

Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI Kantor Kas

Fachri Baasalem¹⁾, Munawir Lobubun¹⁾, Akhmad Amiruddin Natsir²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura ¹⁾

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah XIV ²⁾

email: fachribaasalem29@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatnya intensitas persaingan dalam dunia perbankan khususnya dalam pelayanan internet banking dan jumlah pesaing yang menuntut PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi apa yang nasabah harapkan dengan cara yang lebih unggul serta memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak kualitas layanan Internet banking dari segi keamanan, biaya tambahan, pilihan akses, dan kondisi fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 42 orang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan aplikasi SPSS 20 for Windows digunakan untuk mengolah data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) variabel keamanan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. 2) Variabel tambahan biaya mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. 3) Variabel kemampuan akses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 4) variabel kondisi fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 5) Secara simultan, variabel kualitas layanan internet banking mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Program Keluarga Harapan (PKH); Pengentasan Kemiskinan

ABSTRACT

The increasing intensity of competition in the banking world, especially in internet banking services and the large number of competitors demanding PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas pays attention to customers' needs and desires and tries to fulfill what customers expect in a way that is superior and more satisfying than that done by banks and other competitors. The aim of this research is to identify and analyze the impact of Internet banking service quality in terms of security, additional fees, access options and facility conditions on PT customer satisfaction. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Waena Cash Office. The sample type for this research is quantitative research with a total of 42 people. The analysis tool used is multiple linear regression and the SPSS 20 for Windows application is used to process the data obtained. The research results show that 1) security variables have a negative influence on consumer satisfaction. 2) Additional cost variables have a negative influence on consumer satisfaction. 3) The access ability variable has a positive and significant influence on consumer satisfaction. 4) the facility condition variable has a positive and significant influence on consumer satisfaction. 5) Simultaneously, the internet banking service quality variable has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Key Words: Family Hope Program (PKH); Poverty Alleviation

PENDAHULUAN

Internet merupakan jaringan yang terdiri dari milyaran komputer yang ada di seluruh dunia. Perbankan Elektronik (E-banking) yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik Bank yang dilengkapi sistem keamanan[1]. Dari waktu ke waktu, makin banyak Bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum [2]. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya[3]. Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada Bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, Bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya[4]. Dengan layanan ini Bank BNI memberikan layanan yang lebih efisien kepada pelanggannya sehingga dapat memberikan efisiensi dalam melakukan transaksi.

Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada nasabah perbankan sejak beberapa tahun lalu. Pada tahun 2001 Bank BCA menjadi Bank yang pertama menggunakan layanan internet banking, kemudian diikuti oleh beberapa Bank lainnya, barulah pada tahun 2008 Bank BNI mulai mengaktifkan layanan BNI Internet Banking[5]. Seiring peningkatan jumlah pengguna internet banking maka peluang terjadinya masalah pada internet banking juga bertambah. Salah satunya adalah kejahatan (cyber crime) yang mengintai para nasabah pengguna internet banking berupa pencurian saldo dari nasabah, masalah lain adalah kasus "sedot pulsa" bagi nasabah yang menggunakan fasilitas internet banking melalui Smartphone dimana kasus ini tetap memotong pulsa nasabah meskipun transaksi gagal dilakukan. Semua masalah diatas dapat mempengaruhi kepercayaan para nasabah terhadap suatu Bank.

Menurut [6] bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. [7] menyatakan pada dasarnya "internet banking memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabahnya, yaitu pertama:

layanan informasi (information) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam websitenya; kedua: komunikasi (communication) dimana dalam website tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan baik; ketiga: transaksi (transactional/advance) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun berbagai jenis pembayaran. Menurut [8] menunjukkan “adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan nasabah, oleh karena itu hubungan tersebut harus ditingkatkan”.

Meningkatnya intensitas persaingan dalam dunia perbankan khususnya dalam pelayanan internet banking dan jumlah pesaing yang menuntut PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi apa yang nasabah harapkan dengan cara yang lebih unggul serta memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya[9]. Sebagai upaya dalam memenuhi tuntutan nasabah dalam hal ketersediaan informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena, maka perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan internet banking yang telah diterimanya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan dianalisis dengan menggunakan software SPSS 20 for windows. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor KasWaena, yang beralamat di Jl. Raya Sentani Waena, No 58, Distrik Heram, Kota Jayapura. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan sampel penelitian sebanyak 42 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdapat dua Teknik yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan[10].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Waena, dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20 for windows, maka diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Regresi dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.558	1.876		1.363
	X1	-.200	.092	-.159	.036
	X2	-.152	.044	-.210	.002
	X3	.267	.108	.264	.018
	X4	1.083	.172	.729	.893

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Tambahan Biaya, Kemampuan Akses, Kondisi Fasilitas

Sumber : Data diolah, (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.558 - 0,200 X_1 - 0,152 X_2 + 0,267 X_3 + 1. 083X_4$$

Untuk membuktikan apakah variabel keamanan (X_1) tambahan biaya (X_2), kemampuan akses(X_3), dan kondisi fasilitas (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasaan nasabah (Y) maka di gunakan Uji t.

- a) Berdasarkan hasil olahan data pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel keamanan (X_1) sebesar -2,179 dengan α 5%, (n-k) atau (42-5), maka nilai t tabel yang didapat sebesar 2,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung variable keamanan (X_1) sebesar $-2,179 < t$ tabel 2,042 dan nilai signifikansi sebesar $0,36 < \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh negatif terhadap kepuasaan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.
- b) Nilai t hitung untuk variabel tambahan biaya (X_2) sebesar -3,429 dengan tingkat α 5% (n-k) atau (42-5), maka nilai t tabel yang didapat sebesar 2,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel tambahan biaya sebesar $-3,429 < t$ tabel 2,042, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tambahan biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasaan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.
- c) Nilai t hitung untuk variabel kemampuan akses (X_3) sebesar 2,469 dengan tingkat α 5% (n-k) atau (0,26), maka nilai t tabel yang didapat sebesar 2,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung variable biaya sebesar $2,469 > t$ tabel 2,042, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,018 < \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.

d) Nilai t hitung untuk variabel kondisi fasilitas (X_4) sebesar 6,294 dengan tingkat α 5% ($n-k$) atau (42-5), maka nilai t tabel yang didapat sebesar 2,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kondisi fasilitas sebesar $6,294 > t$ tabel 2,042, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS maka diketahui hasil Uji F pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Anova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	202.063	4	50.516	73.137	.000 ^b
Residual	25.556	37	.691		
Total	227.619	41			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kondisi_Fasilitas, Tambahan_Biaya, Keamanan, Kemampuan_Akses

Sumber : Data diolah, (2023)

Berdasarkan pada tabel maka dapat diketahui nilai F hitung 73,137 dengan α 5% ($n-k$) atau (42-4), maka nilai F tabel yang didapatkan sebesar 2,63. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $73,137 > t$ tabel 2,63, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan keamanan (X_1), tambahan biaya (X_2), kemampuan akses (X_3), dan kondisi fasilitas (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.

Selanjutnya diperoleh hasil koefisien korelasi dan determinasi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 3. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942 ^a	.888	.876	.83109

a. Predictors: (Constant), Kondisi_Fasilitas, Tambahan_Biaya, Keamanan, Kemampuan_Akses

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data diolah, (2023)

Berdasarkan data pada tabel 4.8 maka dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,942 menunjukkan bahwa variabel keamanan (X_1), tambahan biaya (X_2), kemampuan akses (X_3), dan kondisi fasilitas (X_4) terdapat hubungan yang sangat kuat

terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena.

Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,876, artinya bahwa variabel keamanan (X_1), tambahan biaya (X_2), kemampuan akses (X_3), dan kondisi fasilitas (X_4) mampu menerangkan atau secara bersama-sama mempengaruhi variable kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Waena. Sebesar 87,6% sedangkan sisanya sebesar 12,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena

Pada sub pembahasan yang pertama ini terkait Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena yang mana kualitas layanan internet banking terdiri dari keamanan, tambahan biaya, kemampuan akses, dan kondisi fasilitas.

Sehubungan dengan penelitian tersebut yang mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana koefisien signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari koefisien taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 5% ($0,000 < 0,05$). Dengan melihat hasil tersebut, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan internet banking memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Atau dengan kata lain bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk layanan internet banking.

Berdasarkan hasil dari nilai adjusted R square (R^2) yang diperoleh sebesar 88,8% mampu menjelaskan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan internet banking mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang mampu mempengaruhi, perubahan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 11,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

Mencermati hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa variabel kualitas layanan internet banking yang meliputi keamanan, tambahan biaya, kemampuan akses, dan kondisi fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain bahwa semakin tinggi kualitas layanan internet banking maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk layanan internet banking[11].

2. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Sehubungan dengan penelitian ini yakni terkait pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah, yang mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana koefisien signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari koefisien taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 5% ($0,036 < 0,05$). Dengan melihat hasil tersebut, hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan aman, cepat, akurat serta memuaskan nasabahnya[12].

Mencermati hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa variabel keamanan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain variabel tersebut telah mampu menunjukkan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan aman, akurat serta memuaskan nasabahnya.

3. Pengaruh Tambahan Biaya terhadap Kepuasan Nasabah

Sehubungan dengan penelitian ini yakni terkait pengaruh tambahan biaya terhadap kepuasan nasabah, yang mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tambahan biaya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana koefisien signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari koefisien taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 5% ($0,002 < 0,05$). Dengan melihat hasil tersebut, hal ini menunjukkan bahwa variabel tambahan biaya mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah[13].

Mencermati hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa variabel tambahan biaya mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah atau dengan kata lain variabel tersebut tidak membuat nasabah merasa berat untuk membayar biaya tambahan dalam menggunakan layanan internet banking yang disediakan oleh perbankan dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor kas Waena.

4. Pengaruh Kemampuan Akses terhadap Kepuasan Nasabah

Sehubungan dengan penelitian ini yakni terkait pengaruh kemampuan akses terhadap kepuasan nasabah, yang mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan akses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana koefisien signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari koefisien taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 5% ($0,018 < 0,05$). Dengan melihat hasil tersebut, hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan akses memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Mencermati hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa variabel kemampuan akses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah [14] atau dengan kata lain variabel tersebut telah mampu menunjukkan bahwa para nasabah memiliki kemampuan untuk mengakses layanan internet banking dengan baik khususnya pada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Waena.

5. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Sehubungan dengan penelitian ini yakni terkait pengaruh kondisi fasilitas terhadap kepuasan nasabah, yang mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kondisi fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana koefisien signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari koefisien taraf signifikansi yang ditentukan sebesar 5% ($0,000 < 0,05$). Dengan melihat hasil tersebut, hal ini menunjukkan bahwa variabel kondisi fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Mencermati hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa variabel kondisi fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah [15] atau dengan kata lain kondisi fasilitas yang ditawarkan oleh perbankan mampu memberikan kepuasan bagi para nasabah untuk menggunakan layanan internet banking yang disediakan oleh perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial, variabel keamanan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana

nilai t hitung variabel keamanan sebesar $-2,179 < t \text{ tabel } 2,042$ dan nilai signifikansi sebesar 5% ($0,036 < 0,05$) atau dengan kata lain variabel tersebut telah mampu menunjukkan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan aman, akurat serta memuaskan nasabahnya.

2. Secara parsial, variabel tambahan biaya mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana nilai t hitung variabel tambahan biaya sebesar $-3,469 < t \text{ tabel } 2,042$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ atau dengan kata lain variabel tersebut tidak membuat nasabah merasa berat untuk membayar biaya tambahan dalam menggunakan layanan internet banking yang disediakan oleh perbankan dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor kas Waena.
3. Secara parsial, variabel kemampuan akses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dimana nilai t hitung variabel biaya sebesar $2,469 > t \text{ tabel } 2,042$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ atau dengan kata lain variabel tersebut telah mampu menunjukkan bahwa para nasabah memiliki kemampuan untuk mengakses layanan internet banking dengan baik khususnya pada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor kas Waena.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Indonesia, *Kajian Ekonomi Dan Keuangan Regional Provinsi Papua*.
- [2] D. Tr. R. I. Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, "Pendirian, Pengurusan dan Pengelolaan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Desa,"
<http://www.keuangandesa.com>.
- [3] F. Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- [4] L. G. Schiffman and L. L. Kanuk, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Petince Hal, 2008.
- [5] A. B. Setiawan, "Analisis kepemilikan jiwa wirausaha pada pelaku usaha kecil dan menengah di kota depok," in *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 2013.
- [6] J. M. Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- [7] A. P. Mangkunegara and A. Waris, "Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company," *Procedia Soc. Behav. Sci.*, vol. 211, pp. 1240-1251, 2015.
- [8] G. Kotler, P., & Amstrong, *Principles of Marketing, thirteen edition*. New jersey:

- Prentice-Hall, Inc, 2010.
- [9] S. P. Robbins and T. A. Judge, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat., 2007.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [11] Sulaefi, "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan," *J. Manaj. Kewira*, vol. 5, no. 1, pp. 8–21, 2017.
- [12] Saprudin, "Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 14–19, 2018, doi: 2598-8700.
- [13] Hermansyah and S. Indarti, "Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan PT. Pepurta Supra Jaya Pekanbaru," *J. Tepak Manaj. Bisnis*, vol. VII, no. 2, pp. 165–177, 2015.
- [14] Irmawati, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pda CV. Citra Persada Merauke," Universitas Musamus Merauke, 2012.
- [15] G. O. Rocky, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Gorontalo," Universitas Hasanuddin, 2017.