approach and data collection through field studies, questionnaires, and literature studies. Based on the results of the study, the correlation coefficient value was 0.828 which stated that the quality of service on credit customer satisfaction at Bank BJB was categorized as very strong because it was in the range of 0.80 – 1,000. The results of the t hypothesis test show that the magnitude of t count against t table is ($9.888 > 0.288$) which means that there is an

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada Bank BJB KCP Gedebage

influence between service quality on credit customer satisfaction at Bank BJB KCP Gedebage. Based on the results of the calculation of the coefficient of determination obtained R square of 68.5%, which means that credit customer satisfaction at Bank BJB KCP Gedebage is influenced by service quality by 68.5%. The obstacle that occurs is the lack of socialization from the Bank regarding credit products so that there is a lack of information obtained by debtors. And the services provided by the Bank are not fast and efficient regarding customer requests. The suggested solution is that Bank employees should study and understand the available products, so that customers get complete and clear information. Also, Bank employees must often attend trainings such as excellent service training, in order to provide the best service to customers.

Keywords: *service quality; customer satisfaction; credit.*

Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara yang tingkat perekonomiannya sedang berkembang. Hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan perbankan yang didirikan. Perbankan sendiri memiliki peran penting dalam perekonomian suatu Negara. Selain menyalurkan dan memberikan pinjaman (kredit), perbankan juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan.

Persaingan di dalam industri perbankan yang semakin meningkat, baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh dunia perbankan. Untuk mempertahankan pasar, setiap bank menawarkan produk dan pelayanan yang handal dan hampir sama kegiatannya tidak jauh berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Karena hal tersebut, agar suatu bank dapat tampil beda dan memenangkan persaingan, suatu bank harus memiliki pelayanan yang lebih baik dari bank lainnya. Menurut (Kotler, 2012) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan demikian pelayanan yang diberikan suatu bank sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) selalu berusaha untuk bertahan dengan meningkatkan kinerjanya agar menjadi bank yang sehat dan berkembang dengan baik. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi, Bank BJB KCP Gedebage melayani masyarakat yang ada di wilayah kota Bandung timur.

Kota Bandung merupakan suatu kota yang mengalami perkembangan penduduk yang terus meningkat tiap tahunnya serta memiliki potensi perekonomian yang tinggi berdasarkan data BPS kota Bandung pertumbuhan ekonomi Kota Bandung tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 3,76% dibandingkan dengan tahun 2020. Potensi ekonomi yang dimiliki Kota Bandung, merupakan suatu keuntungan yang dimiliki Bank BJB KCP Gedebage untuk memperoleh profit dengan mengambil kepercayaan dari nasabah sebanyak-banyaknya, sehingga kualitas pelayanan Bank BJB KCP Gedebage

merupakan suatu hal yang penting dan harus ditingkatkan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan, tentunya setiap bank harus memperhatikan kualitas dan fasilitas pelayanannya pada setiap bagian unit yang ada (Barus, 2017). Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan reputasi pelayanan yang baik dalam masyarakat, bank tidak perlu khawatir akan kehilangan nasabahnya.

Bagi Bank BJB kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan usaha perbankan, karena bank merupakan perusahaan jasa yang kegiatan usahanya ditentukan oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa bank tersebut. Orientasi ke nasabah berarti menuju pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah nantinya akan berdampak pada profit bank.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) dalam (Atmaja, 2018), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Sedangkan menurut (Kodu, 2013), kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Kasmir, 2017) berpendapat bahwa, pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama). Pelanggan akan terus mengkonsumsi atau terus menggunakan produk yang kita tawarkan, dan yang paling penting adalah akan mampu menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan, sehingga citra perusahaan di mata pelanggan akan baik dan terus meningkat (Nurjanah & Mulazid, 2018).

Menurut (Mulyapradana, Anjarini, & Harnoto, 2020), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan akan muncul jika pelanggan mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Ciri pelayanan yang baik dan harus diterapkan oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan menurut (Kasmir, 2017) yaitu, Tersedia karyawan yang baik, Mampu melayani secara cepat dan tepat, Mampu berkomunikasi dengan baik. Dan Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Terdapat 5 indikator pada kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responseveness* (Daya Tanggap), *Asurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).

Kepuasan adalah ketika seorang konsumen sudah merasa terpenuhi keinginan atau kebutuhannya dari suatu produk atau jasa yang diberikan. Menurut (Kotler & Keller, 2009), kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada Bank BJB KCP Gedebage

seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi).

Sedangkan menurut (Fatihudin & Firmansyah, 2019), kepuasan konsumen adalah pengukuran atau indikator sejauh mana konsumen atau pengguna produk perusahaan atau jasa, sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman yang dirasakan/diterima.

Faktor-faktor pendorong kepuasan nasabah, dapat ditentukan oleh persepsi nasabah atas hasil kerja suatu produk atau jasa yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut (Irawan, 2004) terdapat 5 faktor utama dalam kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut: Kualitas Produk atau Jasa, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Kemudahan.

Menurut (Irawan, 2004) dalam jurnal (Sangi, Tamengkel, & Mukuan, 2022), terdapat 4 indikator yang ada pada kepuasan nasabah diantaranya sebagai berikut: Perasaan Puas, *Re-Purchase*, Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain dan Terpenuhinya Harapan Nasabah.

Metode

Metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah metode deskriptif verifikatif. Menurut (Sugiyono, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah kredit pada PT. Bank BJB KCP Gedebage berjumlah 312 orang. Menurut (Sugiyono, 2015) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil untuk melaksanakan penelitian. Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat, agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal.

Menurut (Andri, Dores, & Lina, 2020) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila jumlah responden kurang dari 100, maka sampel yang diambil yaitu semua. Sedangkan apabila jumlah sampel lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Berpijak pada pendapat tersebut, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 15% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 312 debitur. Berarti $312 \times 15\% = 46,8$ atau dibulatkan menjadi 47. Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 47 debitur pada Bank BJB KCP Gedebage.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner oleh responden untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage. Untuk

mendapatkan data sekunder, penulis mendapatkan informasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti artikel dan web resmi Bank BJB. Observasi merupakan metode penelitian dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitiannya yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di Bank BJB KCP Gedebage. Menurut (Sugiyono, 2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dilakukan dengan cara menyebar daftar pertanyaan, yang cukup terperinci dan lengkap mengenai objek yang diteliti kepada responden. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data dengan menyebar kuesioner kepada nasabah yang menggunakan kredit di Bank BJB KCP Gedebage.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian Instrumen

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,580	0,288	Valid
	X1.2	0,462	0,288	Valid
	X1.3	0,342	0,288	Valid
	X1.4	0,313	0,288	Valid
	X1.5	0,400	0,288	Valid
	X1.6	0,320	0,288	Valid
	X1.7	0,300	0,288	Valid
	X1.8	0,402	0,288	Valid
	X1.9	0,373	0,288	Valid
	X1.10	0,588	0,288	Valid
	X1.11	0,380	0,288	Valid
	X1.12	0,424	0,288	Valid
	X1.13	0,351	0,288	Valid
	X1.14	0,332	0,288	Valid
	X1.15	0,300	0,288	Valid
	X1.16	0,395	0,288	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,614	0,288	Valid
	Y2	0,417	0,288	Valid
	Y3	0,372	0,288	Valid
	Y4	0,583	0,288	Valid
	Y5	0,487	0,288	Valid
	Y6	0,571	0,288	Valid
	Y7	0,506	0,288	Valid
	Y8	0,374	0,288	Valid
	Y9	1	0,288	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada Bank BJB KCP Gedebage

Hasil Analisis Data

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	2,9117067
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0,116
	Negative	-0,116
Test Statistic		0,116
Asymp. Sig. (2-tailed)		,125 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil data pada tabel 3 di atas, diperoleh nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,125 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan nilai residual yang dihasilkan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil data pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam pernyataan dapat dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas Reliabel	Cronbach Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	0,6	0,907	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,6	0,931	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil data pada tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa instrument dari setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* > 0,6. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Coefficients ^a				
Unstandardized Model Coefficients	Standardized Coefficients Beta		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2,114	2,538		0,409
	0,506	0,051	0,828	9,888
Dependent Variable: kepuasan Nasabah				

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil data pada tabel 4 di atas, maka dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 2,114 + 0,506X$

- a. Konstanta sebesar 2,114 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan nasabah sebesar 2,114.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,506 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas pelayanan, maka kepuasan nasabah bertambah 0,506.

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlation			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,828**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	47	47
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,828**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil data pada tabel 5 di atas, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,828 jika mengacu pada pedoman Sugiyono (2017:250), hal ini berarti pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage dikategorikan sangat kuat karena berada pada rentang 0,80 – 1,000.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	0,685	0,678	3,344

a. Predictor: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil data pada tabel 6 di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,685 (68,5%). Hal ini berarti sebesar 68,5% kepuasan nasabah kredit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. sisanya yaitu sebesar 31,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Tabel 7 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	B	Unstandardized Coefficients std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	2,114	2,538		0,833	0,409
1 Kualitas Pelayanan	0,506	0,051	0,828	9,888	0

a. Dependent variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2022)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada Bank BJB KCP Gedebage

Berdasarkan hasil data pada tabel 7 di atas, diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($9,888 > 0,288$) dengan nilai sig. ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB KCP Gedebage, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut: Tanggapan Kualitas Pelayanan (Variabel X) responden berada dalam kategori “sangat baik” dengan nilai rata-rata 4,3 yang berarti pernyataan responden mengenai Kualitas Pelayanan berada pada kategori interval sangat baik yaitu 4,20 – 5,00. Pada pernyataan yang menyatakan “Karyawan Bank BJB menciptakan suasana yang nyaman, dan mengawali dengan senyum dan sapa” mendapat perolehan rata-rata tertinggi dengan hasil bobot 223 dengan nilai rata-rata 4,7.

Tanggapan Kepuasan Nasabah (Variabel Y) responden berada dalam kategori “sangat baik” dengan nilai rata-rata 4,4 yang berarti pernyataan responden mengenai Kepuasan Nasabah berada pada kategori sangat baik yaitu 4,20 – 5,00. Pada pernyataan yang menyatakan “Bank BJB harus menjaga kualitas pelayanan terhadap nasabah” mendapatkan respon tertinggi dengan perolehan rata-rata 223 dengan nilai rata-rata 4,7. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 68,5% berdasarkan uji determinasi. Hambatan-hambatan yang terjadi di Bank BJB KCP Gedebage ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti, kurangnya sosialisasi dari pihak Bank mengenai produk kredit sehingga kurangnya informasi yang didapat oleh debitur. Serta pelayanan yang diberikan Bank kurang cepat dan efisien mengenai permintaan nasabah.

Upaya yang sudah dilakukan Bank BJB KCP Gedebage untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu, sudah seharusnya karyawan Bank mempelajari serta memahami produk yang tersedia, agar nasabah mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas. Serta karyawan Bank harus sering mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan pelayanan prima, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

DFTARPUSTAKA

- Andri, Andri, Dores, Olenggius Jiran, & Lina, Anastasia Helina. (2020). Analisis faktor penyebab kesulitan belajar matematika pada siswa SDN 01 Nanga Kantuk. *J-PiMat*, 2(1), 158–167. [10.31932/j-pimat.v2i1.688](https://doi.org/10.31932/j-pimat.v2i1.688)
- Atmaja, Jaka. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Barus, Nina Ristia. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Fatihudin, Didin, & Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kodu, Sarini. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2536>
- Kotler, Philip. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Mulyapradana, Aria, Anjarini, Ary Dwi, & Harnoto, Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nurjanah, Risna, & Mulazid, Ade Sofyan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Muqtasid*, 9(1), 40–53. <http://dx.doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Sangi, Intan M. A., Tamengkel, Lucky F., & Mukuan, Danny D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107–112.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.