

# PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK BRI UNIT MENTEBAH KABUPATEN KAPUAS HULU

Dina Octaviani<sup>1)</sup>, Desi Natalia<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

<sup>2)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

---

## ABSTRACT

*This study aims to determine customer perceptions of the quality of services provided Frontliner Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu District to customers of Bank BRI. The method used in this research is survey method by using likert scale measurement. Data were obtained by interview with Bank BRI and questionnaires to 100 respondents. In this study, the variable that becomes the benchmark in analyzing the problems in this research, is variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. If seen from the results of the research, Customer Perceptions of Frontliner Service Quality At Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu District, based on the responses of respondents / customers BRI Bank included in the category has not been good or still below expectations.*

**Keywords:** *reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Frontliner Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu kepada nasabah Bank BRI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan pengukuran skala likert. Data diperoleh dengan observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap Bank BRI unit Mentebah, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini, adalah variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, keberwujudan. Jika dilihat dari hasil penelitian maka Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu, berdasarkan tanggapan responden/nasabah Bank BRI masuk dalam kategori belum baik atau masih di bawah harapan.

**Kata kunci:** keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan keberwujudan.

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi Bank memiliki peranan penting dalam proses transaksi uang. Bank begitu banyak menarik perhatian masyarakat sebagai tempat penyimpanan maupun sebagai tolak ukur untuk membantu dalam usaha masyarakat baik itu usaha kecil maupun usaha menengah keatas sesuai dengan usaha yang dijalankan masyarakat.

Maraknya Bank-Bank yang hadir didunia membuat begitu banyak persaingan bisnis didalam dunia per-Bankkan khususnya persaingan antar Bank-Bank yaitu dalam menawarkan layanan yang ada dalam per-Bankkan. Dimana didunia per-Bankkan, Bank dituntut bagaimana cara menarik nasabah baru

untuk menjadi nasabah tetap dan mempertahankan nasabah merupakan tantangan dari setiap Bank. Nasabah memiliki peranan penting dalam bank karena nasabah merupakan wadah untuk maju dan tetap menggunakan produknya.

Kegiatan frontliner memiliki peranan penting dalam bank karena kegiatan frontliner merupakan kegiatan komunikasi sebagai bahan masukkan yang penting terhadap kepuasan nasabah atau pelanggan dalam mempertahankan nasabah sehingga nasabah mengkonsumsi merasakan serta memberi respon yang baik terhadap produk bahkan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan. Disinilah perlunya peran aktif frontliner dalam kegiatan sehari-hari

dalam membantu kesuksesannya bank untuk mengangkat pamor perusahaan sebagai organisasi yang intelek.

Dalam dunia perbankan peran Customer Service, Teller dan Security sebagai Frontliner di kantor-kantor unit, mereka secara langsung menghadapi setiap nasabah yang datang dengan kebutuhan yang berbeda mulai dari menabung hingga kebutuhan jasa lainnya, setiap kegiatan transaksi tersebut yang berlangsung di frontliner dengan perantara petugas teller. Adalah menarik untuk meneliti karyawan frontliner, terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti halnya perbankan. Karyawan frontliner memberi pengaruh yang sangat besar bagi kelangsungan suatu perusahaanjasa, karena frontliner merupakan ujung tombak pelayanan yang berhubungan secara langsung dengan nasabah untuk memberi kesan yang baik terhadap kualitas perusahaan perbankan.

Pihak Bank BRI Unit Mentebah kabupaten Kapuas Hulu dapat mengetahui dengan sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memahami persepsi nasabah dalam memilih dan menggunakan tabungan dan jasa, salahsatu faktor yang cukup mempengaruhi dan membentuk tingkahlaku nasabah adalah persepsi nasabah, persepsi antara satu nasabah dengan nasabah lainnya tidaklah sama, hal ini dikarenakan nasabah memiliki budaya dan pengalaman yang berbeda-beda terhadap produk dan jasa. Dengan memahami persepsi nasabah maka pihak perusahaan atau perBankan dapat mengetahui apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam melakukan pembelian dan penggunaan suatu produk.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Pengertian pemasaran**

Menurut para ahli dalam buku Manajemen Pemasaran Edisi ke Sebelas pengertian pemasaran dibedakan dalam dua aspek yaitu sosial dan Manajerial. Menurut Kotler (2003:8) “definisi sosial lebih mengarahkan kepada aturan atau tata cara dalam pemasaran yang akan digunakan masyarakat, dimana seorang pelaku pemasar menyebutkan hal ini merupakan sebuah aturan memberikan suatu standar hidup untuk mengarah kepada standar hidup yang lebih tinggi”. Sedangkan definisi

pemasaran secara manajerial yaitu diartikan sebagai “seni menjual produk”.

#### **2.1.2 Pengertian pelayanan**

Menurut Warella (1997:18) “pelayanan merupakan suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) serta suatu usaha (effort), sehingga menunjukkan secara inheren pentingnya penerimaan jasa suatu pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi serta penyampaian proses suatu pelayanan itu sendiri.”

#### **2.1.3 Pengertian Bank**

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang dapat menghimpun dana dari masyarakat dengan bentuk simpanan serta menyalurkan kembali kepada masyarakat dengan bentuk kredit dan lainnya dengan bentuk menaikkan taraf hidup masyarakat. Hal ini tercantum pada Undang- Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998. Dalam beberapa buku, tidak ditemukan pengertian bank secara kongkrit, hanya beberapa istilah-istilah seperti yang diungkapkan Kasmir (2012:24) menyatakan adalah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan artinya suatu aktivitas perbankan selalu berhubungan dengan keuangan.

#### **2.1.4 Pengertian nasabah**

menurut Kasmir (2008:230): nasabah merupakan raja, artinya seorang raja tetap dipenuhi semua keinginan dan kebutuhan nya. Pelayanan yang diberikan tetap seperti melayani seseorang raja dengan arti masih dalam batas etika maupun moral dengan tidak merendahkan derajat suatu bank ataupun derajat costumer service itu sendiri.

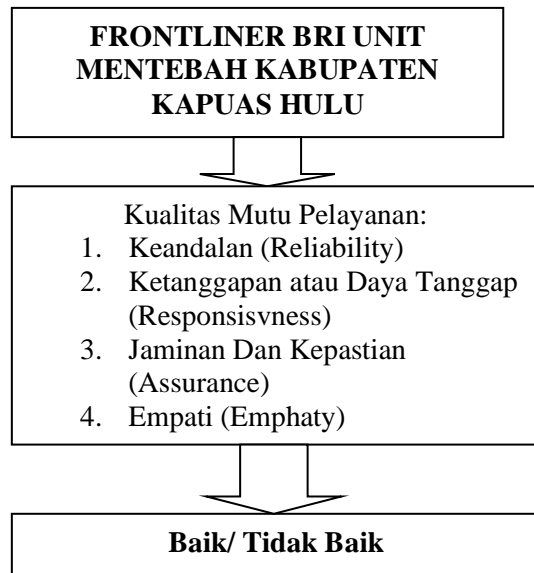
#### **2.1.5 Pengertian Frontliner**

Pengertian Frontliner menurut Tarmoezi (2000:3) mengatakan frontliner merupakan barisan dibagian paling depan yang mempunyai peran penting sebagai aktivitas utama didepan, serta terdapat karyawan yang melakukan kontak secara langsung dengan tamu (guest contact).

#### **2.1.6 Pengertian Persepsi**

Menurut Bimo Walgito (2002:90) “pengertian persepsi merupakan sebuah proses yang didahului dengan penginderaan yaitu proses yang berwujud yang dapat diterima oleh individu melalui alat indra ataupun juga disebut dengan proses sensoris”.

## 2.2 Kerangka Pemikiran



## METODELOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2004:97), riset survey adalah pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan responden.

Instrumen utama yang digunakan dalam proses penelitian ini yang dilakukan adalah seperti kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk kemudian diolah menjadi data, dan kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan objek penelitian pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang sudah 1 tahun menjadi nasabah pada Bank BRI unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu sebanyak 2263 nasabah.

#### Sampel

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah metode purposive sampling. Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Slovin. Berdasarkan teori Slovin jumlah sampel dari populasi 2.263 orang nasabah tahun 2015-2017 adalah 100 orang minimum yang sudah 1 tahun jadi nasabah pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu.

### 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.4.1 Pengukuran Data

Skala Likert ini mengharapkan responden menunjukkan jawaban pada setiap atribut dengan (✓) agar dapat menggambarkan pendapat atau perasaan dari responden.

Sangat Penting / Sangat puas : 5

Penting / Puas : 4

Penting / Cukup puas : 3

Tidak Penting / Tidak puas : 2

Sangat tidak Penting / Sangat tidak puas : 1

Dalam hal ini untuk perhitungan skala likert hanya digunakan untuk pentabulasian presentase jawaban responden untuk mendapatkan rata-rata presentase. Dari rata-rata presentase dicari terlebih dahulu setiap variabel dan kemudian dijumlahkan sehingga dapat diketahui jumlah rata-rata presentase jawabannya.

Sistem perhitungan pertama skala likert adalah mengenali antara total jawaban responden dengan bobot jawaban.

Kemudian dicari presentase bagi anatar perhitungan setiap atribut dengan rata-rata presentase.

Jawaban masing-masing kuesioner dibuat rekapitulasi jawaban untuk memudahkan pentabulasian. Rekapitulasi berisi bobot jawaban pada masing-masing responden yang mana terdapat total jawaban dari setiap responden.

Sejumlah pernyataan tertulis yang disampaikan pada responden untuk mendapatkan informasi dalam rangka pengumpulan data.

#### 3.4.1 Pengukuran Data

Sistem perhitungan pertama skala likert adalah mengenali antara total jawaban responden dengan bobot jawaban.

Kemudian dicari presentase bagi anatar perhitungan setiap atribut dengan rata-rata presentase.

Jawaban masing-masing kuesioner dibuat rekapitulasi jawaban untuk memudahkan pentabulasian. Rekapitulasi berisi bobot jawaban pada masing-masing responden yang mana terdapat total jawaban dari setiap responden.

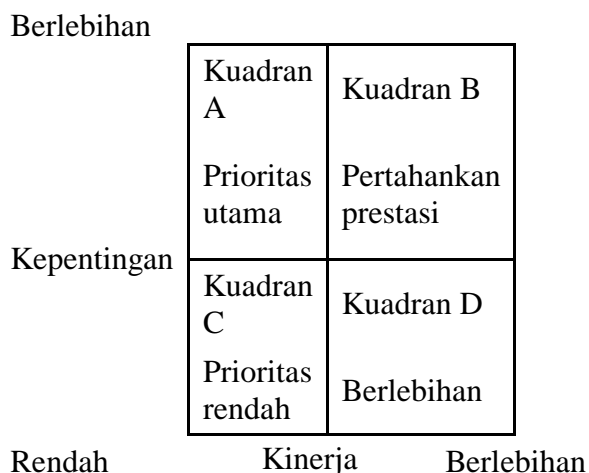
Sejumlah pernyataan tertulis yang disampaikan pada responden untuk mendapatkan informasi dalam rangka pengumpulan data.

## Analisis Kualitas Pelayanan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan / tingkat kepuasan nasabah yang telah diberikan maka digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla serta James pada tahun 1977 didalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" seperti dipublikasikan oleh Journal of Marketing.

Pada teknik ini nasabah diminta untuk memberi penilaian terhadap tingkat kepentingan serta kinerja suatu perusahaan, dan kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja tersebut dianalisis dalam Importance-Performance Matrix, dimana sumbu x mewakili pendapat sedangkan sumbu y mewakili harapan. Makanya nanti akan diperoleh hasil berupa empat kuadran seperti gambar berikut

Gambar 1.1  
diagram importance performance analysis



Kuadran 1 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Pada variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga performance

variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran 2 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi, variabel-variabel yang termaksud dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran 3 adalah wilayah memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termaksud dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran 4 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termaksud dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Tingkat ketidak sesuaian dari hasil perbandingan antara tingkat kinerja (performance) yang mewakili (kenyataan yang dirasakan oleh responden) dan tingkat kepentingan pelanggan (harapan responden). Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. Variabel X merupakan tingkat kinerja (performance) perusahaan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan (harapan) dalam menentukan tingkat kesesuaian  $X_i$  merupakan skor penilaian kinerja Bank BRI unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu,  $Y_i$  merupakan skor penilaian kepentingan pelanggan, yang dihitung dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki= Tingkat kesesuaian konsumen

Xi= skor penilain kinerja Bank BRI Unit Mentebah

Yi= skor penilain kepentingan pelanggan

b). Alat analisis

Adapun alat analisis yang digunakan dalam pemasaran yaitu keandalan, dayatanggap, jaminan, empaty, keberwujudan.

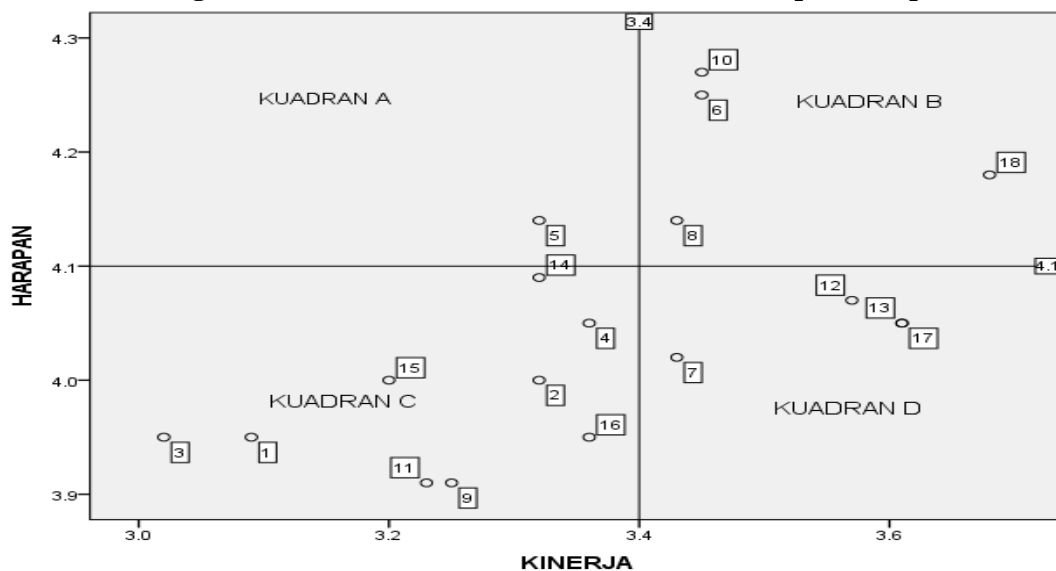
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan respon nasabah dari 100 lembar kuesioner

yang disebarkan mengenai kualitas pelayanan frontliner pada Bank Bri Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Ada beberapa atribut dapat disimpulkan harus segera diperbaiki atau ditenahi pihak manajemen Bank BRI Unit Mentebah kabupaten Kapuas Hulu untuk lebih meningkatkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Mentebah dan yang dinilai sudah baik harus bisa dipertahankan serta lebih ditingkatkan lagi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari paparan analisis melalui diagram kartesius (IPA) berikut :

**Gambar 3.1**Diagram Kartesius Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu



Hasil pengukuran variabel – variabel jasa ini dapat membantu atau memberikan masukan untuk pihak Bank BRI Unit Mentebah untuk dapat mengambil langkah- langkah atau menitik beratkan usaha- usaha perbaikan untuk variabel- variabel penelitian yang oleh responden dianggap kurang dalam pelaksanaannya.

**Berdasarkan gambar 3.1 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :**

### ✓ **Kuadran A : Prioritas Utama**

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap penting dan memiliki harapan tinggi dari sisi persepsi anggota nasabah Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu atau kinerja nya masih dianggap rendah

atau tidak sesuai dengan harapan anggota nasabah sehingga perlu mendapat perhatian dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu yang termasuk kuadran ini adalah :

- (5) Proaktif Membantu Kesulitan Nasabah Secara Personal

### ✓ **Kuadran B : Pertahankan Prestasi**

Pada posisi ini variabel penelitian dianggap penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan responden, harapan yang sesuai kinerja sehingga dimensi ini perlu dipertahankan. Yang termasuk kuadran ini adalah :

- (6) Pelayanan Diberikan Dalam Waktu Yang Cepat
- (8) Petugas Layanan Frontliner Tanggap Melayani Kebutuhan Nasabah
- (10) Bagian Frontliner Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah
- (18) Ketersediaan Kebersihan Ruang Tunggu Atau Antrian Yang Nyaman

✓ **Kuadran C : Prioritas Rendah**

Pada posisi ini yang diharapkan atau harapan nya tidak terlalu tinggi dan bisa dinyatakan rendah oleh anggotanya serta kinerjanya juga rendah dan pelaksanaannya biasa-biasa saja, sehingga kurang memuaskan konsumen.

Yang termasuk kuadran ini adalah :

- (1) Jam Buka Loker Pelayanan Bank BRI Unit Mentebah Sesuai Waktu Yang Diharapkan
- (2) Kecakatan Petugas Frontliner Dalam Melayani Anggota Nasabah
- (3) Mengupayakan Catatan Yang Bebas Dari Kesalahan
- (4) Jumlah Petugas Sebanding Dengan Kebutuhan Nasabah
- (9) Petugas Bagian Layanan Bersifat Ramah, Sopan, Tertib, Dan Rapi
- (11) Keluhan Dan Saran Ditanggapi Dengan Baik
- (14) Perhatian khusus terhadap kesulitan nasabah
- (15) Area Lahan Parkir Yang Memadai
- (16) Kelengkapan Sarana Hiburan Pada Ruang Tunggu Tv, Majalah, Dan Koran.

✓ **Kuadran D : Berlebihan**

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap kurang penting dan pelaksanaannya sangat baik, sehingga konsumen merasa puas dan dianggap penting dan memiliki harapan tinggi dari sisi persepsi anggota nasabah Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu atau kinerja nya masih dianggap rendah atau tidak sesuai dengan harapan anggota nasabah sehingga perlu mendapat perhatian dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI Unit

Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. Yang termasuk kuadran ini adalah :

- (7) Penyelesaian Keluhan Yang Dihadapi Nasabah Dapat Diselesaikan Oleh Frontliner
- (12) Keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas terhadap nasabah
- (13) Kemudahan Dalam Berkomunikasi Dengan Nasabah

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu :

1. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden yang mendapatkan pelayanan pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu sebagian besar responden atau sebanyak 33 responden (33,00%) berusia 31-40 tahun, yang secara keseluruhan 100 responden 50% berjenis kelamin pria dan 50% berjenis kelamin wanita, dan dengan pekerjaan sebagian besar swasta sebanyak 39 responden atau (39,00%).

2. Berdasarkan hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dari 18 pertanyaan masing-masing variable harapan dan variable kinerja dengan menggunakan *SPSS.23.0 for windows* disimpulkan valid  $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$  (0,373), dan uji reliabilitas jika nilai *cronbach's alpha* untuk variable harapan dan nilai *cronbach's alpha* untuk kinerja 0,332

3. Tingkat Persepsi Anggota Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Analisis.

Berdasarkan hasil analisis penilaian harapan dan penilaian kinerja yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh total angka **0,83 (Q) < 1** yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dikategorikan masih dibawah harapan atau belum baik. Karena jika kualitas pelayanan **(Q) > 1**, maka kualitas pelayanan bisa dikategorikan baik.

4. Berdasarkan digram kartesius, posisi tiap-tiap variable dalam penelitian adalah sebagai berikut :

✓ **Keandalan**

Jam Buka Loker Pelayanan Bank BRI Unit Mentebah Sesuai Waktu Yang Diharapkan, Kecakatan

Petugas Frontliner Dalam Melayani Anggota Nasabah, Mengupayakan Catatan Yang Bebas Dari Kesalahan, Jumlah Petugas Sebanding Dengan Kebutuhan Nasabah berada pada kuadran C.

✓ **Ketanggapan**

Pro aktif membantu kesulitan nasabah berada pada kuadran A. Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat berada pada kuadran B, penyelesaian keluhan yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan oleh frontliner berada pada kuadran D, petugas layanan frontliner tanggap melayani kebutuhan nasabah berada pada kuadran B.

✓ **Jaminan dan kepastian**

Petugas bagian layanan bersifat ramah, sopan, tertib dan rapi berada pada kuadran C, bagian frontliner memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan nasabah berada pada kuadran B.

✓ **Empati**

Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik berada pada kuadran C, keramahan dan perhatian petugas frontliner terhadap nasabah berada pada kuadran B, kemudahan dalam berkomunikasi dengan nasabah berada pada kuadran D, perhatian khusus terhadap kesulitan nasabah berada pada kuadran A.

✓ **Keberwujudan**

Area lahan parkir yang memadai berada pada kuadran C, kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (Tv, Majalah dan Koran) berada pada kuadran C, karyawan frontliner berpenampilan rapi berada pada kuadran D, ketersediaan kebersihan ruang tunggu atau antrian yang nyaman berada pada kuadran B.

Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Diperoleh 22 januari 2017, Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin. <http://tatangmanguny.wordpress.com/ukuran-sampel-rumus-slovin/>

Hutapea, Parulian dan Nuriana Thoha. 2008. Kompetensi plus. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. Marketing Manajemen. Edisi Kesebelas. Penerjemah Bambang Sawardi. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-13. Jilid Satu. Jakarta : Erlanga.

Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.

Rambat, Lupiyoadi dan A. 2006. Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Stanton, William J. 2001. Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Sugianto, 2001. Teknik Sampling, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : ALFABETA.

Sugiyono, Prof.Dr, 2004. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Ketujuh, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sumarni, Murti dan Soeprihanti, john. 2000. Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan. Edisi Kelima. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.

Sule, Erni. T. Dan Saefullah, Kurniawan. 2005. Pengantar Manajemen. Edisi Pertama.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.

**DAFTAR PUSTAKA**

Boyd, Harper W, Orville C. Walker, dan Jean-Claude Larreche. 2004.

- Swastha, Basu. 2002. (INTERNET).  
<http://Fauzanalkarim.blogspot.com/>  
.
- Tarmoezi, Trizno. (2000). Hotel front office. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center (JBRC).
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang.
- Wijaya, Andy. 2011. Kualitas Pelayanan Jasa. Gramedia.