

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH PADA TINGKAT SUKU BUNGA PINJAMAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
DEBITUR DI LPD DESA ADAT BONGKASA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : I WAYAN ARNAWA YASA
NIM : 2415664100**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PERSEPSI NASABAH PADA TINGKAT SUKU PINJAMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN DEBITUR DI LPD DESA ADAT BONGKASA

I WAYAN ARNAWA YASA
2415664100
ABSTRAK

Penelitian ini merupakan metode kualitatif yang dilakukan di LPD Desa Adat Bongkasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur di LPD Desa Adat Bongkasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki pinjaman di LPD Desa Adat Bongkasa beserta petugas LPD sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 5 sampai 10 informan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan teori manajemen keuangan dengan indikator suku bunga, kualitas pelayanan serta minat nasabah meminjam kredit. Kriteria yang diambil antara lain: usia, pekerjaan dan lama menjadi nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara mendalam (*in-depth*) dengan instrumen berupa daftar pertanyaan yang dibuat untuk menggali persepsi nasabah terhadap topik yang diangkat. Adapun data yang didapatkan kemudian diuji keabsahannya melalui metode Triangulasi Sumber dan Metode sedang teknik analisis data yang digunakan antara lain; pengumpulan data, reduksi data dan pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan mendorong keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman. Sebagian berpendapat bahwa suku bunga yang ditawarkan sangat tinggi kendatipun nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa. Suku bunga yang rendah membuat nasabah merasa puas dan akan mengambil pinjaman kembali. tentang pinjaman yang ditawarkan oleh LPD Desa Adat Bongkasa.

Kata Kunci: *Lembaga Perkreditan Desa, Persepsi Masyarakat, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan.*

CUSTOMER PERCEPTIONS OF LOAN INTEREST RATES AND SERVICE QUALITY ON DEBTOR DECISIONS IN LPD DESA ADAT BONGKASA

**I WAYAN ARNAWA YASA
2415664100**

ABSTRACT

This research is a qualitative method studied at LPD Desa Adat Bongkasa. This study aims to analyzed about level of loan interest rates and service quality on debtor decisions at LPD Desa Adat Bongkasa.

The population in this research are all customers who have loans at LPD Desa Adat Bongkasa along with LPD's officers, while the sample used are 5 to 10 informants, using sampling techniques Purposive Sampling method. The criterias taken include: age, occupation, and time since account opened. The data collection technique used by in-depth interviews with list of questions as a instrument of collecting data, made to explore customer perceptions of the research topic. The data obtained then tested for validity through the Source and Method Triangulation method, while the data analysis technique used by including; data collection, data reduction, and conclusion drawing.

Based on results in this research that has been carried out, it concluded that customer perceptions of loan interest rates and service quality drive customer decisions in taking out loans. Some argue that the interest rates offered are very high, although customers are satisfied with the services provided by LPD Desa Adat Bongkasa. Low interest rates make customers feel satisfied and will take out loans again regarding the loans offered by LPD Desa Adat Bongkasa.

Keywords: Lembaga Perkreditan Desa, Public Perception, Interest Rate, Service Quality.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Table	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	12
C. Alur Pikir.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Lokasi/Tempat Dan Waktu Penelitian.....	16
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	16
D. Sumber Data.....	17
E. Keabsahan Data.....	18
F. Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	21
B. Pembahasan Dan Temuan	22
C. Keterbatasan Penelitian.....	25
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	30
B. Implikasi	32
C. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Kredit LPD Desa Adat Bongkasa	
Periode 2020 - 2024.	4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	15
Gambar 3.1 Teknik Analisis	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara.....	37
Lampiran 2: Kesimpulan Jawaban Informan	39
Lampiran 3: Daftar Wawancara Informan 1	42
Lampiran 4: Daftar Wawancara informan 2.....	44
Lampiran 5: Daftar Wawancara Informan 3	46
Lampiran 6: Daftar Wawancara Informan 4	49
Lampiran 7: Daftar Wawancara Informan 5	52
Lampiran 8: Daftar Wawancara Informan 6	55
Lampiran 9: Daftar Wawancara Informan 7	58
Lampiran 10: Daftar Wawancara Informan 8	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberlangsungan usaha simpan pinjam masyarakat berhubungan dengan sistem layanan utama yang diberikan oleh LPD yang menyangkut pinjaman atau kredit kepada masyarakat desa yang membutuhkan pembiayaan. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro milik desa adat di Bali yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat desa. Dalam proses pemberian kredit, tingkat suku bunga yang ditetapkan menjadi salah satu faktor krusial yang memengaruhi keputusan nasabah.

Suku bunga pinjaman adalah harga yang harus dibayar oleh nasabah atas pemanfaatan dana yang diberikan oleh lembaga keuangan. Tingkat suku bunga yang diterapkan akan membentuk persepsi nasabah terhadap biaya yang harus ditanggung selama masa pinjaman. Jika nasabah menilai bahwa suku bunga terlalu tinggi, hal ini dapat menjadi penghambat dalam pengambilan keputusan meminjam. Sebaliknya, suku bunga yang dianggap wajar atau kompetitif akan mendorong kepercayaan dan minat nasabah untuk memanfaatkan produk pinjaman dari LPD. Menurut Siamat (2005), suku bunga merupakan kompensasi yang harus dibayar oleh peminjam kepada pemberi pinjaman atas penggunaan sejumlah uang dalam jangka waktu tertentu. Tingkat suku bunga akan sangat berpengaruh terhadap permintaan kredit; semakin tinggi bunga, maka semakin rendah permintaan, dan sebaliknya. Kasmir (2010) juga menambahkan bahwa persepsi nasabah terhadap tingkat suku bunga berkaitan

erat dengan kemampuan mereka dalam menghitung beban cicilan dan keuntungan yang diharapkan dari pinjaman tersebut.

Dalam konteks mikro, persepsi nasabah terhadap suku bunga juga sangat subjektif, dipengaruhi oleh faktor pengalaman pribadi, pengetahuan keuangan, dan informasi yang diterima. Persepsi ini membentuk sikap nasabah terhadap produk pinjaman yang ditawarkan. Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi adalah proses di mana individu memilih, mengorganisir, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang berarti tentang sesuatu. Dengan demikian, persepsi nasabah terhadap suku bunga sangat memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam mengambil keputusan finansial, termasuk keputusan untuk meminjam di LPD.

Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dibentuk oleh pengalaman, harapan, dan interaksi langsung dengan petugas LPD. Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi untuk membentuk suatu gambaran yang berarti. Oleh karena itu, setiap nasabah bisa memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan, tergantung pada ekspektasi awal dan pengalaman aktual yang mereka alami.

Di lingkungan LPD, kualitas pelayanan sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, tingkat profesionalisme, serta sistem administrasi yang masih bersifat tradisional. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif di mata nasabah, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan dan keputusan mereka dalam bertransaksi.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), persepsi kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam pembentukan loyalitas pelanggan terhadap lembaga keuangan.

Dalam konteks persaingan antar lembaga keuangan, LPD dituntut tidak hanya bersaing dari sisi produk atau bunga pinjaman, tetapi juga dari segi pelayanan. Oleh karena itu, memahami persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah penting untuk meningkatkan mutu layanan dan memperkuat posisi LPD di tengah masyarakat desa.

Schiffman dan Kanuk (2007) menyatakan bahwa keputusan konsumen (dalam hal ini keputusan debitur) adalah hasil dari proses evaluasi alternatif, yang didasarkan pada persepsi, sikap, dan nilai yang diyakini individu. Dengan kata lain, keputusan debitur dipengaruhi oleh bagaimana mereka menilai manfaat dan risiko yang terkait dengan suatu pilihan keuangan, termasuk ketika memilih LPD sebagai lembaga pemberi pinjaman. Di tengah persaingan antara lembaga keuangan formal dan non-formal, pemahaman terhadap persepsi nasabah menjadi penting untuk meningkatkan daya saing LPD. Persepsi yang positif dapat mendorong peningkatan jumlah debitur dan memperkuat posisi LPD di tengah masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam tentang bagaimana persepsi nasabah memengaruhi keputusan debitur dalam memanfaatkan layanan pinjaman yang ditawarkan oleh LPD.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian tentang persepsi nasabah terhadap keputusan debitur di LPD menjadi penting untuk dilakukan, sebagai dasar bagi

LPD dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan, transparansi, serta komunikasi yang lebih efektif kepada masyarakat desa. Berikut adalah data jumlah nasabah peminjam di LPD Desa Adat Bongkasa selama periode 2020-2024.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Kredit
Di LPD Desa Adat Bongkasa
Selama Periode 2020-2024.

TAHUN	NASABAH KREDIT	PERTUMBUHAN (%)
2020	1.176	-
2021	1.163	-1,1
2022	1.046	-10
2023	962	-8
2024	855	-11,1

Sumber : LPD Desa Adat Bongksa

Menurut data tabel diatas jumlah nasabah kredit di LPD Desa Adat Bongkasa mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah nasabah kredit tercatat sebanyak 1.176 orang. Angka ini menurun menjadi 1.163 orang pada tahun 2021 (-1,1%). Penurunan terus berlanjut pada tahun 2022 menjadi 1.046 orang (-10%), tahun 2023 menjadi 962 orang (-8%), dan pada tahun 2024 mencapai 855 orang (-11,1%).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji tentang persepsi terhadap tingkat suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap minat peminjam kredit pada LPD Desa Adat Bongkasa.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi nasabah pada tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur di LPD Desa Adat Bongkasa?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi pada fokus persepsi nasabah pada tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur meminjam kredit di LPD Desa Adat Bongkasa tahun 2024

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur di LPD.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap debitur LPD Desa Adat Bongkasa.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Memberikan wawasan bagi pihak LPD dalam menetapkan tingkat suku bunga pinjaman yang kompetitif serta meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Bagi Lembaga Pemberdayaan LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Lembaga Pemberdayaan LPD (LPLPD) sebagai lembaga pengawas, pembina, dan pemberdaya seluruh LPD di Bali dan juga dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD untuk dapat memberikan wawasan mengenai tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan terhadap debitur. LPLPD dapat menggunakan temuan ini untuk menetapkan tingkat suku bunga yang kompetitif, sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah untuk meminjam.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi bagi mahasiswa dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat kredit nasabah.

4) Bagi Mahasiswa

Memberikan wawasan tambahan dalam memperkaya pengetahuan terkait tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur, serta sebagai bahan perbandingan dalam implementasi teori ke dalam praktik.

Informan yang memenuhi kriteria pastinya memiliki sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan tanggapan yang berbeda.

2. Jumlah Informan yang terbatas

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memanfaatkan sampel kecil misalnya 5-10 nasabah dan petugas sehingga kurang menggambarkan kondisi yang sesungguhnya

3. Bias Observasi

Penelitian ini hanya berfokus pada persepsi nasabah terhadap tingkat suku bunga pinjaman dan kualitas pelayanan dalam keputusan nasabah sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk meneliti persepsi lain dari nasabah dalam keputusan mengambil pinjaman.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi nasabah pada tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa terhadap keputusan kreditur, dapat disimpulkan bahwa nasabah LPD Desa Adat Bongkasa melihat suku bunga pinjaman sebagai faktor ekonomi yang langsung mempengaruhi keputusan mereka. Semakin rendah suku bunga pinjaman yang diterima semakin positif persepsi

mereka terhadap kepuasan dan keamanan dari meminjam dana sehingga mendorong minat nasabah untuk melakukan pinjaman. Sementara itu, pelayanan LPD yang meliputi kemudahan akses, kecepatan respon petugas terhadap keluhan nasabah, dan fasilitas penunjang yang lain mendukung nasabah dalam membuat keputusan dalam mengambil pinjaman. Menurut penelitian yang dilakukan di LPD Desa Adat Bongkasa, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan nilai kepuasan masyarakat sehingga membentuk hubungan baik antara nasabah dengan petugas LPD Desa Adat Bongkasa.

Persepsi nasabah terhadap tingkat suku bunga yang ditawarkan LPD Desa Adat Bongkasa dan pelayanan yang berkualitas menggambarkan seberapa besar peran dua hal tersebut terhadap keputusan nasabah karena nasabah mempunyai pertimbangan dalam mengambil pinjaman, salah satunya faktor kebutuhan. Tingkat suku bunga yang terlalu tinggi membuat nasabah merasa kesulitan membayar pinjaman, seringkali yang terbayarkan hanya sejumlah bunga saja. Apabila hal tersebut terjadi dalam waktu lama dan tidak ada perubahan kebijakan, dapat berakibat pada penurunan jumlah nasabah, nasabah cenderung menunda pembelian hingga perlambatan pertumbuhan ekonomi. Di sisi lain, peneliti melihat upaya upaya yang dilakukan oleh LPD Desa Adat Bongkasa dalam menangani suku bunga yang menyulitkan nasabah seperti pemberian suku bunga menurun hingga pengurangan jumlah tenor pinjaman bagi nasabah dengan pembayaran yang lancar, membuat sedikit demi sedikit kepuasan dan kepercayaan masyarakat meningkat.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah menggali lebih dalam tentang pengembangan ilmu dan teori yang berkaitan tentang persepsi nasabah. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan teori dalam penilaian masyarakat terhadap tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan suatu lembaga keuangan. Dalam konteks penelitian ini, tingkat suku bunga menjadi pertimbangan utama nasabah dalam keputusan mengambil pinjaman karena semakin besar suku bunga pinjaman maka nasabah semakin sulit untuk membayar pinjaman, sehingga terjadi kredit macet. Sebaliknya apabila suku bunga terjangkau oleh nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah meningkat disamping itu terbentuk keputusan nasabah akan mengambil pinjaman kembali. Upaya upaya yang dapat dilakukan oleh LPD Desa Adat Bongkasa sebagai bentuk peningkatan kualitas baik tingkat suku bunga dan pelayanan, antara lain

- a. Pimpinan LPD Desa Adat Bongkasa perlu mengkaji ulang regulasi yang mengatur tingkat suku bunga pinjaman dengan mempertimbangkan faktor resiko dan keadaan ekonomi lembaga.
- b. Agar dapat mempertahankan reputasi yang dimiliki LPD Desa Adat Bongkasa, maka LPD harus mengikuti perkembangan jaman khususnya teknologi sehingga memberikan dampak positif baik dalam kemudahan transaksi nasabah hingga percepatan kinerja petugas LPD dalam memberikan pelayanan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau sumbangsih pemikiran bagi pihak LPD Desa Adat Bongkasa mengenai aspek yang dapat mendorong keputusan nasabah dalam mengambil pinjaman agar dapat menyusun strategi pemasaran yang lebih menarik minat dan partisipasi nasabah. Disamping itu hasil dari penelitian ini juga dapat dikembangkan lebih lanjut dengan harapan dapat menghasilkan hasil penelitian yang bersifat umum dan digunakan oleh lembaga keuangan lain.

C. Saran

1. Saran bagi LPD Desa Adat Bongkasa

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, didapatkan saran yang dapat digunakan sebagai acuan, masukan dan pertimbangan bagi LPD Desa Adat Bongkasa untuk terus memperhatikan kekuatan ekonomi masyarakat adat dalam menentukan tingkat suku bunga pinjaman. LPD Desa Adat Bongkasa diharapkan membangun kepercayaan melalui pemanfaatan nilai budaya desa adat sebagai elemen diferensiasi nasabah merasakan pelayanan LPD Desa Adat Bongkasa bukan hanya pelayanan berbasis finansial, tetapi juga bagian dari ikatan moral dan sosial komunitas adat.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang menggunakan tema yang sama dalam penelitiannya diharapkan mampu memperluas model penelitian dengan menggunakan variabel lain dalam menggali keputusan nasabah mengambil pinjaman karena tidak menutup kemungkinan terdapat aspek lain yang ikut dipertimbangkan.

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan memperluas populasi sampel untuk mengoptimalkan hasil penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. (1994). *Ekonomi Moneter Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: Lpbfe.
- Dewi, R. N. A., & Rosita, R. (2025). *Pengelolaan transparan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) oleh pengurus yang dipilih dari masyarakat setempat*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Desa, 15(1), 45–58.
- Kasmir. (2010). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Eighth Edition. New Jersey: World Scientific.
- Maknunah, Intan. Dewi, R.S., & Purbawati, D. (2024) *Pengaruh Persepsi Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada Nasabah Kredit Gadai Cepat Aman (Kca) Pt. Pegadaian Cabang Demak)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 13, No. 4, 2024 e-ISSN 2746-1297
- Mankiw, N. Gregory. (2016). *Macroeconomics*. 9th ed. New York: Worth Publisher.
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Mishkin, F. S. (2016). *The Economics Of Money, Banking, And Financial Markets*. Columbia University.
- Parasuraman, A. A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument*. Journal of Retailing, 67(4), 420–450.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa JDIH Pemerintah Provinsi Bali.
- Sciffman dan Kanuk (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Siamat, Dahlan. (2005) *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Kelima. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Soewito. (1984). *Sejarah Pemikiran Ekonomi Teori Bunga*. Economics and Finance in Indonesia

Sukirno, Sadono, 2016, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, A., and Mary Jo Bitner. Valerie. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Irwin McGrawHill.

Zeithmal, Leonard L. Berry. Parasuraman, Valarie A. (1990). *Delivering Quality Service, Belancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.

