

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK KALTIMTARA CABANG BALIKPAPAN PERIODE MARET – JUNI 2019

Emma Yonaryasari^{*1}, Prihatiningsih², Ida Suriana³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Emmayonaryasari05@gmail.com

ABSTRACT

Service quality has a close relationship with customer satisfaction. Because satisfied or not the customer can be seen from the quality of service that is owned by a company. The purpose of this study is to find out whether there is a significant influence partially between customer service quality and teller service to customer satisfaction. This study uses a sample of 100 samples obtained from primary data where the primary data is obtained directly from customer answers using a questionnaire. For analysis and testing carried out with the help of SPSS 20 computer program software. Based on the partial t test that has been done, it can be seen that customer service and teller service quality partially has a significant effect on customer satisfaction because t count is greater than t table, which is 5.780.

Keywords : *Service Quality Customer Service and Teller, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Karena puas atau tidaknya nasabah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dimiliki pada suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program komputer SPSS 20. Berdasarkan uji parsial t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu 5,780.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller, Kepuasan Nasabah.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis di sektor perbankan saat ini membuat sektor perbankan di Indonesia dalam persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dan apa yang diterima berbanding lurus dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan nasabah juga dapat menjadi tolak ukur perasaan seseorang dalam menilai keunggulan suatu bank. Kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan *Customer Service* dan *Teller* dalam suatu

sektor perbankan. Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Dalam melayani para nasabah seorang *customer service* dan *teller* harus melayani nasabah dengan ramah, senyum, dan penuh kesabaran atau dengan cara 3S yaitu senyum, sapa, dan sopan.

Dalam suatu sektor perbankan seorang *customer service* dan *teller* sangat diutamakan karena semakin baik kinerja *customer service* dan *teller* tersebut pada suatu bank, maka akan di harapkan tinggi pada tingkat kepuasan nasabah kepada bank tersebut. Menurut Kotler dalam Sudjarwo, dkk (2015) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan pada penjelasan diatas yang didukung dengan fenomena bisnis yang ada serta perbedaan penelitian terdahulu, maka penulis ingin meneliti dan menganalisis fenomena ini yang tertuang dalam suatu karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian Bagaimana arah variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis arah pengaruh signifikansi variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019.

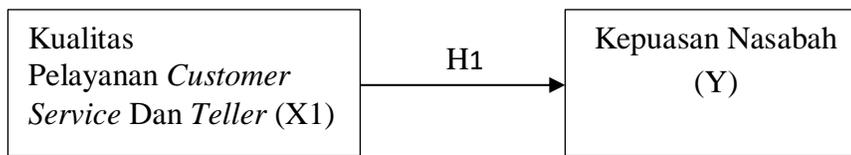
1.4. Penelitian Terdahulu

Dari berbagai penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah seperti penelitian dari Setiawan (2018) dengan menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mega Cabang Makassar Daya, hal ini bertentangan dengan penelitian dari Nina (2016) menyimpulkan bahwa masing – masing dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil yang negatif antara harapan nasabah dengan kinerja atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Penelitian dari Yulianti (2013) menyimpulkan bahwa Variabel - variabel kualitas pelayanan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berbeda dengan Penelitian dari Lumempow, dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa secara simultan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tetapi secara parsial *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian dari Rosita (2015) menyimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi. Hal ini berbeda dengan penelitian dari Muslimah, dkk (2013) dengan kesimpulan bahwa kinerja *customer service officer* dan *teller* di Bank BCA Cabang Pertama Buana memiliki hasil yang negatif.

1.5. Kerangka Pemikiran



1.6. Hipotesis Penelitian

H1 : Kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank kaltimarta Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019.

2. Metodologi

2.1. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner dimana data tersebut berupa hasil jawaban dari pernyataan yang ada dalam kuesioner dan data sekunder pada penelitian ini adalah data mengenai gambaran perusahaan PT. Bank Kaltimarta Cabang Balikpapan, pustaka, dan internet yang relevan dengan judul penelitian. Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

2.2. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastitas, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Menurut Ghozali (2016:52) uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghozali (2016:47) Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2016:154) Uji normalitas bertujuan untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Menurut Ghozali (2016: 134) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Analisis regresi sederhana merupakan hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Menurut Ghazali (2016:95) Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Ghazali (2016:97) tujuan dari uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.3.1 Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller*

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji validitas kuesioner pada variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller*

Pertanyaan	Nilai Koefisien r Tabel	Nilai Koefisien r Hitung	Keterangan
1	0,163	0,827**	Valid
2	0,163	0,770**	Valid
3	0,163	0,683**	Valid
4	0,163	0,729**	Valid
5	0,163	0,687**	Valid
6	0,163	0,664**	Valid
7	0,163	0,756**	Valid
8	0,163	0,694**	Valid
9	0,163	0,702**	Valid
10	0,163	0,710**	Valid
11	0,163	0,681**	Valid
12	0,163	0,616**	Valid
13	0,163	0,612**	Valid
14	0,163	0,576**	Valid
15	0,163	0,326**	Valid

Sumber : Output SPSS 20

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari 0,163 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 1 sebesar 0,827 dan nilai terendah pada pernyataan 15 sebesar 0,326 sebagaimana tampak pada tabel 3.1 di atas.

2. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji validitas pada variabel kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Nilai Koefisien r Tabel	Nilai Koefisien r Hitung	Keterangan
1	0,163	0,849**	Valid
2	0,163	0,805**	Valid
3	0,163	0,855**	Valid
4	0,163	0,840**	Valid
5	0,163	0,870**	Valid

Sumber : Output SPSS 20

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari 0,163 dengan nilai tertinggi pada pertanyaan 5 sebesar 0,870 dan nilai terendah pada pernyataan 2 sebesar 0,805 sebagaimana tampak pada tabel 3.2 di atas.

3.3.2 Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller*

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,907	,912	15

Sumber : Output SPSS 20

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,907. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70 sebagaimana tampak pada tabel 3.3 di atas.

2. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,904	,905	5

Sumber : Output SPSS 20

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,904 . Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70 sebagaimana tampak pada tabel 3.4 di atas.

3.3.3 Uji Normalitas

Tabel 3. 5 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,10209238
Most Extreme Differences	Absolute	,123
	Positive	,110
	Negative	-,123
Kolmogorov-Smirnov Z		1,229
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 20

Dari hasil uji statistik sebagaimana tampak pada tabel 3.5 di atas dapat diketahui bahwa besar nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah 1,229 dan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* adalah 0,098. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

3.3.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. 6 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,049	1,556		-,031	,975
1 Kualitas Pelayanan	,025	,026	,096	,954	,343

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Output SPSS 20

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller (X)* sebesar 0,343 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* sebagaimana tampak pada tabel 3.6 di atas.

3.3.5 Regresi Linier Sederhana

Tabel 3. 7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,402	2,140		3,459	,001
1 Kualitas Pelayanan	,208	,036	,504	5,780	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 20

$$Y = 7,402 + 0,208 X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 7,402. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mempunyai nilai sebesar 7,402 jika variabel independen kualitas layanan *customer service* dan *teller* dianggap 0.

Variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,208. Sehingga apabila setiap ada kenaikan satu-satuan kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,208.

3.3.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. 8 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,504 ^a	,254	,247	2,11279

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
Customer Service dan *Teller*

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.8 diatas dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,247 yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi kepuasan nasabah yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas layanan *customer service* dan *teller* sebesar 24,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

3.3.7 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 3. 9 Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,402	2,140		3,459	,001
	Kualitas Pelayanan	,208	,036	,504	5,780	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 5,780. Telah diketahui bahwa nilai t tabel dengan jumlah $n = 100$ sebesar 1,660. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* pada Bank Kaltimara Cabang Balikpapan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* dengan variabel kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Kaltimara Cabang Balikpapan, diterima.

4. Kesimpulan

Penelitian ini untuk meneliti apakah kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank kaltimara Cabang Balikpapan Periode Maret – Juni 2019.

Hal tersebut dikarenakan dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 5,780 dan t tabel sebesar 1,660 yang berarti t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

5. Saran

Sebaiknya agenda penelitian selanjutnya menggunakan variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain : kualitas produk, emosi, dan harga.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan dalam pembuatan dan menyelesaikan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan, dan tak lupa kami ucapkan terimakasih pula kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan.

Daftar Pustaka

- Aditia, I. (2012). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manggala*, Vol.1 No.1.
- Ahmad Nurul Huda, S. W. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business & Management Review*, Vol 2, No 2.
- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *STIE Perbanas Surabaya*.
- Fandy Tjiptono, P. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi ke-2*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, I. B. (2016). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Lapor.go.id. (2018, April 02). *Bank Mandiri : Kecewa dengan penanganan pengaduan nasabah di Bank Mandiri*. Retrieved from <http://www.Lapor.go.id/laporan/detik/keluhan-pelayanan-bank-mandiri-6>

- Maulana, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Cabang Borobudur Malang.
- Media, K. (2015, Juni 18). *Bank Mandiri Kantor Kas Makassar Jaya : Pelayanan tidak Ramah dan tuduhan tidak menyenangkan*. Retrieved from <http://www.kompasiana.com/bugisumirat/54f678b0a33311c5028b4f04/bank-mandiri-pelayanan-tidak-ramah-dan-tuduhan-yang-tidak-menyenangkan-terhadap-nasabah>
- Muslimah, d. (2014). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple. *Universitas Mercu Buana - Jakarta*, Vol.18, No.1.
- Nasional, R. (2018, Maret 20). *Bank KaltimTarakan : Calon Nasabah Bank Kaltimtara, Syarat refrensi pihak ketiga*. Retrieved from <http://www.radionasional.com/2018/03/calon-nasabah-bank-kaltimtara-keluhkan.html>
- Natalia Ribka Lumempow, d. (2015). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol.3 No.3.
- Otong Karyono, M. P. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan. *Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Majalengka*, Vol 02 No. 02.
- Parasurahman, Z. d. (1998). *The Service Quality Puzzle*. Business Horison.
- Puspitasari, N. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan*. Balikpapan: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang kerjasama dengan Politeknik Negeri Balikpapan.
- Republika.co.id. (2014, Desember 18). *Bank Mega : Keluhan Nasabah Bank Mega*. Retrieved from <http://www.republika.co.id/berita/koran/didaktika/14/12/18/ngrhw75-keluhan-nasabah-bank-mega>
- Rizqilia Asriani Sudjarwo, d. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Universitas Brawijaya Malang*, Vol. 24 No.1.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri, dan BCA di Bekasi. *Politeknik LP3I Jakarta*, Vol.1 No.1.
- Setiawan, I. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Manajemen, STIE AMKOP*, Vol. 1 No 2.
- Sujarweni, W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Sujarwo, F. (2016). *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga*. Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri.
- Suryani. (2014). *Pengaruh Peayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Vinny Ribka Bolang, d. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Universitas Sam Ratulangi, Manado*, Vol.3 No.3.
- Wiwik. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Diperbankan*. Sumatera Utara: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Yulianti, F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin*, Vol, 3 No 2.