

# The Influence of Mobile Banking and Service Quality Toward Customers' Saving Decision in Bank BRI Branch of Manna

## Pengaruh Mobile Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Cabang Manna

Rio Aprian<sup>1)</sup>; Karona Cahya Susena<sup>2)</sup>; Tito Irwanto<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [riorio3551@gmail.com](mailto:riorio3551@gmail.com); <sup>2)</sup> [karona.cs@unived.ac.id](mailto:karona.cs@unived.ac.id); <sup>2)</sup> [titoirwanto@unived.ac.id](mailto:titoirwanto@unived.ac.id);

### ARTICLE HISTORY

Received [10 Agustus 2021]

Revised [25 Agustus 2021]

Accepted [15 September 2021]

### KEYWORDS

Mobile Banking Service, Service Quality, Customer Saving Decision.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Mobile banking dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank BRI Cabang Manna. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang nasabah tabungan Britama pada Bank BRI Cabang Manna. Teknik pengambilan sampel adalah teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi menunjukkan  $Y = 11,723 + 0,320X_1 + 0,423 X_2$ , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif antara  $X_1$  (Mobile Banking) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) terhadap keputusan nasabah menabung ( $Y$ ). Berarti bahwa apabila variabel Mobile Banking dan kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah menabung. Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,417. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (Mobile Banking) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung ( $Y$ ) sebesar 41,7% sedangkan sisanya 58,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial variabel Mobile Banking dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung Bank BRI Cabang Manna. Hasil uji F pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa variabel Mobile Banking dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BRI Cabang Manna.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of mobile banking and service quality toward customers' saving decisions in Bank BRI Branch of Manna. The sample in this study was 97 customers of Britama savings in Bank BRI Branch of Manna. The sampling technique is accidental sampling technique. The data collection used a questionnaire and the analytical method used is multiple linear regression, determination test and hypothesis testing. The results of the regression analysis showed that  $Y = 11.723 + 0.320X_1 + 0.423 X_2$ , this illustrates a positive regression direction, meaning that there is a positive influence between  $X_1$  (Mobile Banking) and  $X_2$  (service quality) on customers' saving decisions to ( $Y$ ). It means that if the variables of Mobile Banking and service quality increase, it will increase the customer's saving decision. The magnitude of the coefficient of determination is 0.417. This means that  $X_1$  (Mobile Banking) and  $X_2$  (service quality) affect the customer's saving decision to ( $Y$ ) by 41.7% while the remaining 58.3% is influenced by other variables not examined in this study. at a significance level of 0.05 explains that partially Mobile Banking variable and service quality have a significant influence toward customer's saving decision in Bank BRI Branch of Manna. F test results at a significance level of 0.05 explain that Mobile Banking variable and service quality have a simultaneous influence (together) on the customer's saving decision in Bank BRI Branch of Manna.

## PENDAHULUAN

Pelanggan memilih penyedia layanan berdasarkan peringkat kepentingan, dan setelah menikmati layanan ini, mereka sering membandingkan dengan harapan mereka. Jika layanan yang mereka nikmati jauh di bawah layanan yang mereka harapkan, pelanggan akan meninggalkan penyedia layanan. Sebaliknya, jika layanan yang mereka nikmati mencapai atau melebihi tingkat kepentingannya, mereka akan cenderung menggunakan kembali produk dan layanan tersebut. Selain itu, pelanggan juga membutuhkan komitmen dan kesungguhan petugas dalam proses melayani pelanggan. Industri perbankan mengalami perkembangan yang sangat pesat, terlihat dari banyaknya masyarakat yang membuka rekening tabungan, mulai dari kalangan atas hingga kalangan bawah, untuk simpanan yang aman dan nyaman. Kini, masyarakat mulai menyadari pentingnya menabung. Oleh karena itu, bank harus mengikuti perkembangan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Bank BRI Cabang Manna merupakan bank BUMN yang memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Bengkulu Selatan. PT. Bank BRI Cabang Manna juga memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabah dengan memberikan Mobile banking dan nasabah dapat merasakan kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Mobile banking

dilengkapi dengan fitur cek saldo, cek mutasi rekening, sms notifikasi, transfer dan transfer antar bank. Layanan yang seperti inilah yang dapat mendorong nasabah menjadi nasabah yang loyal atau setia kepada Bank BRI Cabang Manna. Bank BRI Cabang Manna menawarkan berbagai macam jenis produk tabungan yang dapat dipilih oleh masyarakat dengan berbagai keunggulan masing-masing. Seperti tabungan BritAma yang banyak dipilih masyarakat karena untuk membuka tabungan cukup datang ke bank BRI, isi formulir, setoran awal sebesar Rp. 250.000 maka nasabah langsung diberi buku tabungan dan ATM. Selanjutnya produk Simpedes yang kebanyakan dipilih oleh masyarakat pedesaan karena setoran awalnya cukup Rp. 100.000,-, Tabungan Haji juga banyak dipilih masyarakat karena tabungan haji digunakan untuk nasabah yang ingin naik haji atau umroh.

Dari segi pelayanan masih terdapat kekurangan karena system antrian yang belum berjalan dengan baik karena masih terlihat antrian yang cukup panjang disebabkan jumlah teller yang tersedia kurang mencukupi sehingga nasabah harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain antrian yang cukup panjang ruang tunggu juga masih kurang memadai dikarenakan kursi yang tersedia masih kurang yang menyebabkan nasabah berdiri pada saat menunggu antrian, hal ini disebabkan kualitas pelayanan yang belum maksimal. Selain itu, dalam pemberian pelayanan masih dilihat kurang cepat tanggap karyawan terhadap nasabah pada saat nasabah mengalami kesulitan karena nasabah harus antri untuk mendapatkan pelayanan

## LANDASAN TEORI

### Mobile Banking

Menurut Yusnaini (2015:14), mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking..

### Kualitas Pelayanan

Stemvelt (2014:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan..

### Keputusan Nasabah

Menurut Kotler (2015:212) mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Pengertian keputusan pembelian menurut Hadinoto (2015:251) yaitu mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Mobile banking dan kualitas pelayanan sedangkan untuk variabel dependen adalah keputusan nasabah menabung. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2016:77):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y = Minat Berwirausaha

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Motivasi

X<sub>2</sub> = Mental Kewirausahaan

- b = Koefisien regresi  
e = Tingkat Eror

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *Mobile Banking* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BRI Cabang Manna. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda dijelaskan pada tabel 8 berikut ini :

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.723	3.664		3.199	.002
Mobile banking	.320	.067	.399	4.796	.000
Kualitas pelayanan	.423	.089	.395	4.742	.000

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah  
Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21.00 pada Tabel 1 maka dapat diperoleh perseamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 11,723 + 0,320X_1 + 0,423 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 11,723 mempunyai arti bahwa apabila variabel *Mobile Banking* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dianggap sama dengan nol (0) maka variabel keputusan nasabah menabung (Y) akan tetap sebesar 11,723.
2. Pengaruh *Mobile Banking* ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah menabung (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  (*Mobile Banking*) adalah sebesar 0,320 dengan asumsi apabila  $X_1$  (*Mobile Banking*) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka Y (Keputusan nasabah menabung) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,320 kali.
3. Pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) adalah sebesar -0,423 dengan asumsi apabila  $X_2$  (kualitas pelayanan) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka Y (keputusan nasabah menabung) akan mengalami peningkatan sebesar 0,423 kali.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

**Tabel 2 Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 <sup>a</sup>	.417	.404	2.391

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Mobile banking

b. Dependent Variable: Keputusan nasabah

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model *R square*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* yaitu sebesar 0,417. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung (Y) sebesar 41,7% sedangkan sisanya 58,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur pengaruh  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) terhadap keputusan nasabah menabung (Y) secara bersama-sama maka digunakan uji F. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	383.653	2	191.826	33.557	.000 <sup>b</sup>
	Residual	537.337	94	5.716		
	Total	920.990	96			

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Mobile banking

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menabung (Y). Berdasarkan hasil uji simultan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya antara variabel-variabel bebas yaitu  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menabung (Y) pada Bank BRI Cabang Manna.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Dari hasil perhitungan Tabel 1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel  $X_1$  (*Mobile Banking*)

Hasil pengujian untuk variabel  $X_1$  (*Mobile Banking*) menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya  $X_1$  (*Mobile Banking*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menabung (Y) pada Bank BRI Cabang Manna.

2. Variabel  $X_2$  (Kualitas pelayanan)

Hasil pengujian untuk variabel  $X_2$  (Kualitas pelayanan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya  $X_2$  (Kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menabung (Y) pada Bank BRI Cabang Manna.

Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh *Mobile Banking* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BRI Cabang Manna dapat diuraikan hasil analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi, Uji Determinasi dan Pengujian Hipotesis**

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = 11,723 + 0,320X_1 + 0,423 X_2$					
<i>Mobile Banking</i>	0,320	0.067		0,000	Signifikan
Kualitas pelayanan	0,423	0.089		0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,417		41,7%

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

#### **Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Menabung**

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Mobile Banking* terhadap keputusan nasabah menabung pada BRI Cabang Manna karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat *Mobile Banking* yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Manna terhadap nasabah maka keputusan nasabah menabung akan semakin meningkat. artinya nasabah akan tetap menggunakan pelayanan perbankan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Manna, karena dengan adanya *Mobile Banking* nasabah bisa melakukan transaksi perbankan dimana saja berada dan kapan saja.

*Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank BRI Cabang Manna dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi dimana saja berada dan kapan saja, selain itu *Mobile Banking* dapat mempercepat urusan perbankan seperti mengirim uang, membayar tagihan listrik, tagihan kredit lainnya, tagihan air dan lain-lain. *Mobile Banking* sangat memudahkan nasabah dalam mengelola keuangannya dan juga dapat membantu nasabah dalam bertransaksi tepat waktu karena nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM atau langsung ke bank. Tingkat keamanan dari *Mobile Banking* juga dijamin oleh pihak bank dan bank memberikan jaminan terhadap *peMobile Banking*.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung**

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada bank BRI Cabang Manna karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Manna akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian nasabah dan dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung di Bank BRI Cabang Manna.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang bagus pada BRI Cabang Manna dapat dilihat dari ruang tunggu yang nyaman, meskipun pada saat pandemic Covid 19 ini disarankan untuk tetap menjaga jarak sehingga kursi diruang tunggu terkadang tidak mencukupi pada saat banyaknya nasabah yang sedang mengantri namun responden masih menilai ruang tunggu yang disediakan oleh Bank BRI Cabang Manna tetap terasa nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan. Selain itu juga adanya pelayanan yang ramah dari karyawan BRI Cabang Manna terhadap setiap nasabah karena pada saat nasabah mendatangi bank, karyawan selalu menyambut dengan senyuman dan menanyakan keinginan dari nasabah.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

1. Hasil analisis regresi menunjukkan  $Y = 11,723 + 0,320X_1 + 0,423 X_2$ , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif antara  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) terhadap keputusan nasabah menabung ( $Y$ ). Berarti bahwa apabila variabel *Mobile Banking* dan kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah menabung.
2. Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,417. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (*Mobile Banking*) dan  $X_2$  (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung ( $Y$ ) sebesar 41,7% sedangkan sisanya 58,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial variabel *Mobile Banking* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung Bank BRI Cabang Manna.

4. Hasil uji F pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa variabel Mobile Banking dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BRI Cabang Manna.

## Saran

1. Kepada Bank BRI Cabang Manna untuk memberikan simulasi atau sosialisasi kepada para nasabah dalam menggunakan Mobile Banking karena masih banyak nasabah yang belum memahami tentang penggunaan Mobile Banking.
2. Diharapkan kepada Bank BRI Cabang Manna untuk lebih memperhatikan fasilitas seperti melakukan penambahan kursi di ruang tunggu karena pada masa pandemic Covid-19 ini dianjurkan untuk menjaga jarak serta tetap memberikan pelayanan maksimal terhadap nasabah dengan cara mematuhi protocol kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Budimansyah. 2019. Pengaruh Layanan Mobile Banking dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Bengkulu Cabang Mukomuko. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu
- Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadinoto, Soesanto. 2015. Strategi Pendanaan Bank dan Manajemen Pasiva. Jakarta: PT.Media Elex Komputindo
- Irawan, J., & Susena, K. C. (2020). THE RELATIONSHIP OF PRODUCT COMPLETENESS AND PRICE WITH PURCHASE DECISION ON MANNA'S NEW HOPE SHOP SOUTH BENGKULU. *JURNAL EMAK*, 1(3), 91-99.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2014, Prinsip-prinsip Marketing, Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2014, Manajemen Pemasaran, Erlangga : Jakarta
- Kotler, Philip. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper H dan Lauren K. Wright. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih bahasa Agus Widiantoro. Cetakan Kedua. Indeks: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Nurzam, N., Fauziah, R. S., & Susena, K. C. (2020). PEGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PETANI MEMBELI BIBIT SAWIT DI PT. BIO NUSANTARA TEKNOLOGI BENGKULU. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 79-89.
- Setiarini, Dita, Septi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan Simpedes BRI Unit Tugu Semarang). *Journal Of Social And Politic Tahun 2017*, Hal. 1-10 [Http://Ejournals1.Undip.Ac.Id/Index.Php](http://Ejournals1.Undip.Ac.Id/Index.Php)
- Stemvelt, Robert C.. 2014. Perception of Service Quality. Alih Bahasa oleh Purwoko. Allyn and Bacon. Massachusetts.
- Sugiyono. 2016. Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif. kualitatif. dan R & D. Alfabeta : Bandung
- Sunyoto, Danang. 2016. Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Susena, K. C., Irwanto, T., & Priandi, E. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN GRIYA IB HASANAH DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(2).
- Sutisna, 2014, Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, Bandung : Rosdakarya
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani, T., 2015, Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPF, Yogyakarta
- Swastha, Basu. 2016. Manajemen Pemasaran. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Winardi. 2014. Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Yong, C.Z.. Yun. Y.W.. Loh. L.. 2014. The Quest for Global Quality. Alih Bahasa oleh Sutanto. Pustaka Delapratasa. Jakarta.
- Yusnaini. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi Vol. 2, No. 1.*