



## PENGARUH KEMUDAHAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG UTAMA SURYOPRANOTO

Darmeinis, Yenny

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, [Darmeinis@gmail.com](mailto:Darmeinis@gmail.com), Universitas Panca Sakti Bekasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, [yennynew@yahoo.com](mailto:yennynew@yahoo.com), Universitas Panca Sakti Bekasi

### ABSTRACT

*The activity of saving money today is the main thing for planning the future. Banks as one of the most trusted financial institutions have information technology innovations so that financial transactions become more effective and efficient. Banking technology, called internet banking, has features that provide convenience for customers in transactions that have an impact on customer satisfaction in their use. This paper will analyze the convenience of internet banking on customer satisfaction an PT Bank Central Asia's main branch office Suryopranoto using a simple regression method, as many as 30 respondents were surveyed through a questionnaire to test the research model. The results of the study indicate that there is a weak and positive relationship between the convenience of internet banking and customer satisfactions because most of the customer satisfaction is influenced by other factors.*

*Keyword: banking technology, internet banking, customer satisfaction*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Di zaman globalisasi yang berkembang dan persaingan yang ketat mengakibatkan perusahaan di bidang jasa harus menunjukkan eksistensinya. Setiap perusahaan harus mempunyai strategi untuk menjalankan bisnis, salah satunya kepuasan pelanggan yang dijadikan patokan dalam keberhasilan. Perusahaan juga wajib mempertahankan kesetiaan pelanggan agar keberadaan perusahaan dapat terjaga, terpelihara, serta mampu berkembang di masa mendatang. Kegiatan simpan menyimpan uang sangat penting dilakukan terutama bagi perencanaan yang lebih baik di kehidupan mendatang. Dalam bidang perekonomian, bank merupakan lembaga keuangan terpercaya harus memiliki kualitas yang baik serta memudahkan setiap aktivitas penyimpanan uang.

Perbankan mempunyai peran yang cukup besar bagi kehidupan masyarakat sehari-hari yang ditunjang dengan inovasi berbasis teknologi informasi yang memberikan manfaat efektivitas dan efisiensi yang luar biasa contohnya yaitu produk-produk perbankan elektronik seperti kartu ATM, kartu debit dan kartu kredit, *internet banking*, *phone banking*, *sms banking*, *mobile banking*, dan lainnya, telah mendorong pelayanan dunia perbankan menjadi tidak terbatas dari sisi waktu dan jangkauan geografis. Melalui hal ini, nilai nominal dan volume transaksi keuangan meningkat secara signifikan.

Penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan tidak luput dari potensi dari adanya resiko kegagalan sistem dan/atau resiko dari kejahatan elektronik yang sering dilakukan terutama oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya inovasi perbankan elektronik, nasabah akan merasakan manfaat dari perbankan elektronik itu sendiri dan tidak sedikit pula nasabah yang ragu untuk menggunakannya dengan alasan keamanan dan kemudahan penggunaan. Dengan adanya inovasi pengembangan fitur *internet banking*, dapat diketahui seberapa besar nasabah merespon *internet banking* dengan menggunakannya, kemudahan apa saja yang dirasakan, hingga tingkat loyalitas nasabah terhadap bank.

Keuntungan *internet banking* yaitu nasabah dapat mengatur transaksi secara leluasa tidak dibatasi pada tempat, waktu dan jam operasional kantor cabang. Sedangkan keuntungan *internet banking* bagi BCA yaitu sarana dalam mengalihkan sebagian beban transaksinya dari *counter* di kantor cabang.

**Rumusan Masalah**

- Apakah keunggulan *internet banking* yang diberikan oleh PT Bank Central Asia dan proses penggunaannya?
- Apakah layanan *internet banking* BCA sudah cukup dapat membantu mempermudah proses transaksi?
- Seberapa besar pengaruh kemudahan *internet banking* yang diberikan PT Bank Central Asia terhadap kepuasan nasabah BCA?

**Manfaat Penelitian**

- Penelitian dijadikan bahan masukan bagi perusahaan untuk menentukan atau mengetahui pengaruh penggunaan fasilitas *internet banking* terhadap kemudahan dan kepuasan nasabah dalam transaksi perbankan.
- Penelitian dapat menambah pengalaman wawasan penulis serta dapat membandingkan antara materi yang didapat dalam perkuliahan dengan kondisi di PT. Bank Central Asia.
- Penelitian dapat dijadikan bahan masukan yang berguna dalam menambah wawasan dan wacana serta memberikan gambaran mengenai layanan *internet banking* BCA untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

**TINJAUAN PUSTAKA****Tinjauan Teori****Bank**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 pada tahun 1988, bank merupakan badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank dibedakan menjadi tiga jenis, bank sentral yang bertanggung jawab menjalankan kebijakan moneter dan stabilitas harga suatu negara, bank umum sebagai pelaksana kegiatan secara konvensional atau mengikuti prinsip syariah dan memberikan jasa lalu lintas pembayaran, serta bank perkreditan rakyat sebagai bank pelaksana kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah namun tidak menyediakan jasa lalu lintas pembayaran.

Munculnya kesadaran bahwa keberadaan bank umum sangat penting dalam menjalankan perekonomian yang bersifat modern sehingga fungsi utama yang dimiliki bank umum yaitu menciptakan uang giral yang mempengaruhi peredaran uang, mendukung kelancaran dan mekanisme pembayaran, menghimpun dana simpanan milik masyarakat, mendukung kelancaran proses transaksi secara internasional, tempat menyimpan barang-barang yang berharga, serta memberikan jasa-jasa lain seperti pembayaran listrik dan pulsa telepon.

**Perbankan Elektronik**

Mengikuti perkembangan dari masa ke masa, kini kegunaan bank bukan sekedar memberikan layanan untuk menyimpan dana saja, tetapi kegunaan lainnya adalah kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, pembayaran, hingga pembelian melalui teknologi perbankan elektronik. PT Bank Central Asia adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dengan menyediakan berbagai macam pilihan produk perbankan elektronik yang dijelaskan seperti berikut:

1. Kartu ATM

Sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah untuk mengecek rekening tabungan dan mengambil uang tanpa perlu dilayani oleh Teller. Selain itu, ATM dapat melakukan transfer antar rekening bank dan atau antar bank, melakukan pembayaran, pembelian pulsa isi ulang dan pulsa listrik. Dalam penggunaannya nasabah harus memasukkan kartu ATM yang dimilikinya yang disertai dengan nomor rahasia atau PIN.

2. *Internet Banking*

Penggunaan teknologi internet sebagai media transaksi yang berkaitan dengan transaksi perbankan, menggunakan internet sebagai jaringan penghubung dengan nasabah atau pihak bank.

Bentuk transaksi ini bersifat maya, artinya tidak perlu bertatap muka antara nasabah dengan pihak bank yang bersangkutan. PT Bank Central Asia menyediakan fasilitas internet banking dengan nama KlikBCA.

### 3. *Mobile Banking*

Layanan perbankan yang mampu diakses secara langsung melalui alat komunikasi seperti telepon seluler, dengan penyediaan fasilitas yang mirip dengan mesin ATM, kecuali dalam pengambilan uang tunai. Saat ini penggunaan *mobile banking* melalui aplikasi ponsel dengan sistem operasi *Android OS*, *iOS*, maupun *Windows Phone OS*. PT Bank Central Asia memiliki layanan tersebut dengan nama *m-BCA* dan *Mobile BCA*. Fitur yang ditawarkan yaitu *m-Info* untuk pengecekan transaksi perbankan, *m-Transfer* untuk melakukan transaksi pengiriman uang ke sesama rekening BCA maupun dengan rekening bank lain, fitur *m-Payment* untuk pembayaran tagihan kartu kredit, telepon seluler, PAM, telepon, pendidikan, asuransi, dan lain-lain, fitur *m-Commerce* untuk pembelian pulsa, kartu *Blitz*, dan terakhir fitur *m-Admin*, untuk melakukan aktivasi layanan dan ubah pin.

### 4. *SMS Banking*

Merupakan layanan perbankan dengan menggunakan SMS (*Short Messaging Service*—pesan singkat) untuk melakukan permintaan informasi keuangan dan transaksi keuangan yaitu pengecekan saldo, melihat mutasi rekening dan lain sebagainya. Nasabah cukup mengetikkan jenis info yang ingin ditampilkan dan 4 digit kode akses (yang telah didaftarkan di mesin ATM) melalui ponsel dan mengirimkannya ke nomor 69888. Selanjutnya nasabah akan mendapatkan informasi yang diinginkan.

### 5. *BCA by Phone*

Produk perbankan elektronik berguna untuk mendapatkan layanan info perbankan atau melakukan transaksi finansial yang bersifat non tunai via telepon, namun layanan ini terbatas karena dikhususkan hanya untuk nasabah yang memiliki jenis tabungan tertentu saja seperti Giro, Tahapan *Gold*, *BCA Dollar*, serta tahapan melalui kartu ATM *Platinum*. Nasabah akan diberikan PIN untuk dapat mengakses informasi perbankan di nomor telepon yang ditentukan.

## **Pelayanan**

Menurut Kotler (2002), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Stanton mengatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan (Alma, 2013).

Pelayanan merupakan suatu usaha yang bersifat dinamis, terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan secara teratur serta diikuti oleh unjuk kerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya dengan memberikan manfaat untuk mencapai sebuah tujuan. Tujuan pelayanan yaitu memberikan rasa kepuasan agar konsumen memiliki kesetiaan dan rasa nyaman terhadap yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga konsumen tidak beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, sasaran yang diambil perusahaan adalah seluruh kalangan masyarakat yang memiliki kepercayaan yang besar terhadap perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung.

Proses pelayanan yang dilakukan pertama kali pada saat nasabah memasuki suatu bank yaitu petugas keamanan menyambut nasabah lalu menanyakan maksud dan tujuan nasabah datang ke bank, setelah itu petugas akan membantu mengarahkan nasabah ke bagian terkait untuk menangani kendala nasabah. Contoh lainnya yang merupakan bentuk pelayanan bank terhadap nasabah yaitu ketika menangani nasabah yang datang untuk melakukan penggantian ATM yang hilang. Petugas keamanan mempersilahkan nasabah mengambil nomor antrian di counter *Customer Service Officer* (CSO) dan menunggu dipanggil. Ketika dipanggil nasabah menuju counter CSO lalu dipersilahkan duduk dan menyampaikan permasalahannya. CSO akan merasa empati atas kehilangan kartu dan membantu nasabah untuk mengganti ATM baru dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan. Petugas CSO memverifikasi nasabah berdasarkan buku tabungan dan tanda pengenal yang masih berlaku. Setelah melakukan proses penggantian ATM, CSO akan menawarkan fasilitas *m-bca / KlikBCA Individu* sebagai solusi jika di kemudian hari ATM nasabah rusak / hilang lagi maka nasabah masih bisa bertransaksi melalui E-channel tersebut. Jika nasabah tertarik maka dilakukan pendaftaran *m-bca / KlikBCA Individu* dengan formulir yang harus

ditandatangani nasabah lalu dijelaskan cara menggunakannya. Jika sudah selesai maka CSO menanyakan kembali maksud dan tujuan lain yang dapat dilakukan CSO, apabila tidak ada maka petugas CSO mengucapkan terima kasih atas transaksi yang telah dilakukan dan tak lupa mengucapkan nama nasabah yang telah selesai bertransaksi.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sudah menjadi konsep sentral dalam berbisnis dan manajemen. Pelanggan atau nasabah adalah fokus utama dalam bahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Kotler dan Keller (2007) mengatakan kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan hal terpenting bagi suatu bank dimana kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bank dalam proses pelayanannya. Barometer kepuasan nasabah yang bisa terlihat adalah ekspresi kepuasan bisa dilayani dengan baik oleh petugas bank.

### ***Hubungan kemudahan perbankan elektronik dan tingkat kepuasan nasabah***

Semakin mudahnya penggunaan layanan *internet banking*, ditambah dengan semakin baik kualitas dari pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap bank yang bersangkutan. Akan ada rasa kepercayaan yang besar serta kesetiaan yang melekat pada nasabah tersebut.

### ***Kerangka Konseptual***



**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara berdasarkan rumusan masalah dan masih harus dibuktikan kebenarannya berdasarkan data yang terkumpul. Berikut ini hipotesis dalam penelitian ini:

H1: Kemudahan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto

### **METODE PENELITIAN**

#### ***Data dan Sumber Data***

Data dalam penelitian terbagi dua yaitu data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto dan data sekunder yang berasal dari dokumen, internet, dan artikel organisasi yang berkaitan dengan penelitian. Data responden diambil dari populasi penelitian yaitu nasabah di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto, sample yang digunakan yaitu jenis *random sampling* dengan tujuan bahwa pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana.

#### ***Variabel Penelitian***

Ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas sebagai variabel yang menjadi sebab terjadinya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian adalah kemudahan *internet banking* yang dinotasikan dengan huruf X sedangkan variabel terikat sebagai variabel dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat penelitian adalah kepuasan pelanggan yang dinotasikan dengan huruf Y.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Pengumpulan data menggunakan skala pengukuran dengan lima tingkatan yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Cukup Setuju (CS), 4 = Setuju, dan 5 = Setuju Sekali (SS). Dalam penelitian akan dibagikan kuesioner kepada 30 responden. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner berisi seperangkat pertanyaan untuk dijawab oleh responden serta dokumentasi, data berupa dokumen mengenai sejarah perusahaan, peraturan, dan sebagainya.

### ***Teknik Analisis Data***

Ketika data telah dikumpulkan dari lapangan, digunakan alat bantu tabel untuk menganalisa perbandingan terhadap pelayanan dengan kepuasan yang dilakukan.

1. Pengolahan data secara kualitatif untuk membandingkan teori yang ada dengan kenyataan di lapangan, lalu dianalisa dan diberi penjelasan penyebab perbedaan teori dengan kenyataan di lapangan serta alternatif pemecahannya.
2. Pengolahan data secara kuantitatif yaitu mengolah data dengan membuat perhitungan. Data yang disediakan berupa angka-angka, kemudian diolah dengan perhitungan.

Teknik analisa penelitian dilakukan perhitungan korelasi sederhana dengan tujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan kedua variabel. Selanjutnya perhitungan dari koefisien determinasi untuk menghitung seberapa besar persentase dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta pengaruh variabel lainnya yang tidak dianalisa lalu mencari persamaan regresi berdasarkan hipotesis penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Melalui hasil kuesioner yang telah disusun, diperoleh respon dari 30 nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. Penjelasan mengenai profil responden, hasil pengujian hipotesis, hasil analisis data, dan deskriptif statistik.

### ***Profil Responden***

Responden penelitian terdiri dari 12 laki-laki (40%) dan 18 perempuan (80%) dengan sebagian besar berusia 21-30 tahun (46,67%) dan sisanya berusia 31-40 tahun (26,67%), ≤ 20 tahun (13,33%), dan > 40 tahun (13,33%). Sebagian besar responden berpendidikan S1/S2 (73,33%), sisanya berpendidikan SMA/SMK (20%) dan D1/D2/D3 (6,67%).

### ***Hasil Pengujian Hipotesis***

Berdasarkan data kemudahan *internet banking*, kemudahan *internet banking* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan data distribusi responden menyatakan bahwa:

1. Fasilitas *internet banking* BCA cukup mudah sebanyak 60% responden.
2. Penggunaan KlikBCA cukup mudah sebanyak 66,67% responden.
3. Mengakses KlikBCA cukup mudah sebanyak 66,67% responden.
4. Penggunaan KlikBCA mudah sebanyak 73,33% responden
5. Jika terjadi masalah dalam penggunaan (terblokir), KlikBCA mudah untuk diaktifkan kembali disetujui sebanyak 53,33% responden.
6. KlikBCA sering mengalami gangguan sebanyak 40% responden.
7. KlikBCA mempermudah transaksi nasabah sebanyak 86,67% responden.

Selanjutnya berdasarkan data kepuasan nasabah dinyatakan tanggapan responden melalui data distribusi frekuensi seperti berikut:

1. Kepuasan dengan fitur KlikBCA yang cukup lengkap sebanyak 46,66% responden.
2. Nasabah cukup puas dengan limit harian transaksi yang diberikan dalam fasilitas KlikBCA sebanyak 53,33% responden.
3. Transaksi yang dilakukan nasabah melalui KlikBCA selalu berhasil sebanyak 46,67% responden.
4. Kenyamanan dalam penggunaan klikBCA sebanyak 66,67% responden.
5. Fasilitas KlikBCA dirasa sudah aman sebanyak 66,67% responden.
6. Kepuasan akan layanan KlikBCA yang diberikan sebanyak 60% responden.

7. Kemudahan fasilitas *internet banking* yang disediakan sebanyak 66,67% responden.
8. Kepuasan akan layanan *internet banking* yang diberikan oleh BCA secara keseluruhan sebanyak 66,67% responden.

### Hasil Analisis Data

#### Korelasi Sederhana

Hasil perhitungan korelasi sederhana penelitian adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{30(36406) - (1008)(1080)}{\sqrt{30(34124) - (1008)^2} \cdot \sqrt{30(39256) - (1080)^2}}$$

$$r = \frac{1092180 - 1088640}{\sqrt{1023720 - 1016064} \cdot \sqrt{1177680 - 1166400}}$$

$$r = \frac{3540}{\sqrt{7656} \cdot \sqrt{11280}}$$

$$r = \frac{87,49857 \cdot 106,20734}{3540}$$

$$r = \frac{9292,99037}{3540}$$

$$r = 0,380932 = 0,38$$

Pengaruh kemudahan *internet banking* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) didapat koefisien korelasi (r) yaitu sebesar 0,38 yang artinya terdapat hubungan lemah, dimana pengaruh kemudahan *internet banking* hanya sebagian kecil jika dibandingkan dengan faktor-faktor lain.

#### Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan perhitungan korelasi yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,38)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,1444 \times 100\%$$

$$Kd = 14,44 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, disimpulkan bahwa besarnya kontribusi kemudahan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 14,44 %, sedangkan sisanya 85,56 % dipengaruhi faktor-faktor lain.

#### Persamaan Regresi

Digunakan untuk menghitung apakah terdapat hubungan variabel X berupa faktor kemudahan *internet banking* terhadap variabel Y berupa kepuasan nasabah. Untuk mengetahui hubungan tersebut digunakan persamaan regresi linier sederhana:

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \qquad b = \frac{1092180 - 1088640}{1023720 - 1016064}$$

$$b = \frac{30(36406) - (1008)(1080)}{30(34124) - (1008)^2} \qquad b = \frac{3540}{7656}$$

$$b = \frac{30(36406) - (1008)(1080)}{30(34124) - (1008)^2} \qquad b = 0,46$$

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n} \qquad a = \frac{1080 - 463,68}{30}$$

$$a = \frac{1080 - 0,46(1008)}{30} \qquad a = \frac{616,32}{30}$$

$$a = 20,54$$

Persamaan koefisien regresi yaitu  $Y = 20,54 + 0,46X$ , artinya kepuasan nasabah meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh kemudahan internet banking di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. Apabila tidak ada kemudahan internet banking, maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 20,54. Kepuasan nasabah meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh besarnya kemudahan Internet Banking sebesar 0,46.

#### **KESIMPULAN**

1. Hasil analisa korelasi sederhana sebesar 0,38, berarti terdapat hubungan yang lemah dan positif antara kemudahan *internet banking* dengan kepuasan nasabah.
2. Hasil analisa koefisien determinasi sebesar 14,44%, artinya pengaruh kemudahan *internet banking* sebesar 14,44%, sisanya 85,56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
3. Hasil persamaan regresi penelitian adalah  $Y = 20,54 + 0,46X$ , artinya kemudahan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tanpa adanya kemudahan *internet banking* maka nilai kepuasan nasabah akan berkurang.

#### **Saran**

Bagi perusahaan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan *internet banking* serta memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan tata cara dan etika yang berlaku di perusahaan sehingga nasabah mendapatkan pelayanan yang maksimal dan manfaat dari fasilitas dapat tersampaikan. Diharapkan perusahaan dapat menjaga kualitas jaringan dan koneksi sehingga pada saat menggunakan *internet banking*, transaksi berjalan dengan baik. Lakukan sosialisasi produk-produk dan fasilitas-fasilitas terbaru kepada seluruh staff sehingga staff memiliki pengetahuan lebih mengenai produk-produk dan fasilitas-fasilitas yang ada di PT Bank Central Asia.

**Daftar Pustaka**

- Kotler, Philip. 2002. "Manajemen Pemasaran". Prenhallindo. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2013. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa". Alfabeta. Bandung.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. "Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Susanto. 2002. "Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian". Salemba Empat. Jakarta.
- Lupioyadi, Rambat. 2003. "Manajemen Pemasaran Jasa". PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. "Prinsip-prinsip Pemasaran". Penerbit Andi. Yogyakarta.