

# *Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction*

## *At PT. BPR Kencana Sumedang*

Anisa Rahayu Nuraeni <sup>1</sup>, Fahrul Alam Masruri <sup>2</sup>, Solihin Royani <sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Sebelas April Sumedang

[anisarahayunuraeninissa61743@gmail.com](mailto:anisarahayunuraeninissa61743@gmail.com), [masruri2012af@gmail.com](mailto:masruri2012af@gmail.com), [solihin.feb@unsap.ac.id](mailto:solihin.feb@unsap.ac.id)

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Received Aug 12,  
2023

Revised Sep 20,  
2023 Accepted  
Okt 26, 2023

---

#### **Keywords:**

*Service Quality,  
Customer  
Satisfaction.*

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by low customer satisfaction and the purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. BPR Kencana Sumedang. The sampling technique used in this study was simple random sampling, namely taking members of the population randomly without regard to strata in the population. The number of samples in this study used the slovin formula, after calculating the resulting number of 97 respondents. For testing in this study used validity test, reliability test, normality test, simple regression analysis, linearity test, correlation coefficient analysis, determination analysis and T test. The results of the discussion of service quality are 4103 said (agree) as a whole which is assessed based on the score results indicators - indicators of 84,59% or category (Very good). Customer satisfaction with a value of 4152 is said (agree) as a whole which is assessed based on the indicators of 85,60% or the category of satisfaction and the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction at PT. BPR Kencana Sumedang of 34,9% and the remaining 65,1% for other factors that influence variables outside the study. The results of the hypothesis can be concluded that  $t_{count} > t_{table}$  is  $7.140 > 1.661$ . This means  $H_0$  is rejected  $H_a$  is accepted, then service quality has a significant at PT.BPR Kencana Sumedang.*



Copyright © 2023 SINTESA. All rights reserved

---

### **Corresponding Author:**

Anisa Rahayu Nuraeni,  
Program Studi Manajemen,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Jalan Angkrek Situ No 19 Kecamatan Sumedang Utara Sumedang 45322.

Email: [anisarahayunuraeninissa61743@gmail.com](mailto:anisarahayunuraeninissa61743@gmail.com)

---

## **1. INTRODUCTION**

Perkembangan bisnis yang semakin pesat membuat persaingan semakin ketat, baik perusahaan yang bergerak bidang jasa maupun non jasa yang bersaing untuk mempertahankan serta mendapatkan keuntungan yang besar. Yang dimana orang terlibat dalam bisnis ingin memberikan hal yang terbaik bagi masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan. Kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat tidak hanya pada produk yang ditawarkan, tetapi membutuhkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

PT. BPR Kencana Sumedang merupakan sebuah bank perkreditan rakyat yang berlokasi di Jalan Anggrek No. 23, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. PT. BPR Kencana membuka kantor cabang di Sumedang didirikan sejak tahun 2010. Dengan lokasi tempat yang strategis bertepatan di tepi jalan anggrek, PT. BPR Kencana Sumedang yang mana target dari PT. BPR Kencana adalah pasar Sumedang.

Penelitian ini diangkat oleh peneliti dikarenakan masih rendah kepuasan nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. BPR Kencana Sumedang tingkat kepuasan nasabah yang belum optimal. Hal ini, bisa dilihat dari data kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang, realisasi penerimaan dana serta data pelayanan jumlah nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang.

Berikut ini merupakan data kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang tahun 2018 – 2022.

**Tabel 1**  
**Data Kepuasan Nasabah Yang Terdaftar Di PT. BPR Kencana Sumedang**  
**Tahun 2018 -2022**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah Terdaftar</b>	<b>Relialisasi Nasabah</b>	<b>Persentase Kepuasan Nasabah</b>
2018	3.330	3.296	98,97%
2019	3.638	3.446	94,72%
2020	3.600	2.587	77,86%
2021	3.884	2.895	85,54%
2022	3.715	3.153	84,87%

Sumber : PT. BPR Kencana Sumedang (2023).

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa data kepuasan nasabah yang terdaftar di PT. BPR Kencana Sumedang mengalami fluktuasi dari tahun 2018 – 2022. Tingkat kepuasan nasabah yang tertinggi terjadi pada tahun 2018 yaitu sebesar 98,97 %, pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami penurunan tingkat kepuasan yaitu sebesar 94,72% dan tahun 2020 tingkat kepuasan yang terendah sebesar 77,86%, pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 85,54%, kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan tingkat kepuasan yaitu sebesar 84,87%. Dilihat dari data di atas terbukti bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga berakibat terhadap kepuasan nasabah yang belum terpenuhi sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi demi menunjang kepuasan nasabah, agar kepuasan nasabah dapat meningkat dengan optimal. Hal ini menunjukkan apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang.

Hal ini disebabkan karena ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah kurangnya disiplin dari segi waktu dan kurangnya kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah terutama dalam keramahan ketika melayani nasabah. Sehingga mengalami fluktuasi jumlah nasabah setiap tahunnya menyebabkan masih kurang efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## **2. LECTURE STUDY**

### **1. Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller dalam Indrasari (2019: 9), manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Menurut Dharmmesta dan Handoko dalam Indrasari (2019: 9), manajemen pemasaran merupakan proses manajemen yang meliputi penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran dilakukan oleh perusahaan.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi dalam Indrasari (2019: 62), definisi kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atau nasabah atas pelayanan yang mereka terima.

Indikator – indikator Kualitas Pelayanan :

- a. Berwujud (Tangibles)
- b. Keandalan (Reliability)
- c. Ketanggapan (Responsiveness)
- d. Jaminan dan kepastian (Assurance)
- e. Empati (Empathy)

### **3. Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019: 90), kepuasan konsumen (nasabah) adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Indikator – indikator Kepuasan Nasabah :

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Ketersediaan Merekomendasikan

## **3. METHOD**

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 8). Menurut Sugiyono (2017: 80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kepuasan nasabah yang terdaftar di PT. BPR Kencana Sumedang pada tahun 2022 dengan jumlah 3.715 dari nasabah yang terdaftar.

#### 4. RESULTS AND DISCUSSION

Peneliti melakukan penelitian secara langsung pada PT. BPR Kencana Sumedang. Tempat tersebut berlokasi di Jalan Anggrek No.23, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada 24 Januari – 24 Juli 2023 sesuai dengan yang tertera pada surat keputusan yang diberikan oleh Lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Sebelas April Sumedang.

##### 1. Results

Diketahui bahwa responden dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin lebih didominasi oleh laki – laki sebanyak 51 orang (52,6 %). Kemudian rata – rata usia nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang adalah 35 – 50 Tahun sebanyak 48 orang (49,5). Kemudian berdasarkan pekerjaan terbanyak pada pegawai Negeri/ Swasta sebanyak 44 orang (45,4%).

##### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengukuran uji validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana adalah jumlah sampel responden. Kriteria instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi (*person correlation product moment*) adalah positif dan nilai uji validitas dengan taraf signifikan 0,1 (10%). Berdasarkan tabel uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel yang artinya semua butir pertanyaan sebanyak 20 pertanyaan dinyatakan valid/sah.

Pengukuran uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik Cronbach Alpha. Suatu *instrument* dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas > 0,60 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya (*reliable*). Hasil uji realibilitas dalam penelitian ini diolah menggunakan program SPSS V. 25. Berdasarkan data dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki nilai koefisien yang lebih tinggi dari pada *Cronbach Alpha* yang diisyaratkan sebesar 0,60. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa hasil instrument memiliki tingkat reabilitas yang tinggi, atau dapat dikatakan hasil instrument dapat dipercaya.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha yang diisyaratkan	Hasil
1.	Kualitas Pelayanan	0,733	0,60	<i>reliable</i>
2.	Kepuasan Nasabah	0,711	0,60	<i>reliable</i>

**Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti SPSS V. 25, 2023**

##### b. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan hasil uji normalitas Kolmogrov smirnov dengan deviden komitmen diketahui nilai signifikan  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data dari kedua variabel pada PT. BPR Kencana Sumedang berpromosi normal.

**c. Uji Analisis Regresi Sederhana**

Pengujian analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan dengan hasil uji analisis regresi sederhana dengan persamaan regresi koefisien diketahui *Constanta* (a) = 18,003 artinya kualitas pelayanan itu constant atau tetap, maka kepuasan nasabah sebesar 18,003. Koefisien arah regresi/  $\beta$  (X) = 0,573 (Bernilai Positif) artinya apabila kualitas pelayanan meningkat (1) satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,573. Dari hasil perhitungan di atas di dapat hasil a = 18,003 dan b = 0,573 sehingga persamaannya  $Y = 18,003 + 0,573 x$ .

**Tabel 3**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.003	3.400		5.295	.000
	Kualitas Pelayanan (x)	.573	.080	.591	7.140	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (y)

**d. Uji Lineritas**

Pengujian uji lineritas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tujuan dilakukan uji lineritas dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk perhitungannya menggunakan uji linearity pada SPSS V. 25. Dengan keterangan : Nilai sig. Linearity > 0,05 berkesimpulan uji lineritas tidak terpenuhi, Nilai sig. Linearity < 0,05 berkesimpulan uji lineritas sudah terpenuhi. Berdasarkan perhitungan dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan linearity sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka berkesimpulan uji lineritas sudah terpenuhi. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 4**  
**Anova Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	623.997	15	41.600	7.211	.000
		Linearity	381.066	1	381.066	66.055	.000
		Deviation from Linearity	242.931	14	17.352	3.008	.001
	Within Groups		467.281	81	5.769		
Total			1091.278	96			

**e. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Hasil pengujian analisis koefisien korelasi dapat disimpulkan, maka diperoleh koefisien korelasi product moment antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah 0,591. Menurut Sugiyono (2018: 286), interval koefisien ini termasuk ke dalam hubungan atau pengaruh pada kategori sedang. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai korelasi hubungan yang sedang terhadap kepuasan nasabah, dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan nilai R Square (koefisien korelasi) sebesar 0,349 dengan persentase 34,9 % dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang, karena ketika nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka nasabah akan kembali menggunakan produk atau jasa yang ada di bank dan sisanya sebesar 65,1% di pengaruhi faktor lain seperti kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan promosi.

**Tabel 5**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 <sup>a</sup>	.349	.342	2.734

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**f. Pengujian Hipotesis (t)**

**Tabel 6**  
**Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.003	3.400		5.295	.000
	Kualitas Pelayanan (x)	.573	.080	.591	7.140	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (y)

Setelah diperoleh nilai koefisien untuk  $[t]$  (hitung) kemudian nilai tersebut dikonsultasikan dengan tabel distribusi t berdasarkan taraf sig = 0,05 (5%) dengan derajat keabsahan  $dk = 97 - 2 = 95$ , maka  $t_{(tabel)}$  diperoleh = 1,661. Dapat disimpulkan dari pengambilan keputusan di atas bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  pada taraf 5% dan nilai  $t_{(hitung)} > t_{(tabel)}$  adalah  $7,140 > 1,661$ , maka berpengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Ini berarti  $H_a$  diterima, maka hipotesis yang diajukan yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang.

**2. Discussion**

Dengan pencapaian kualitas pelayanan di PT. BPR Kencana Sumedang bisa dikatakan sangat baik dengan dibuktikan hasil penelitiannya bahwa 84,59% nasabah merasa puas dengan pelayanan perusahaan. Variabel kualitas pelayanan diperoleh skor terendah pada indikator keandalan dengan skor 383 dengan pernyataan karyawan di PT. BPR Kencana Sumedang memberikan penanganan dengan cepat dan mudah. Berarti perusahaan harus meningkatkan pelayanan dengan penanganan cepat agar nasabah tidak harus menunggu lama ketika bertransaksi, jangan sampai berlarut – larut karena akan merugikan perusahaan. Sedangkan skor tertinggi berada pada indikator diperoleh dengan skor 424 mengenai apakah ruangan di PT. BPR Kencana Sumedang memiliki fasilitas lengkap dan ruang tunggu yang nyaman.

Dengan pencapaian kepuasan nasabah di PT. BPR Kencana Sumedang bisa dikatakan sangat baik dengan dibuktikan hasil penelitiannya bahwa 85,60% nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan. Variabel Kepuasan nasabah diperoleh skor terendah 409 dengan pernyataan nasabah merasa puas dengan biaya produk atau jasa yang diberikan. Berarti perusahaan harus lebih meningkatkan lagi minat berkunjung kembali demi menunjang kepuasan nasabah. Sedangkan skor tertinggi diperoleh dengan skor 423 mengenai setelah mendapatkan pengalaman menggunakan produk akan bersedia dan percaya untuk menjadikan referensi kedepannya, berarti indikator kesediaan merekomendasikan harus terus di pertahankan atau perusahaan menjual jasa keuangannya harus lebih di tingkatkan lagi, karena dengan keadaan sekarang nasabah sudah merasa puas apalagi jika produk tersebut di tingkatkan lagi kualitasnya.

## 5. CONCLUSION

Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan di PT. BPR Kencana Sumedang sudah dikatakan sangat baik berdasarkan penyebaran kuesioner dengan hasil pengolahan data dengan skor 4.103 dibuktikan hasil penelitiannya bahwa 84,59% nasabah merasa puas dengan pelayanan perusahaan. Pelaksanaan kepuasan nasabah yang dilakukan di PT. BPR Kencana Sumedang sudah dikatakan sangat baik berdasarkan penyebaran kuesioner dengan hasil pengolahan data dengan skor 4.152 dibuktikan hasil penelitiannya bahwa 85,60% nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa begitu sangat pentingnya kualitas pelayanan bagi para nasabah PT. BPR Kencana Sumedang sehingga pengaruhnya ada pada taraf 34,9%, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar untuk menunjang kepuasan nasabah. Perhitungan hipotesis penerapan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan pada  $0,000 < 0,05$  pada taraf 5% dan nilai  $t_{(hitung)} > t_{(tabel)}$  adalah  $7.140 > 1.661$ , maka berpengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## ACKNOWLEDGEMENTS

Pada kesempatan ini saya bersyukur bahwa penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan tepat waktu. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh *civitas* akademik dan pengelola Universitas Sebelas April Sumedang yang memberikan kesempatan serta dukungannya. Semoga semua pihak yang terlibat mendapatkan berkah.

## REFERENCES

- Daga. (2017). *Citra Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.
- Farida Yulianti, L. P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Fatihudin, A. F. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan loyalitas Pelanggan)*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Ginting. (2018). *Pemasaran Jasa*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Hartini, S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hasan. (Bandung ). *Pengantar Perbankan*. 2018: CV. Budi Utama.
- Hendrayani, L. N. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Hendrayani, W. S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

- Hermanto. (2019). *Fkator Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publisng.
- Idrus. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ivantan, A. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2, hal. 3.
- Jeany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Arta Prima Perkasa. *E- Jurnal UPB*, Vol. 3, hal 12-13.
- Jeany, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Arta Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 7,hal. 332-333.
- Mujib, A. (2018). *Manajemen Pemasaran Syariah*. Surabaya: UM Surabaya Publisng.
- Nahdhah. (2022). *Buku Ajar Hukum Perbankan* . Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al - Banjary Banjarmasin.
- Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rifai, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: CV. Citra Intras Selaras.
- Sobana. (2018). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Pengembangan*. Bandung : CV. Budi Utama.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Teddy, S. L. (2020). *Service Quality Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Tinjauan Teoritis*. CV. IRDH.
- Thamrin Abdullah, S. W. (2018). *Bank dab Lembaga Keuangan Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Bandung: Andi Offset.
- Wayan, F. P. (2022). *Manajemen Pemasaran Implementasi Strategi Pemasaran di Era Sociaty 5.0*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Yuhelson. (2018). *Pengantar Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: CV. Sains Indonesia.