

# Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali

Ni Putu Anggi Febryantari<sup>1\*</sup>, Ketut Vini Elfarosa,SE.,MM<sup>2</sup>, I Komang Mahayana  
Putra,SE.,MM<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*e-mail address:* anggifebryantari17@gmail.com

**Abstrak :** Dunia perbankan saat ini, semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan dan merupakan sebuah aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Pelayanan merupakan salah satu hal penting dan sering dikatakan sebagai proses lanjut dari kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan dalam dunia perbankan dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BPD Bali Denpasar. Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan dari (Kotler,2018:284) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang harus di penuhi dan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance*. Kepuasan nasabah menurut (Kotler,2012) adalah tingkat perasaan seseorang, harapan dan kinerja pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank BPD Bali Denpasar yang sudah mendapatkan pelayanan. Dengan teknik *accidental sampling* sebanyak 40 orang. Data yang di olah dari kuesioner menggunakan skala likert dengan skala 1-5 (sangat tidak setuju-sangat setuju) data yang terkumpul dari kuesioner tersebut sebanyak 40 responden yang berasal dari nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan di PT Bank BPD Bali Denpasar. Penelitian ini menggunakan sistem pengolahan data SPSS. Hasil dari penelitian ini bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,195. Sedangkan hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* adalah 0,312. Yang dalam hal ini kualitas pelayanan mampu berkontribusi dengan baik terhadap kepuasan nasabah sebesar 31,2%. Sedangkan Sisanya sejumlah 68,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

**Abstract :** *In the banking world, it is realized that service and customer satisfaction are an inseparable unit and are an important aspect to survive and win the competition. Service is one of the important things and is often said to be a further process of customer satisfaction. The existence of services in the banking world can provide encouragement to customers, to establish a strong relationship with the company. Customers become a benchmark for improving service quality and become a top priority for companies in making changes for the better. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank BPD Bali Denpasar. The theory in this study is using the service quality theory from (Kotler, 2018: 284) which states that service quality must be fulfilled and can be measured through 5 dimensions, namely tangible, reliable, empathy, responsiveness and assurance. According to (Kotler, 2012) the customer is the level of one's feelings, expectations and service performance. The research method used is a quantitative method. Data were collected through observation, questionnaires and literature study. The population in this study are customers of PT Bank BPD Bali Denpasar who have received services. With accidental sampling technique as many as 40 people. The data obtained from the questionnaire used a Likert scale with a scale of 1-5 (strongly disagree-completely agree). The data collected from the questionnaire were 40 respondents who came from customers who had received services at PT Bank BPD Bali Denpasar. This research uses SPSS data processing system. The results of this study that the effect of service quality on customer satisfaction obtained a significance of 0.000 with a positive regression coefficient of 0.195. While the coefficient of determination Adjusted R Square is 0.312. Which in this case the quality of service is able to contribute well to customer satisfaction by 31.2%. While the remaining 68.8% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali sebagai satu-satunya bank pembangunan daerah yang kepemilikannya dipegang oleh Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, turut bersaing dengan bank lainnya dalam memuaskan nasabah. Meningkatnya intensitas dan tingkat persaingan akan diikuti dengan peningkatan kualitas pesaing. Hal tersebut menuntut Bank BPD Bali untuk memperhatikan hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan berusaha memenuhi harapan nasabah dan lebih memuaskan dibanding pesaing.

Jumlah nasabah mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19 yang berpengaruh besar bagi perbankan. Dalam melayani nasabah di tengah situasi pandemi Covid-19, Bank BPD Bali Capem Penatih berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk pelayanannya adalah Bank BPD Bali tetap beroperasi walaupun terjadi pengurangan jam operasional bank. Yang semula jam layanan kas pukul 08.00 s/d 15.00 WITA menjadi pukul 08.00 s/d 13.00 WITA. Walaupun berkurangnya jam operasional kas, namun semua jenis layanan tetap berjalan normal. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi.

Akibat pengurangan jam operasional pelayanan nasabah selama pandemi Covid-19 menyebabkan nasabah tidak terlayani dengan maksimal, begitupula dengan nasabah yang ingin mendapatkan bantuan dana dari pemerintah (BLT) selama pandemi harus menunggu lama disebabkan jumlah karyawan *teller & customer service* yang melayani kegiatan transaksi hanya satu orang dan fasilitas yang di sediakan seperti tempat duduk tidak dapat menampung nasabah, sehingga beberapa nasabah harus menunggu di luar *banking hall* dengan berdiri karena sedikitnya kursi yang disediakan. Sehingga terdapat beberapa keluhan nasabah mengenai pelayanan

Dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta mengkaji lebih dalam mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena bank merupakan perusahaan jasa dengan tujuan utamanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga dari kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## Metode

### Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali di Jalan Raya Padma Penatih Denpasar. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan dari bulan Februari – Juli 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPD Penatih yang telah mendapatkan pelayanan. Adapun teknik pengambilan jumlah sampel adalah dengan menggunakan *incidental sampling* dan didapatkan hasil sejumlah 40 orang menjadi sampel dalam penelitian ini.

### Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Sumber data yang akan digunakan adalah nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih. Dalam penarikan jumlah ukuran sampel, apabila populasinya tidak diketahui secara pasti jumlahnya (*accidental sampling*) maka digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori Maholtra (dalam Indrawan, 2014:103) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah sub indikator x5 (lima). Dalam penelitian ini jumlah variabel yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan adalah 8 indikator, maka sampel minimalnya berjumlah  $8 \times 5 = 40$  responden. Sehingga total indikator sebanyak 40 responden.

### Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)  
Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X). Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas karena dianggap mampu memberikan pengaruh dan perubahan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)  
Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Kepuasan nasabah dianggap sebagai variabel terikat, hal ini karena tingkat kepuasan nasabah merupakan akibat atau hasil yang timbul dari kualitas pelayanan.

**Data Penelitian**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu jawaban 40 responden yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada nasabah Bank BPD Bali Capem Penatih yang sudah mendapatkan pelayanan. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, artikel, majalah, maupun catatan dan dokumen yang membahas data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

**Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, studi kepustakaan dan kuesioner yang diambil menggunakan metode survei yaitu melalui penyebaran kuesioner. Metode angket atau kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan atau pernyataan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Kuesioner dalam penelitian ini terdapat 15 pernyataan yang terdiri dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah. Pengukuran kuesioner yang digunakan adalah dengan skala likert poin 1-5. Penulis mendesain kuesioner dengan 5 rentang jawaban, yaitu: 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Sedikit Tidak Setuju 4 = Sedikit Setuju 5 = Sangat Setuju. Dari kelima jawaban tersebut, responden diharapkan memilih satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh responden sendiri.

**Metode Analisis**

Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka. Data yg diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS 25.

**Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas merupakan uji statistik untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas adalah uji statistik untuk menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan (pernyataan) dalam keahliannya mengukur suatu variabel penelitian.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga teknik yaitu analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui tingkat capaian responden, analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y), uji hipotesis berupa uji T yang digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, koefisien korelasi untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antara variabel bebas (variable X) dan variabel terikat (variable Y) dan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat.

**Hasil dan Pembahasan**

Tabel 1 . Karakteristik responden

No	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden	Presentase Responden
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	45,0%
		Perempuan	22	55,0%
	Total		40	100%
2	Usia	20-30 tahun	15	37,5%
		31-40 tahun	19	47,5%
		41-50 tahun	6	15,0%
	Total		40	100%

3	Pekerjaan	PNS	17	42,5%
		Swasta	23	57,5%
Total			40	100%

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 orang, mayoritas umur yang terdaftar sebagai nasabah pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih dan menjadi responden ialah 31-40 tahun yaitu sebanyak 19 orang, dan mayoritas pekerja yang terdaftar sebagai nasabah pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih adalah pekerja swasta yaitu sebanyak 23 orang.

1. Variabel penelitian

Sugiyono (2017:35) mendefinisikan analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Sebelum hasil data dari penelitian ini dibahas melalui analisis dan statistik mengenai hubungan antara variabel bebas dan terikat, terlebih dahulu mendeskripsikan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada 40 item kuesioner. Jawaban responden pada setiap variabel akan memberikan gambaran jelas tentang masing-masing variabel.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas: Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Validitas		Keterangan
			Koefisien Korelasi	Syarat Valid	
1	Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,550	0,30	Valid
		X.2	0,677	0,30	Valid
		X.3	0,741	0,30	Valid
		X.4	0,788	0,30	Valid
		X.5	0,704	0,30	Valid
		X.6	0,565	0,30	Valid
		X.7	0,814	0,30	Valid
		X.8	0,641	0,30	Valid
		X.9	0,462	0,30	Valid
		X.10	0,375	0,30	Valid
		X.11	0,508	0,30	Valid
		X.12	0,404	0,30	Valid
		X.13	0,688	0,30	Valid
		X.14	0,647	0,30	Valid
		X.15	0,677	0,30	Valid
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,691	0,30	Valid
		Y.2	0,775	0,30	Valid
		Y.3	0,885	0,30	Valid
		Y.4	0,766	0,30	Valid

Pada penelitian ini instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) seluruhnya adalah valid. Dikatakan valid karena semua instrumen penelitian memiliki  $r \geq 0,3$ . Hal ini berarti instrumen penelitian yang digunakan adalah sah yaitu pernyataan-pernyataan pada kuesioner mampu mengungkap apa yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Perhitungan untuk reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Chronbach* dengan program SPSS. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cornbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas		
	<i>Chornbach's Alpha</i>	Syarat Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,887	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,762	> 0,70	Reliabel

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) seluruhnya adalah reliabel. Dikatakan reliabel karena semua instrumen penelitian memiliki koefisien *Cornbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hal ini berarti seluruh instrumen penelitian adalah reliabel atau handal karena jawaban setiap responden dianggap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3. Uji Asumsi klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71112583
Most Extreme Differences	Absolute	0,087
	Positive	0,065
	Negative	-0,087
Test Statistic		0,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 <sup>a</sup>

a. Test distribution is Normal.

Tabel diatas menunjukkan nilai *asympt sig (2-tailed)* sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data dalam model uji telah berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Linieritas

Tabel 5. Uji Linieritas

	Nilai signifikansi
Deviation from Linearity	0,245

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi bila *deviation from linearity* sebesar 0,245 > 0,05, berarti kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear.

4. Hasil Analisis Korelasi

Analisis korelasi sederhana bertujuan untuk mengukur atau mengetahui ketepatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk mengetahui arah hubungan antara variable tersebut.

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0,559
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	40	40
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	0,559	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	40	40

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka kualitas pelayanan berkorelasi dengan kepuasan nasabah. Nilai pearson sorrelation sebesar 0,559 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah sedang.

5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah “hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)”. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dalam hal ini kualitas pelayanan sebagai variable bebas (X) kepuasan nasabah sebagai variable terikat (Y).

Pada persamaan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 4,236 yang memiliki arti bahwa nilai konstanta variabel kepuasan nasabah sebesar 4,236.
- Nilai variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,195 yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,195.

6. Hasil Uji Hipotesis

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,195 dan dengan tingkat signifikan sebesar 0,000  $< \alpha = 0,05$ , maka H1 diterima. hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi adalah “analisis data yang digunakan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi variabel X terhadap Y yang diukur koefisien determinasi”.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,559 <sup>a</sup>	0,312	0,294	1,733

Tabel diatas menunjukkan hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,312 atau 31,2 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa varian variabel independen yaitu kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 31,2%. Sisa nilai sebesar 68,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

## Simpulan

Terbukti bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan 5 dimensi: *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali Capem Penatih dengan signifikansi 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,195. hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih.

Hasil pengujian determinasi R Square ( $R^2$ ) hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,312 yang artinya, kontribusi variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank BPD Bali Capem Penatih sebesar 31,2%, sedangkan sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Kemungkinan produk-produk yang dimiliki oleh bank dan kelengkapan lain nya.

## Ucapan Terimakasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen Ibu Ketut Vini Elfarosa SE.,MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak I Komang Mahayana Putra SE.,MM selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga kepada keluarga, teman dan rekan RPL atas bantuan,dukungan dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

## Refrensi

- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Freddy. (2017). *Pelayanan Prima*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Indrawan, R. (2014). “*Metodelogi Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*”. Bandung : PT Refika Aditama Kesuma.
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo PersadaKBBBI Daring. (n.d.). Retrieved May 4, 2020,.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. In (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan).