

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS HASIL  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO  
KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI**

**ARTIKEL ILMIAH**

**Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pascasarjana**



**Oleh :**

**MIROJ SUBHANTO**

**20116110**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
SURABAYA**

**2016**

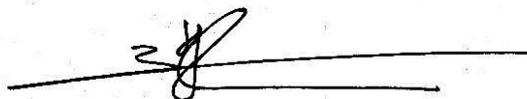
## PENGESAHAN ARTIKEL TESIS

Nama : Mi'roj Subhanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Juni 1979  
NIM : 2011611026  
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas dr. H. Koesnadi

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 April 2016



**Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H**

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal : 29 April 2016



**Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M**

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK,  
KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO  
KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI**

Oleh : Miroj Subhanto  
*Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya  
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118*

**ABSTRAK**

Dunia perbankan saat ini mengalami pertumbuhan pesat, sehingga situasi ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank diwajibkan untuk menggunakan berbagai cara untuk menarik minat masyarakat. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan dan parsial terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah kantor kas RSUD Bank Jatim Cabang Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan sampel nasabah kantor kas RSUD Bank Jatim Cabang Bondowoso nasabah yang ada dibedakan berdasarkan usia dan jenis kelamin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji F dan Uji t F. Uji F dan Uji t digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : variabel kualitas interaksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan, variabel kualitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, variabel kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, terdapat pengaruh signifikan dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan terhadap kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Interaksi, Kualitas Fisik Lingkungan, Kualitas Hasil, Kualitas Layanan

## Abstract

*Banking world is currently experiencing rapid growth, so that this situation raises banking business competitive and rigorous. This reality can not be denied again so that each bank is required to use a variety of ways to attract people. Based on that idea, the study aims to assess the effect of interaction quality, physical environment quality, and the quality of the results simultaneously and partially on the quality of service. In this study the object under study is the cash office of Bank Jatim Branch Hospital Bondowoso.*

*This study used a sample of customers' cash office of Bank Jatim Branch Hospital Bondowoso existing customers to differentiate based on age and gender. The analysis technique used in this study is the F test and t test. F test and t test is used to determine whether a regression equation that is generated both to estimate the value of the dependent variable.*

*The results showed that: The variable quality of the interaction was not significant effect on the quality of service, variable physical qualities significant effect on the quality of service, variable quality of the results of a significant effect on the quality of service, are the effect of interaction quality, the quality of the physical environment, and the quality of the results simultaneously to the quality of service.*

**Keywords :** *Interaction Quality, Quality Physical Environment, Quality of Results, Quality of Service*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk-produk berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis, dinamika yang terjadi pada sektor ini terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan, dan pengacara. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang pokok selain makanan, pakaian, dan

perumahan, juga semakin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan pokok jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya.

Seiring dengan perkembangan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia di era globalisasi ini, kondisi sosio ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama nilai-nilai dan cara pandang yang dianut masyarakat. Semakin banyaknya perusahaan penyedia barang dan jasa akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan.

Perubahan kondisi masyarakat tersebut merupakan salah satu penyebab semakin ketatnya persaingan di segala bidang.

Sejak krisis ekonomi 1998 menimpa industri perbankan Indonesia, sepanjang 2005 laba perbankan per Desember 2005 mengalami penurunan 23,5%. Menurut Biro Riset Info Bank (November, 2005), laba perbankan turun menjadi Rp. 22,65 triliun selama 2005 dari Rp. 29,64 triliun selama 2004.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada nasabah. Suatu paradigma yang selama ini menganggap *service* merupakan tanggungjawab penuh dari karyawan yang berada di *front liners* (garda depan) sudah seharusnya diubah. *Front liners* juga hanya bisa bekerja dengan performa terbaik dengan dukungan *back office* secara penuh dan total. Pelayanan yang baik harus mampu memudahkan nasabah melewati keruwetan yang berbelit dan lama.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan. Sebuah bank telah melayani nasabah dengan *caring* jika sikap bank senantiasa peduli kepada nasabah, senantiasa ringan tangan dan siap membantu nasabah, melayani nasabah tidak sekedar karena aspek komersial saja. Bank harus menunjukkan kesabaran dalam melayani

nasabah, sikap melayani yang tulus dan sepenuh hati (tidak *robotic*), serta mudah memaafkan nasabah jika nasabah membuat kesalahan. Bank juga harus berusaha mengenali nasabah secara lebih personal dan membangun koneksi atau *relationship* yang kuat dengan nasabah

Persaingan antar bank di Indonesia memunculkan era baru perbankan. Era baru yang dimaksud adalah era yang dinamis dimana tingkat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun pasar internasional, khususnya persaingan bisnis antar jasa layanan bank. Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan tersebut, maka bank-bank harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa, kualitas layanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *Profit Strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus.

Berdasarkan kinerja pelayanan yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank yang bisa memberi bunga yang tinggi, keamanan (artinya saya harus yakin bahwa uang saya aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering berpergian terutama ke luar negeri menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman, dan kemudahan dalam pengaksesan pada suatu waktu dan tempat tertentu diseluruh dunia. Disamping itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah

dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

Di Indonesia ada 6 kelompok bank yaitu: Bank Persero (BUMN), Bank Umum Swasta Nasional Devisa, Bank Umum Swasta Nasional Non Devisa, Bank Pembangunan Daerah, Bank Campuran, dan Bank Asing (Info Bank, November 2005). Dalam penelitian ini dibahas mengenai Bank Pembangunan Daerah (BPD), khususnya BPD Jatim. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) yang diolah kembali oleh Biro Riset InfoBank, selama Agustus 2005-Agustus 2006, kegiatan usaha BPD tumbuh signifikan. Ketika laba perbankan sedang menurun, laba BPD per Agustus 2006 naik signifikan 47,54% dari Rp1,95 triliun menjadi Rp2,88 triliun. Aset totalnya meningkat 53,20% dari Rp95,26 triliun menjadi Rp145,95 triliun (Sumardi, 2006). Jumlah dana pihak ketiga (DPK) melonjak 60,41% dari Rp78,21 triliun menjadi Rp125,45 triliun. Pertumbuhan DPK tak lepas dari upaya BPD memikat nasabah melalui penawaran beragam hadiah, mulai dari peralatan rumah tangga hingga mobil. Bankir BPD sendiri mengakui cara tersebut sangat efektif untuk mengambil dana dari masyarakat. Secara nasional, BPD juga memiliki tabungan yang disebut Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda) dengan nilai hadiah lebih besar, selain produk tabungan milik setiap BPD (misal Simpeda Bank Jatim dengan hadiah total delapan milyar rupiah).

Bank Jatim merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) terbaik, selain bisa selamat dari krisis tahun 1997-1998, juga karena menurut Biro Riset Info Bank ada sepuluh bank yang bermodal sendiri tergolong besar yaitu Untuk kelompok bank bermodal Rp100 miliar sampai dengan kurang dari Rp1 triliun adalah (1) Bank BTPN; (2) Bank Jatim; (3) Bank Jabar Banten; (4) Bank Syariah Mandiri; (5) Permata Bank; (6) Bank Kaltim; (7) Bank Riau Kepri; (8) Bank BTN; (9) Bank

Sumut; dan (10) Bank Mayapada (Rating 120 Bank Versi Infobank 2011). Guna menilai seberapa jauh tingkat kinerja dari Industri Perbankan baik bank nasional maupun bank asing di Indonesia, Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) melalui Perbanas Institute menyelenggarakan penghargaan Indonesia *Banking Award* yang ke-5 pada tahun 2012. Untuk kategori BPD beraset diatas Rp. 10 Triliun, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) memperoleh peringkat pertama. Bank yang baru saja melepas 20% kepemilikan sahamnya dalam penawaran umum perdana (*initial public offering/IPO*) ini, pada tahun 2011 memiliki total aset mencapai Rp 24,84 triliun, tumbuh sebesar 24,32% dibandingkan akhir 2010 yang tercatat Rp 19,98 triliun, sementara laba bersih mencapai Rp 860,233 miliar. Bank Jatim berhasil mengalahkan PT Bank Bali yang berada di peringkat kedua dan PT Bank Papua yang berada di peringkat ketiga (LPPI news, Juli 2012).

Hal yang dinilai dalam Indonesia Banking Award 2012 ini adalah kinerja keuangan (indikator *Capital, Asset Quality, Earning dan Liquidity*) dan kinerja efisiensi (diukur dengan Data Endevelopment Analysis). Bank Jatim memiliki modal sebesar \$ 94.245 (Ribuan) ( Bank Scope-Bureau van Dijk dan Biro Riset Info Bank, Oktober 2006). Kinerja Bank Jatim terus membaik. Hal ini dilihat dari Laba tahun berjalan per Juni 2006 mencapai Rp. 221,45 Miliar, naik dibandingkan dengan Juni Tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp.159,56 Miliar (Info Bank, Oktober 2006). Bank Jatim terus menerus mengembangkan kinerja pelayanan, sehingga tidak mudah bank pesaing merebut nasabah Bank Jatim. Salah satu Cabang dari Bank Jatim adalah Bank Jatim Cabang Bondowoso, diresmikan pada tanggal 5 Januari 1991. Serta mempunyai 1 kantor Cabang pembantu dan 4 kantor kas. Bank Jatim Cabang Bondowoso mempunyai 47 pegawai tetap yaitu 22 orang laki-laki dan 25 orang wanita.

Dewasa ini, para nasabah juga cenderung memperhatikan kinerja pelayanan

dalam memilih suatu bank. Itulah sebabnya tidak mengherankan lagi jika pada kenyataannya persaingan perbankan tidak lagi ditentukan oleh harga jual produk yang ditawarkan kepada pelanggan, tetapi lebih kepada kinerja pelayanan.. Penilaian atau pengukuran pada kinerja pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas layanan yang antara lain terdiri atas *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Jaminan* (Assurance), dan *Empathy* (Empati) (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001).

Hal ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan Lo Liang Kheng (2010) yang berjudul *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor dari *Servqual* apakah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan alat analisisnya menggunakan Regresi. Dan dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah, *reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah tetapi tidak dengan kepuasan nasabah, *Responsif* tidak berpengaruh terhadap loyalitas tetapi berpengaruh pada kepuasan nasabah. *Empati* dan *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah. Batasan penelitiannya adalah, variabel sosio demografi tidak dimasukkan sebagai bahan pertimbangan, serta penelitian hanya dilakukan di negara bagian Penang sehingga tidak dapat dilakukan untuk bank asing. Temuan menunjukkan bahwa responden secara keseluruhan mengevaluasi bank positif, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Robert Jhonston (1997) yang berjudul *Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: importance and effect*. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui manakah dari 18 faktor *Servqual* (dalam jurnal ini) yang paling berpengaruh

terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta faktor apa yang membuat puas nasabah dan yang tidak menyenangkan untuk nasabah. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan 1.500 nasabah, dengan data yang kembali sekitar 15% atau sekitar 223 data yang dapat digunakan. Hasilnya 5 faktor yang tertinggi menurut responden adalah *Competence (Kompetensi)*, *Attentive/ Help*, *Communication*, *Reliability*, *Integrity*.

Penelitian yang dilakukan oleh Maive Suuroja (2003) yang berjudul *Service Quality : Main Conseptualizations and Critique*. mengangkat variable yang sedikit berbeda dengan penelitian – penelitin yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan variabel *interaction quality* dengan indikator *attitude,behaviour,dan experience*. Variabel *physical environment quality* dengan indikator *ambient condition, design, social factor*. Variabel *outcome quality* dengan indikator *waiting time, tangibles, valence* yang mempengaruhi *Service Quality*. Dan hasil penelitian ini adalah *expectasi costumer* dapat mempengaruhi persepsi *Service Quality* tetapi efek dari persepsi tersebut tidak berpengaruh secara langsung.

Seperti yang dikutip dari [www.markplus.com](http://www.markplus.com) Indeks *quality of service* dalam dunia perbankan dipengaruhi oleh lima faktor utama yaitu pelayanan yang memiliki *credibility* dan *dependability* serta mengutamakan *courtesy, comfortability*, dan *connectivity*. Maksud dari *credibility* disini adalah bahwa nasabah dapat merasakan adanya jaminan dan merasa yakin akan kualitas layanan yang baik yang bisa didapatkan dari sebuah bank. Adapun *dependability* adalah pelayanan bank yang mengutamakan pemberian solusi kepada nasabah dan bukan sekedar menjalankan SOP. Disini bank disebut sebagai “*care giver*” dan bukan sekedar “*service provider*” seperti dalam konsep pelayanan basic “*service excellence*”. Disamping itu pelayanan harus dijalankan secara “*courtesy*” yaitu pelayanan yang tidak hanya menonjolkan aspek “hangat

dan ramah” namun juga harus disertai dengan sikap kejujuran dan dilakukan dengan “*passionate*” atau dengan sepenuh hati.

Fasilitas yang disediakan bank berupa infrastruktur fisik atau aspek *tangible* untuk nasabah harus disediakan dalam konteks untuk memberikan “*comfortability*” atau kenyamanan bagi nasabah selama melakukan transaksi baik di cabang maupun di semua *channel* transaksi yang ditawarkan kepada nasabah. Disamping itu bank juga harus melakukan komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah “*customer oriented*”. Sedangkan faktor kelima yang secara langsung mempengaruhi indeks *Service to Care* adalah “*connectivity*”, yaitu bank harus membangun *relationship* yang kuat dengan nasabah sehingga bisa memahami kebutuhan dan harapan mereka, dan memperhatikan secara sungguh-sungguh masukan yang disampaikan untuk perbaikan pelayanan.

Dengan latar belakang seperti yang disebutkan diatas maka dilakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan pada PT Bank Jatim Cabang Bondowoso kantor kas RSUD dr. H. Koesnadi. Penelitian ini menggunakan variable kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil. Variable kualitas interaksi dengan indikator *attitude*, *expertise* dan *behaviour* digunakan untuk mengukur tingkat kualitas interaksi nasabah Bank Jatim. Variabel kualitas lingkungan fisik digunakan sebagai variabel pengukur untuk mengetahui sampai sejauh mana faktor lingkungan fisik berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah oleh PT Bank Jatim Cabang Bondowoso kantor kas RSUD dr. H. Koesnadi. Sedangkan variabel kualitas hasil digunakan dalam penelitian ini dikarenakan sebagai variabel untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat kualitas dan layanan yang dirasakan oleh nasabah berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Jatim. Pemilihan beberapa variabel diatas merujuk dari penelitian sebelumnya menjadi dasar dalam penelitian ini dan juga pemilihan

terhadap variabel tersebut dikarenakan cocok dengan kondisi di obyek penelitian

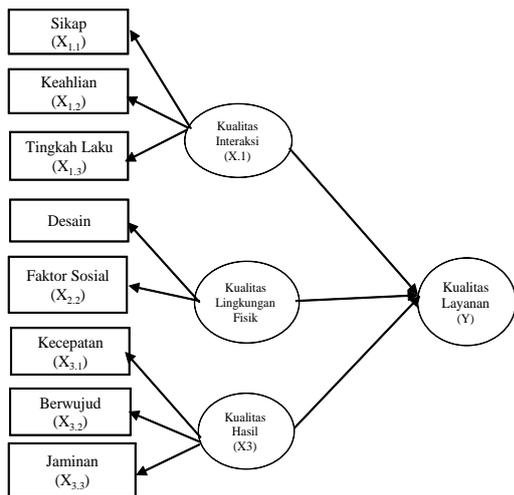
Penelitian ini dilakukan pada 1 wilayah yaitu PT Bank Jatim Cabang Bondowoso kantor kas RSUD dr. H. Koesnadi. Pemilihan ini dikarenakan oleh faktor sosial demografinya berbeda dengan kantor cabang lain, yaitu masyarakat di daerah ini cenderung agamis, mayoritas mata pencahariannya sebagai pensiunan, TKI (Tenaga Kerja Indonesia) dan petani. Dalam hal ini mayoritas nasabah terdiri dari tenaga medis dan administrasi rumah sakit itu sendiri, dan juga belum ada peneliti yang melakukan penelitian serupa di PT Bank Jatim Cabang Bondowoso kantor kas RSUD dr. H. Koesnadi.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah pokok sebagai berikut :

1. Apakah kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi?
2. Apakah kualitas lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi?
3. Apakah kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi?
4. Apakah kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi?

## **KERANGKA PEMIKIRAN**



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

## II. METODOLOGI

### Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini kisi-kisi pengembangan instrumen disajikan dalam Tabel 1 berikut

Tabel 1  
Kisi-Kisi Pengembangan Instrumen

Variabel	Indikator	No.	Akuan
Kualitas interaksi	Sikap	(X1.1)	Naive Surojo, (2003)
	1. Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah saat bertransaksi.		
	2. Kemampuan pegawai dalam melakukan hubungan interaktif dengan nasabah.	(X1.2)	
	Keahlian		
	3. Kemampuan pegawai memahami setiap kebutuhan nasabah		
4. Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk bank	(X1.3)		
Tingkah laku			
5. Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada nasabah			
Kualitas lingkungan fisik	Desain	(X2.1)	Naive Surojo, (2003)
	1. Penataan desain baik interior maupun eksterior		
	2. Sarana area parkir yang luas dan memadai		
	3. Sarana toilet yg bersih		
	4. Tersedianya fasilitas ruang antrian bank (tempat duduk, TV, AC)	(X2.2)	
Faktor Sosial			
5. Tersedianya slip-slip transaksi perbankan			
6. Kerepatan penampilan pegawai bank			
Kualitas hasil	Kecepatan	(X3.1)	Lo Liang Kheng, (2010)
	1. Kecepatan karyawan dalam melakukan transaksi		
Berwujud			
	2. Ketepatan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah.		

	3. Kenyamanan fasilitas ruang antrian bank (tempat duduk, TV, AC) 4. Kemudahan pengisian slip-slip transaksi perbankan Jaminan 5. Kemampuan nasabah dalam memberikan jaminan keuangan nasabah 6. Keamanan nasabah saat bertransaksi dengan bank 7. Keakuratan dalam memberikan informasi kepada nasabah	(X3.2)	
Kualitas layanan	1. Kualitas layanan yang diberikan Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD sudah baik 2. Nasabah merasa terbantu akan kebutuhan transaksi perbankan nya dengan sangat baik	Y	

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Pearson. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka instrument kuesioner valid. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka instrument kuesioner tidak valid. Uji validitas akan dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan kuesioner.

### Uji Reliabilitas

Setelah diketahui keseluruhan item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid, akan dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas. Ketentuan yang digunakan adalah jika koefisien Cronbach's Alpha yang didapatkan lebih besar dari 0,6 maka variabel penelitian yang digunakan reliabel. Sebaliknya, apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha yang didapatkan lebih kecil dari 0,6, maka variabel penelitian yang digunakan tidak reliabel

### Uji F dan Uji t

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi ( $X_1$ ), lingkungan fisik ( $X_2$ ), dan kualitas hasil ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan ( $Y$ ). Sedangkan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas yang terdiri dari kualitas interaksi ( $X_1$ ), lingkungan fisik ( $X_2$ ),

dan kualitas hasil ( $X_3$ ) terhadap kualitas layanan ( $Y$ ).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperjelas uraian pada pembahasan, berikut ini adalah hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang diajukan kepada responden mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian .

#### 1. Variabel kualitas interaksi ( $X_1$ )

Variabel yang mengukur karyawan Bank Jatim Cabang Bondowoso dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### 2. Variabel Kualitas lingkungan fisik ( $X_2$ )

Merupakan atribut-atribut jasa yang diberikan Bank Jatim Cabang Bondowoso yang dapat dilihat secara nyata (berwujud).

#### 3. Variabel kualitas hasil ( $X_3$ )

Variabel kualitas hasil merupakan kemampuan Bank Jatim Cabang Bondowoso untuk menghasilkan kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan Indikator-indikator yang terkait dengan Kualitas hasil, terdiri dari kecepatan ( $X_{3,1}$ ), berwujud ( $X_{3,2}$ ), jaminan ( $X_{3,3}$ )

#### 4. Kualitas layanan ( $Y$ )

Kualitas layanan ( $Y$ ) merupakan kualitas layanan yaitu ukuran suatu tingkat kualitas layanan berdasarkan persepsi konsumen atas kualitas jasa yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Bondowoso

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif. Dalam penelitian ini, pemrosesan dan analisis data dilakukan dengan validitas dan reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Pearson. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka instrument kuesioner valid. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka instrument

kuesioner tidak valid. Uji validitas akan dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan kuesioner. Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel kualitas interaksi memiliki pertanyaan yang valid sehingga sudah tepat digunakan sebagai alat ukur. Hasil ini menunjukkan keseluruhan item yang ada di variabel kualitas interaksi valid, sehingga sudah tepat digunakan sebagai alat ukur. Hasil ini menjelaskan apabila keseluruhan item yang terdapat pada variabel kualitas hasil sudah tepat digunakan sebagai alat ukur. Hasil ini menjelaskan apabila keseluruhan item kuesioner yang terdapat pada variabel kualitas layanan sudah tepat digunakan sebagai alat ukur.

#### 1. Uji Reliabilitas

Setelah diketahui keseluruhan item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid, akan dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas. Ketentuan yang digunakan adalah jika koefisien Cronbach's Alpha yang didapatkan lebih besar dari 0,6 maka variabel penelitian yang digunakan reliabel. Sebaliknya, apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha yang didapatkan lebih kecil dari 0,6, maka variabel penelitian yang digunakan tidak reliabel. Hasil uji menunjukkan masing-masing variabel penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Dapat disimpulkan bahwa data yang didapatkan dapat diproses lebih lanjut untuk analisis regresi.

#### Uji F dan Uji t

Uji F dan uji t merupakan uji untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau ditolak.

Tabel 4.15.  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.427	3	5.142	71.500	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.264	101	.072		
	Total	22.690	104			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Hasil (X3), Lingkungan Fisik (X2), Kualitas Interaksi (X1)

Tabel 4.17.

Hasil Uji t		
Variabel Bebas	t-hitung	Signifikan
Kualitas interaksi (X <sub>1</sub> )	1,399	0,165
Lingkungan fisik (X <sub>2</sub> )	6,768	0,000
Kualitas hasil (X <sub>3</sub> )	2,932	0,004

Sumber: Hasil Kuesioner, diolah

Berdasarkan teknik analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada kantor kas RSUD PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi ditolak. Meskipun menggunakan bahasa Indonesia dalam melakukan pelayanan adalah standar yang harus diterapkan, karena faktor latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, membuat faktor bahasa dan budaya setempat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam berkomunikasi dan menyampaikan keinginannya dalam bertransaksi. Hal ini berarti semakin menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen tidak secara signifikan meningkatkan kualitas layanan RSUD PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi apabila tidak didukung dengan pendekatan dari faktor bahasa maupun pemahaman budaya yang berlaku di masyarakat setempat.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa RSUD PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H.

Koesnadi berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya terutama untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dengan pihak nasabah. Hal ini dilakukan dengan cara pegawai bank Jatim berusaha memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah saat bertransaksi, meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan hubungan interaktif dengan nasabah, berusaha untuk memahami kebutuhan setiap nasabah, meningkatkan kemampuan akan *product knowledge*, dan bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah. Namun berbagai upaya tersebut belum mampu meningkatkan kualitas layanan RSUD PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi secara signifikan. Selain factor bahasa dan budaya setempat yang tadi sudah disampaikan hal ini dapat juga terjadi karena bagi nasabah, terutama nasabah yang menjadi konsumen rumah sakit yang paling penting adalah faktor kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, karena posisi nasabah yang ada mayoritas pengguna jasa rumah sakit dimana membutuhkan kecepatan dalam penyelesaian transaksi, serta adanya jaminan keamanan atas uang yang disetorkan ke bank, sehingga kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan dari jasa perbankan.

2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi diterima. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut jasa yang diberikan kepada nasabah yang dapat dilihat secara nyata (berwujud) seperti toilet, area parkir, slip-slip transaksi, fasilitas ruang antrian, dan kerapian penampilan pegawai bank memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan terhadap fasilitas fisik seperti toilet, area parkir, slip-slip transaksi, fasilitas ruang antrian, dan kerapian penampilan pegawai bank akan mampu meningkatkan kualitas layanan. Lingkungan fisik bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan, sehingga lingkungan fisik yang berkualitas akan menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank. Peningkatan terhadap lingkungan fisik di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dapat diterima kebenarannya. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi untuk menghasilkan kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan seperti misalnya keamanan saat bertransaksi. Keamanan saat bertransaksi merupakan hal yang perlu dan penting untuk diperhatikan oleh pihak bank. Hal ini juga disadari oleh manajemen PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dengan memperhatikan keamanan di dalam atau diluar bank. Dengan adanya petugas kepolisian dan satpam yang bertugas di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi merupakan upaya dalam menjamin keamanan nasabah selama di bank, sehingga nasabah tidak perlu lagi khawatir apabila melakukan transaksi di lingkungan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

4. Berdasarkan pengujian hipotesis penelitian diperoleh hasil kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Artinya, kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini menunjukkan peningkatan terhadap kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara bersama-sama akan mempengaruhi peningkatan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

Pelayanan yang diberikan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi terhadap nasabah merupakan faktor yang penting agar dapat menjamin kelangsungan hidup atau menjaga kestabilan usaha. Apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah berkualitas, tentunya akan berdampak pada kepuasan nasabah sehingga pada akhirnya nasabah akan memiliki loyalitas dalam menggunakan produk-produk perbankan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dipengaruhi oleh peningkatan secara bersama-sama kualitas interaksi yang berkaitan dengan sikap pegawai bank kepada nasabah, kemudian faktor lingkungan fisik yang berkaitan dengan fasilitas dan sarana prasarana bank PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank adalah kualitas hasil yang berkaitan evaluasi atas apa yang dirasakan oleh pihak nasabah, seperti keamanan, ketepatan karyawan, kenyamanan, kemudahan bertransaksi, dan keakuratan dalam memberikan informasi.

## IV KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel kualitas interaksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas lebih besar dari 5%, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi ditolak. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya terutama untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dengan pihak nasabah. Hal ini dilakukan dengan cara pegawai bank Jatim berusaha memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah saat bertransaksi, meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan hubungan interaktif dengan nasabah, berusaha untuk memahami kebutuhan setiap nasabah, meningkatkan kemampuan akan *product knowledge*, dan bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah. Namun berbagai upaya tersebut belum mampu meningkatkan kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi secara signifikan. Hal ini dapat terjadi karena bagi nasabah yang paling penting adalah faktor kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, karena posisi nasabah yang ada mayoritas pengguna jasa rumah sakit dimana membutuhkan kecepatan dalam penyelesaian transaksi, serta adanya jaminan keamanan atas uang yang ditanamkan di bank. Selain itu, dapat juga dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam berkomunikasi intens, dalam hal ini faktor bahasa dan pemahaman budaya yang berlaku di masyarakat setempat, sehingga

dalam penelitian ini kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan dari jasa perbankan. Dari hasil kuesioner yang didapat, peningkatan terhadap kualitas interaksi karyawan terhadap nasabah tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

2. Variabel kualitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas kurang dari 5%, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi diterima. Peningkatan terhadap lingkungan fisik akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

3. Variabel kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai t-hitung yang memiliki probabilitas kurang dari 5%, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dapat diterima kebenarannya. Peningkatan terhadap kualitas hasil akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

4. Terdapat pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil secara simultan terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi dalam melakukan

pelayanan perbankan kepada nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh probabilitas F-hitung yang kurang dari 5%. Hasil ini menunjukkan peningkatan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil yang dilakukan secara bersama-sama akan meningkatkan kualitas layanan pada PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi.

#### Daftar Pustaka

- [1] A Parasuraman, Leonard L Berry, And Valarie A. Zeithml . 1985, *Conteptual Model of Service Quality n Implication For Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49*
- [2] Anonim, 1998, Perubahan Perilaku Nasabah Bank, *SWA Sembada*, XIV//16, Agustus Hal : 40-43.
- [3] Anonim, 2006, 200 Bank Terbesar di Asia Tenggara, *Info Bank*, XXV III//331, Oktober, Hal : 17-22.
- [4] Anonim, 2006, Agus Sulaksono, Pertaruhan Membaik, *Info Bank*, XXVIII/331, Oktober, Hal : 63-66.
- [5] Anonim, 2012, Yuk Menengok 10 Bank Terbaik di Tiap Kategori (online), ([http://www.lppi.or.id/index.php/modul\\_e/Blog/sub/9/id/yuk-menengok-10-bank-terbaik-di-tiap-kategori](http://www.lppi.or.id/index.php/modul_e/Blog/sub/9/id/yuk-menengok-10-bank-terbaik-di-tiap-kategori)).
- [6] Adrian, Payne, 1993, *The Essence of Service Marketing*, Andy, Yogyakarta.
- [7] Dahlan, Siamat, 2001, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- [8] E. Sumardi, 2006, *Bank Pembangunan Daerah, Laba Naik Signifikan, LDR Ditekan* (online), (<http://infobanknews.com/artikel/html>, diakses 8 MAret 2007
- [9] Fandy, Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andy Offset, Yogyakarta.
- [10] Fandy, Tjiptono, Anastasia Diana, 2000, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andy Offset, Yogyakarta.
- [11] Fandy, Tjiptono, 2002, *Strategi Bisnis*, Andy Offset, Yogyakarta.
- [12] Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- [13] Ketut, Rindjin, 2000, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [14] Kotler Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Management jilid 1*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- [15] Kotler, Philip & Kevin L. Keller, 2012. *Marketin Management*, 14<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall.
- [16] Maholtra, Naresh, 1993, *Marketing Research an Applied Orientation*, Prentice Hall, New Jersey.
- [17] Masri, Singarimbun, dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- [18] Pride dan Ferrell. 2009. *Foundations of Marketing* . Third edition . Houghton Mifflin Company . USA.
- [19] Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- [20] Rambat, Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- [21] Rangkuti, F. 2004. *The Power of Brands*, Teknik Mengelola *Brand Equity* dan Strategi Pengembangan Merek plus Analisis Kasus dengan SPSS, Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- [22] Sugiyono, 2003 *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- [23] Umar Sekaran, 2003, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, John Wiley and Sons Inc, New York.

- [24] Umar Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta.
- [25] Wells, William, 2007, *Advertising Principles and Effective IMC Practice* Person Prentice Hall, Singapore.

- [26] Zeithaml, V.A and Bitner, 1996, *Service Marketing*, The Mc Graw Hill Companies, New York.

