

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA NASABAH KUR MIKRO BRI UNIT KEC. RUNGKUT, SURABAYA TIMUR)

Andi Rezki Ananda Petro  
Universitas Negeri Surabaya  
[andirezki347@gmail.com](mailto:andirezki347@gmail.com)

### Abstract

Various banking services are emerging with a variety of services quality offered, which causes competition in the banking services world to be increasingly stringent. Bank Rakyat Indonesia (Persero) is one of the most trusted banks and has the widest network, so consumers will be easier to make transactions compared to their competitors. Although the products offered are in accordance with the expectations of the community, poor service can affect customer confidence in the product which affects the loss of customer satisfaction. This study aims to analyze and discuss the effect of service quality on satisfaction with trust as a mediating variable. This study aims to analyze and discuss the effect of service quality on satisfaction with trust as a mediating variable. This study uses conclusive research with a number of respondents 105, then analyzed qualitatively and sampling with non-probability sampling techniques. The measurement scale used in this study is the Likert scale. Statistical analysis in this study uses path analysis (Path Analysis) using software AMOS 20. The results of this study indicate that there is a significant effect on service quality variables on the trust variable, there is a significant effect of the trust variable on the satisfaction variable and there is a significant influence between the service quality variable on the satisfaction variable.

**Keywords:** customer satisfaction; service quality; trust

### PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia berpotensi dalam memajukan perekonomian masyarakat, tak terlepas oleh dukungan perbankan dalam penyaluran pinjaman kepada UMKM. Pertumbuhan kredit UMKM semakin meningkat, lebih besar dibanding total kredit Bank. UMKM sangat berperan penting pada pembangunan serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia dan negara lainnya. Usaha mikro juga menjadi sumber lapangan pekerjaan, program ini menjadi program andalan masyarakat untuk meminjam uang tunai sebagai modal usaha. Selain itu pengajuan yang mudah dan suku bunga yang ringan, memudahkan debitur dalam proses peminjaman. Bank BRI sebagai bank pemerintah masih jadi tumpuan dalam penyaluran kredit usaha rakyat (KUR). Tidak bisa dipungkiri jika reputasi Bank Rakyat Indonesia mendapat kepercayaan untuk menyalurkan pinjaman melalui KUR BRI 2017 mencapai 60% dengan anggaran sebesar Rp 110 triliun (Pilihkredit.com, 2017).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen pada suatu produk yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan *customer* Kotler (2009:139). Sama halnya dengan Irawan,

(2002:37-39) menjelaskan bahwa kepuasan ialah hasil pengukuran dari *customer* ketika memakai produk atau jasa. Salah satu indikator Menurut Onyancha (2013) menyatakan bahwa keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap layanan dapat diukur dengan menggunakan dua indikator yakni: Pengalaman, Harapan dengan kinerja layanan. Sedangkan menurut Hidayat (2009) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan indikator *overall satisfaction, confirmation of expectation, comparison of ideal*.

Ada lima faktor pendorong kepuasan konsumen yakni: kualitas produk, harga, *service quality, emotional factor*, serta kemudahan Irawan (2002:37-39). Berdasarkan pendapat Tjiptono (2011:327) menjelaskan kualitas layanan merupakan perbandingan seberapa bagus tingkat layanan yang ditawarkan bisa sesuai dengan harapan *customer*. Berdasarkan Bahia dan nantel (2000); dalam Dimiyati, (2016) BSQ terdiri dari enam dimensi antara lain: keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*), akses (*Acces*), Harga (*Price*), keterwujudan (*tangible*), Portofolio jasa (*Service Portofolio*) dan kehandalan (*Reliability*).

Menurut Sumardiningsih, dkk (2012), mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas layanan dengan *Banking Service quality* (BSQ) yang secara khusus fokus pada sektor industri perbankan yang mempunyai tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dari konsep pengukuran SERVQUAL oleh Parasuraman et al (1985) yang merupakan jabaran umum dari karakteristik industri dan jasa sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan indikator BSQ dalam penelitian ini. Selain kualitas layanan, kepercayaan juga berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Zikmund (2003:72) dalam Soegoto (2013), kepercayaan berkaitan dengan keyakinan konsumen untuk percaya pada perusahaan untuk menjalankan suatu fungsi.

Kredit usaha rakyat (KUR) tahun 2016-2017 terbagi menjadi tiga yakni KUR mikro, KUR ritel dan KUR Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Subsidi yang diberikan pemerintah yaitu 10 % untuk pinjaman mikro dan pinjaman TKI sedangkan untuk pinjaman ritel sebesar 4,5 % maka bunga yang diberikan dari kredit usaha rakyat sebesar 9 % pertahun. KUR mikro adalah salah satu jenis dari daftar pinjaman bank BRI yang ditawarkan untuk masyarakat yang ingin meminjam sejumlah dana untuk keperluan mengembangkan jenis usaha mikro yang sedang berjalan. Secara umum pinjaman ini bisa digunakan sebagai modal untuk mengembangkan usaha dibidang perkebunan, pertanian, industri, perdagangan dan jasa (Uangteman.com, 2017).

**Tabel 1**  
**BANK TERBAIK DI INDONESIA YANG MEMBERIKAN PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT MIKRO TAHUN 2015-2017**

| Bank         | 2015      | 2016     | 2017      |
|--------------|-----------|----------|-----------|
| Bank BRI     | Rp 13,4 T | Rp 61 T  | Rp 61,5 T |
| Bank Mandiri | Rp 675,4M | Rp 1 T   | Rp 2 T    |
| Bank BNI     | Rp 15,8 M | Rp 500 M | Rp 300 M  |

Sumber: M. viva.co.id. 2017.

Dari daftar tiga bank di tabel 1, dapat dilihat bahwa data penyaluran kredit usaha rakyat mikro pada tahun 2015, 2016 dan 2017 memperlihatkan bahwa jumlah penyaluran kredit pada beberapa Bank seperti BRI tahun 2015 sebesar 13,4 triliun meningkat pada tahun

2016 dan 2017 jumlah kredit sebesar Rp 61 triliun dan Rp 61,5 triliun. Bank Mandiri pada tahun 2015 sebesar 657,8 milyar meningkat tahun 2016 jumlah kredit yakni Rp 1 triliun dan tahun 2017 Rp 2 triliun. Bank BNI pada tahun 2015 jumlah kredit sebesar Rp 15,8 milyar meningkat pada tahun 2016 sebesar Rp 500 milyar dan pada tahun 2017 sebesar Rp 300 milyar. BRI merupakan Bank terbaik dalam menyalurkan kredit usaha rakyat mikro, namun persaingan antar Bank yang menawarkan kredit cukup ketat ini mengharuskan pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanan nya. Dalam persaingan perbankan harus mempunyai strategi untuk mendapatkan calon nasabah sekaligus mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Dalam kenyataannya berbagai jasa perbankan yang memiliki beragam kualitas layanan yang diberikan, sehingga terjadi persaingan dalam dunia jasa perbankan menjadi semakin ketat. Beberapa contoh Bank Mandiri, Bank BNI, dan bank BRI dan masih banyak lagi yang ada di Indonesia. Menanggapi hal tersebut perusahaan harus memiliki strategi yang tepat untuk mempertahankan kepuasan guna meningkatkan kualitas layanan melalui kepercayaan nasabah. Bank Rakyat Indonesia (Persero) ialah Bank yang terpercaya yang mempunyai jaringan yang luas, sehingga konsumen akan lebih mudah untuk melakukan transaksi dibandingkan dengan kompetitornya.

Walaupun produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Yang berdampak hilangnya kepercayaan pelanggan akan produk tersebut. Dalam proses pinjaman konsumen sering mengeluh terhadap pelayanan pada saat pengajuan kredit. Ada beberapa proses yang membuat nasabah mengeluh yaitu ketidaktahuan informasi mengenai prosedur KUR, proses verifikasi berbelit-belit serta pencairan kredit atau pinjaman yang tidak jelas.

Menurut dinas koperasi dan UMKM, Kota Surabaya menempati urutan ketujuh di Jawa timur yang memiliki jumlah UMKM sebanyak 260.762 dengan rincian usaha mikro sebanyak 222.856 usaha kecil sebanyak 31.867 unit dan menengah sebesar 6000 unit. Lokasi penelitian yang dipilih adalah kecamatan Rungkut karena Rungkut terkenal dengan kecamatan yang

memiliki wilayah industri terbesar di Surabaya. Rungkut merupakan pusat UMKM terbesar di daerah Surabaya.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Layanan

Menurut Lovelock (2007:96), kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang bertujuan untuk jangka panjang yang lebih baik terhadap jasa atau produk yang ditawarkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121), kualitas layanan merupakan tolak ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Tjiptono (2011:327) kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### Kepercayaan

Menurut Tjiptono (2001) dalam Soegoto (2013) arti kepercayaan pada pelanggan yaitu tanggapan terhadap ungkapan perasaan para pelanggan terhadap kurangnya kepuasan yang dirasakan mereka atau dalam harapan dan kenyataan yang mereka rasakan tidak sesuai. Kepercayaan merupakan evaluasi setelah terjadinya proses jual beli yang sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen itu sendiri. Muhammad (2009:26) menyatakan kepercayaan merupakan suatu keadaan dimana salah satu kelompok yang berperan dalam proses pertukaran percaya dengan kehandalan pihak lain.

### Kepuasan

Menurut Irawan (2002:02), kepuasan dapat ditunjukkan dengan respon baik dari pelanggan yang merasa telah di puaskan oleh produk atau jasa yang telah dia konsumsi. Pelanggan yang puas akan secara otomatis berbagi pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut kepada kerabat atau temannya, hal ini menjadi suatu keuntungan bagi perusahaan. Rangkuti (2011:31), kepuasan ialah reflek konsumen terhadap ketidakcocokan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan setelah merasakan produk atau jasa suatu perusahaan yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan ialah hasil yang diterima oleh pelanggan dari suatu produk atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen bahkan lebih. Maka dari itu

kepuasan pelanggan harus selalu dijaga, karena apabila mereka kecewa akan berdampak buruk bagi perusahaan, selain itu pelanggan akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa teori dan fenomena di atas sehingga dapat diambil hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut.

H1: Terdapat Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepercayaan nasabah KUR Mikro BRI (Studi Pada nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)

H2: Terdapat Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah KUR Mikro BRI (Studi Pada nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)

H3: Terdapat Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan nasabah KUR Mikro BRI (Studi Pada nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)

## METODE PENELITIAN

Maholtra (2009:90) menjelaskan rancangan yang digunakan pada penelitian ini yang disesuaikan dengan tujuan dan objek penelitian, bahwa rancangan pada penelitian ini menggunakan rancangan konklusif. Rancangan konklusif merupakan rancangan dengan melakukan uji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan sampel *non probability sampling* serta *judgmental sampling* untuk penarikan sampel, penyebaran angket dilakukan di Bank BRI unit Rungkut. Lokasi penelitian ini dilakukan untuk mengambil data dengan melakukan penyebaran angket kepada responden yaitu nasabah kredit KUR Mikro BRI. Responden pada penelitian ini berusia minimal 19 tahun atau dewasa awal (Sumarwan, 2011:252). Ketika seseorang telah memasuki usia dewasa awal maka seseorang dapat mengambil keputusan sendiri.

Peneliti menggunakan sampel sebanyak 105 responden untuk dijadikan sampel penelitian. Sesuai dengan apa yang dijelaskan Ferdinand (2014:173) yaitu bahwa ukuran sampel

dikatakan layak pada penelitian yakni antara 30 – 500 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mendominasi pada kriteria umur yaitu responden yang berumur 34-41 tahun berjumlah 41 responden (39,0%). Berdasarkan kriteria jenis kelamin, 64 responden (61%) yaitu responden laki-laki. Berdasarkan kriteria pendidikan, responden dalam penelitian ini sebagian besar pendidikan SMP berjumlah 32 (30,5%). Berdasarkan pekerjaan responden berjumlah 94 responden (89,5%) berasal dari wiraswasta.

Uji Normalitas membuktikan nilai *critical ratio skewness* memperlihatkan distribusi normal yang berada pada rentang -2,58 sampai 2,58 dan pada normalitas *multivariate* yang berada pada rentang -2,58 sampai 2,58 yaitu 0,046. Kesimpulan dari hasil uji asumsi normalitas *multivariate* telah mencukupi maka data dikatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya.

Uji linieritas membuktikan hasil nilai signifikan kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan yakni 0,000 dengan nilai signifikan <0,05. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel memiliki pengaruh sehingga sudah sesuai syarat dan bersifat linear dan memadai untuk uji selanjutnya.

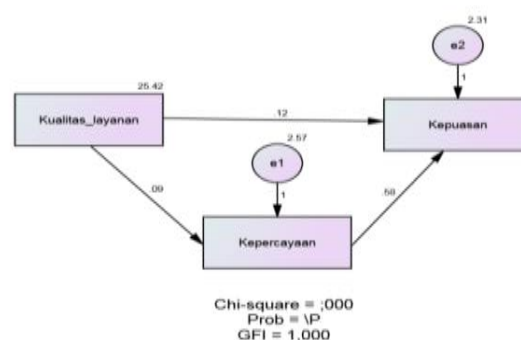
Uji outlier dalam penelitian ini dengan menggunakan pemeriksaan *multivariate outliers* dapat dilakukan dengan statistik *mahalobis distance*. Nilai *mahalobis distance*  $X^2$  (24,0,01)-42,98. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa semua kasus yang lebih dari 42,98 ialah *multivariate outliers*. Selain itu nilai *mahalobis distance* bisa dilihat dari p, nilai p1 harus kecil dari 0,05, sementara p2 harus lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2009:85).

Uji kelayakan model dilihat dari koefisien determinasi kualitas layanan terhadap kepercayaan ( $R^2$ ) yakni 0,78. Nilai determinasi kualitas layanan terhadap kepuasan ( $R^2$ ) sebesar 0,414. Dengan mengukur ketepatan model dari hubungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dikedua persamaan. ketepatan model yaitu 46% menjelaskan bahwa ketepatan model berkontribusi dalam

menjelaskan hubungan *structural* untuk setiap variabel yang diteliti ialah sebesar 0,46 (46%) dan lebihnya 54% variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Analisis jalur dapat dilihat di Gambar 1.

Dari gambar 1, dapat dikonversi pada persamaan model struktural. t untuk menghitung nilai e1 dan e2 bisa memakai rumus  $e = \sqrt{1 - r^2}$ . Maka persamaan model *structural* pada penelitian ini yaitu sebagai berikut (1).

$$Z = b1X1 + e1 = 0.09X1 + 2,57 \dots\dots\dots (1)$$



Sumber: Output AMOS

**Gambar 1. HASIL ANALISIS JALUR**

**Tabel 2  
HASIL UJI HIPOTESIS**

| Hipotesis                             | Estimate | S.E   | C.R   | P     |
|---------------------------------------|----------|-------|-------|-------|
| H1: Kualitas layanan<br>→ Kepercayaan | 0,092    | 0,031 | 2,958 | 0,003 |
| H2: Kepercayaan<br>→ Kepuasan         | 0,583    | 0,093 | 6,260 | 0,000 |
| H3: Kualitas layanan<br>→ Kepuasan    | 0,120    | 0,031 | 3,884 | 0,000 |

Sumber: Output SPSS

### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan

Hipotesis pertama nilai CR hitung yakni antara variabel kualitas layanan dengan kepercayaan sebesar 2,958 > 2,00 dengan nilai probabilitas signifikan sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ). Ada pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepercayaan. Artinya, apabila kualitas layanan meningkat, kepercayaan akan semakin meningkat pula. Data selengkapnya dapat dilihat di Tabel 2.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

Hipotesis kedua nilai CR hitung variabel kualitas layanan dengan kepuasan yakni sebesar  $626 > 2,00$  nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan. Artinya, apabila kualitas layanan meningkat, kepuasan semakin meningkat pula.

### **Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan**

Hipotesis ketiga nilai CR hitung variabel kepercayaan dengan kepuasan yakni sebesar  $3,884 > 2,00$  nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Ada pengaruh antara kepercayaan dengan kepuasan. Artinya, apabila kepercayaan meningkat, kepuasan akan semakin meningkat pula.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan**

Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepercayaan yang diketahui melalui uji hipotesis melalui analisis jalur. Hal ini berarti jika kualitas layanan meningkat maka kepercayaan juga meningkat.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank BRI dengan pelayanan yang bagus bagi nasabah meliputi, karyawan terlatih dengan baik dalam melayani nasabah, memiliki jumlah teller yang memadai, menjelaskan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan kepada nasabah dan mampu melakukan koreksi cepat saat terjadi hal-hal yang salah maka akan meningkatkan kepercayaan para nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Flavian dan Giunali (2007) mendefinisikan bahwa kepercayaan merupakan rasa aman dalam melakukan transaksi pada sesuatu yang diinginkan sehingga memberi hasil yang positif untuk nasabah.

### **Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan**

Penelitian ini membuktikan apabila melalui analisis jalur memperoleh hasil yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan positif maka kepuasan akan positif. Sehingga semakin baik kepercayaan nasabah maka kepuasan juga semakin baik.

Sama halnya dengan hasil penelitian Soegoto (2013) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan *emotional bonding* yakni kehandalan individu atau kelompok untuk percaya pada perusahaan atau merek yang bertujuan untuk menjalankan sebuah fungsi.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan Sahanggamu dan Sepang (2015) kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan, dengan adanya kepercayaan terhadap suatu perusahaan maka konsumen akan cenderung lebih menikmati pelayanan yang ada.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan dapat dilihat melalui hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan maka kepuasan juga semakin baik.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sumardiningsih, dkk (2012), yakni pentingnya kualitas layanan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian Dimyati (2016) yang memperlihatkan bahwa antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang kuat.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah KUR mikro BRI unit Rungkut Surabaya, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah KUR mikro BRI unit Rungkut, Surabaya dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas layanan terhadap Kepuasan nasabah KUR mikro BRI unit Rungkut, Surabaya.

Berdasarkan pembahasan terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini, untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menambahkan teori dari jurnal atau referensi yang lain agar tidak susah dalam penafsiran dan memperkaya hasil dari penelitian dan bisa meluruskan kesalahan yang ada pada penelitian ini.

Andi Rezki Ananda Petro. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)

Terdapat kekurangan pada penelitian ini yakni kurang cermat mengidentifikasi variabel kepercayaan sehingga item kepercayaan menjadi kurang spesifik. Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya lebih cermat lagi dalam mengidentifikasi variabel kepercayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyati, M., Boto, T., & Java, E. (n.d.). A Theoretical Effect Test Of The Banking Service Quality Dimension on Customer Satisfaction. *Journal of Arts, Science & Commerce*. 2(April 2016), 1–11.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk penulisan skripsi* (Kedua). Semarang: Badan penerbit universitas Diponegoro.
- Flavian dan Giunali. (2007). Measure on web ussability website. *Journal of computer information systems*, 48 (1), pp : 17-23
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex media komputindo.
- Hidayat. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan* , 11 ( 1), : 59-72.
- Imam, G. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Negeri Diponegoro.
- Onyancha, Kavengi, G. (2013). The Impact of Bank Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty : A Case of Kenya Commercial Bank. *European Journal of Business and Management*, 5(21), 35–40.
- Kotler, P., L, K., & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi tiga). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christoper dan Lauren, Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan oleh Agus Widyantoro. Jakarta: PT. indeks.
- M.viva.co.id. (2017). Daftar Bank Penyalur Kredit Usaha Rakyat. (<http://m.viva.co.id/berita/bisnis/719106-ini-daftar-bank-penyalar-kredit-usaha-rakyat-tahun-2016>). Diakses pada tanggal 23 mei 2017).
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan* (Jilid 1). Jakarta: PT Indeks.
- Muhammad, A. (2009). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Pilihkredit.com. (2017). Syarat Tabel Angsuran. (<http://www.pilihkredit.com/kur-bri-2017-syarat-tabel-angsuran>). Diakses pada tanggal 20 april 2017).
- Rangkuti, Freddy. (2011). *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas Bitung. *Emba*, 3(1), 1084–1095.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Journal EMBA*, 1(3), 1271–1283.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sumardiningsih, dkk. (2012). Pengaruh dimensi Banking Service Quality terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Economia*, 8 (2), 126-134.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandi. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. Andi

Uangteman.com. (2017). Keunggulan Pinjaman Mikro Bank BRI. (<https://uangteman.com/blog/beritabank/keunggulan-pinjaman-mikro-kur-bank-bri-yang-perlu-anda-tahu/>). Diakses pada tanggal 25 april 2017).