



## Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah

Yusri Lutviana<sup>1</sup>, Nedi Hendri<sup>2</sup>, Ana Septiani<sup>3\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung, Indonesia

E-mail: [yusrilutviana55@gmail.com](mailto:yusrilutviana55@gmail.com)<sup>1)</sup>

[nedihendri@yahoo.com](mailto:nedihendri@yahoo.com)<sup>2)</sup>

[anaseptiani137@gmail.com](mailto:anaseptiani137@gmail.com)<sup>3\*)</sup>

### ARTICLE INFO

Article history:  
Received 10 Juli 2024  
Received in Revised 02  
Agustus 2024  
Accepted 30 September  
2024

Keyword's : Savings  
Products, Service  
Quality, Saving  
Decisions, Cooperatives

### ABSTRACT

*This research aims to find out how much influence savings products and service quality have on the decision to save at the Tanjung Bunga Credit cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung. This research method is quantitative research with a population of 250 customers with a sample taken of 73 respondents as customers of the cooperative. The data collection technique uses a questionnaire as primary data and secondary data obtained from the cooperative office. The results of the research show that savings products influence customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung, service quality influences customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung Branch, Central Lampung, and savings products and service quality simultaneously have no influence. on customers' savings decisions at the Bunga Tanjung Credit Cooperative, Sendang Agung, Central Lampung Branch.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk tabungan, kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi sejumlah 250 nasabah dengan sampel yang diambil yaitu 73 responden sebagai nasabah koperasi tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai data primer dan data sekunder yang diperoleh dari kantor koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produk Tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah, kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah, dan produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah.

Expensive : Jurnal Akuntansi dan Keuangan

Website : <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/expensive>



This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

\* Corresponding author. Telp.: +6281-0000-0000; fax: +0-000-000-0000.

E-mail address: [anaseptiani137@gmail.com](mailto:anaseptiani137@gmail.com)

Peer review under responsibility of Expensive: Accounting Journal. 2829-4807.

## PENDAHULUAN

Faktor penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Perhatikan kualitas atau mutu pelayanan yang di berikan terhadap nasabah merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dari para nasabah. Bisnis jasa perbankan merupakan bisnis yang berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan (service quality) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis (Ambarwati, 2014). Kualitas pelayanan sendiri menurut Parasuraman, et al. (1988) terdapat 5 dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai persepsi para pelanggan atau nasabah.

Menurut Tjiptono (2001:95) Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau di konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk yang di tawarkan dapat berupa barang fisik (seperti sepeda motor, komputer, tv, buku, dan lain-lain), jasa (seperti penginapan, perbankan), orang atau pribadi, organisasi tempat, ide, Jadi produk jasa bisa berupa manfaat tangible maupun intangible yang dapat memuaskan pelanggan. Adapun macam-macam produk tabungan yang di tawarkan, Simpanan Saham, Simpanan Non Saham, SIDAPIN (SDP), Simpanan Sukarela (SS), dan Rekening ponsel.

Untuk kemajuan perusahaan maka perlu mencermati konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Swastha (2005:158) bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, Parasuraman, et. Al. (1996) dalam Tjiptono (2001:70) telah mengajukan 5 faktor yang di gunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu tangible (bukti fisik) reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Koperasi kredit bunga tanjung merupakan lembaga keuangan koperasi yang bergerak dalam kegiatan simpan pinjam atau kredit dengan status badan hukum No.374/BH/KDK.7.2/VII/1999 yang di dalamnya terdapat peranan untuk meningkatkan taraf hidup anggotannya dengan menggunakan lima pilar yang di terapkan dalam kegiatannya meliputi pendidikan, swadaya, solidaritas, inovasi, persatuan dan keberagaman. Dana yang di pinjamkan koperasi kredit bunga tanjung untuk anggotanya memiliki usaha pada tahun 2020 mencapai Rp 1.007.700.000 dengan total banyaknya anggota yang di berikan pinjaman sejumlah 129 anggota. Menurut karyawan koperasi kredit bunga tanjung mengatakan pada dasarnya kami sebagai lembaga keuangan telah memberikan pinjaman kepada anggota yang memiliki usaha guna, jika disinggung masalah anggota

yang tidak amanah terhadap pinjaman tentu ada juga yang karena kondisi usahanya sepi hal-hal tersebut yang menyebabkan kredit macet. Seiring berkembangnya koperasi yang pesat di seluruh daerah, hal ini yang perlu di pertimbangkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu lokasi koperasi. Lokasi koperasi yang strategis, berada di pusat keramaian, dan banyaknya kantor cabang koperasi di setiap daerah, maka memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengeluarkan biaya yang sedikit. Dengan seluruh upaya koperasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan menghasilkan kepuasan bagi para nasabah yang menabung di koperasi.

**Tabel 1. Anggota Koperasi Bunga Tanjung**

| Cabang                           | Anggota |
|----------------------------------|---------|
| Pusat tanjung mas lampung tengah | 1981    |
| Kalirejo                         | 1730    |
| Sendang agung                    | 1656    |
| Sukanegara                       | 1599    |
| Anak ratu aji                    | 1649    |
| Semuli                           | 1254    |
| Rowo rejo                        | 1308    |
| Gisting                          | 1788    |

Sumber : Koperasi Bunga Tanjung

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut terkait apakah produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan untuk menabung, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan untuk menabung dan apakah produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan untuk menabung di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang di gunakan adalah kuantitatif. Metode peneltian kuantitatif adalah metode yang di landaskan data filsafat positiviseme. Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini di lakukan secara langsung kepada kantor Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Kabupaten Lampung Tengah yang beralamat di Jl. Sendang Asih. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung kabupaten lampung tengah. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 250. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini di tentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut: 1) Anggota Nasabah aktif di koperasi, 2) usia anggota nasabah minimal 17 tahun. Alasan ini adalah anggota nasabah yang aktif dan sudah lama menjadi anggota kurang lebih setahun. Penentuan sampel ini

menggunakan rumus slovin yang dimana sampel dari populasi ini memiliki sifat acak sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 265 responden.

Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer ini diperoleh dari jawaban kuesioner nasabah aktif koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang asih lampung tengah. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kantor koperasi. Dalam penyusunan instrumen, penelitian mengadopsi pertanyaan dari beberapa jurnal ilmiah dan buku yang telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Terdapat tiga teknik analisis data yang digunakan yaitu: 1) analisis statistik deskriptif, 2) Uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, 3) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastitas, dan 4) Uji hipotesis menggunakan uji parsial, uji simultan, dan uji hipotesis statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas adalah bagian uji asumsi klasik yang berfungsi untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan begitu pula sebaliknya apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka nilai residual dikatakan tidak normal. Adapun hasil dari uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test  
Unstandardized Residual**

|                                  |                |                     |
|----------------------------------|----------------|---------------------|
| N                                |                | 73                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000            |
|                                  | Std. Deviation | 1.44757586          |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .065                |
|                                  | Positive       | .053                |
|                                  | Negative       | -.065               |
| Test Statistic                   |                | .065                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup> |

Sumber : hasil olah data dengan SPSS 25

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 14. Diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200, yang berarti nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual dalam

penelitian ini berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolienitas digunakan untuk mengetahui dalam suatu model regresi apakah terdapat ditemukan korelasi antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya. Model regresi yang baik adalah ketika tidak adanya korelasi antar variabel independen yang ditandai dengan *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 maka model regresi tersebut tidak terjadi multikolineritas antar variabel independen. Hasil uji multikolineritas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolienitas**

| Model | Unstandardized Coefficients | Coefficients <sup>a</sup> |            | Collinearity Statistics |       |      |           |       |
|-------|-----------------------------|---------------------------|------------|-------------------------|-------|------|-----------|-------|
|       |                             | B                         | Std. Error | Beta                    | t     | Sig. | Tolerance | VIF   |
| 1     | (Constant)                  | 2.563                     | .979       |                         | 2.618 | .011 |           |       |
|       | Produk Tabungan             | .476                      | .079       | .515                    | 6.055 | .000 | .695      | 1.438 |
|       | Kualitas Pelayanan          | .434                      | .093       | .396                    | 4.657 | .000 | .695      | 1.438 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 15. Nilai *Tolerance* untuk variabel Produk Tabungan (X1) adalah  $0,695 > 0,1$ . Nilai *Tolerance* variabel Kualitas pelayanan (X2) adalah  $0,695 > 0,1$ . Sementara nilai VIF untuk variabel produk tabungan (X1) adalah  $1,438 < 10$ . Nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah  $1,438 < 10$ . Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolineritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniaritas dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian antara residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang homokedastistas atau tidak terjadi heterokedastistas. Penelitian ini menggunakan uji heteroskedastistas dengan menggunakan uji glejer.

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastistas Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)         | 2.566                       | .589       |                           | 4.358  | .000 |
|       | Produk Tabungan    | -.085                       | .047       | -.244                     | -1.805 | .075 |
|       | Kualitas Pelayanan | -.051                       | .056       | -.124                     | -.913  | .365 |

Sumber :hasil olah data SPSS

Berdasarkan hasil uji heteroskedastistas pada tabel 16. Gejala yang menunjukkan terjadinya heteroskedastitas adalah apabila nilai signifikansi variabel bebas  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastistas dan begitupun sebaliknya. Diperoleh hasil bahwa nilai sig. (2-tailed) variabel produk tabungan (X1) adalah  $0,75 > 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan (X2) adalah  $0,365 > 0,05$  yang tidak terdapat gejala heteroskedastistas dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Rumus  $t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$  maka diperoleh hasil  $t_{tabel} = t(0,05/2; 73-3-1) = t(0,025; 69) = 1,994$ .

**Tabel 5. Tabel Uji Parsial (Uji T)  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| (Constant)         | 2.563                       | .979       |                                   | 2.618 | .011 |
| Produk Tabungan    | .476                        | .079       | .515                              | 6.055 | .000 |
| Kualitas Pelayanan | .434                        | .093       | .396                              | 4.657 | .000 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Berdasarkan hasil pada tabel 17. Maka dapat diketahui bahwa :

#### **Produk Tabungan**

Variabel produk tabungan memiliki nilai thitung sebesar 6,055 sedangkan nilai t tabel 1,994. Dengan demikian nilai thitung(6,055) < t tabel (1,994) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung. Maka Ho diterima dan Ha ditolak

#### **Kualitas Pelayanan**

Variabel pengalaman memiliki nilai thitung sebesar 4,657 sedangkan nilai t tabel 1,994. Dengan demikian nilai thitung (4,657) < t tabel(1,994) dengan tingkat signifikan 0,000 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman berpengaruh terhadap minat keputusan menabung. Maka Ho diterima dan Ha ditolak.

#### **Uji Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji secara bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dikatakan berpengaruh apabila variabel secara bersama-sama mempunyai nilai signifikansi < 0,05 dan F hitung > F tabel dan begitupun sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0,05 dan F hitung < F tabel maka tidak dapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Rumus pada F tabel = F (k : n-k) maka diperoleh hasil F (2; 73-2) = F (2 ; 71) = 3,13 . Adapun hasil dari uji simultan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

| Model      | Sum of Squares | Df | Mean Square | F    | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| Regression | 7.362          | 2  | 3.681       | .298 | .743 <sup>b</sup> |
| Residual   | 839.117        | 68 | 12.340      |      |                   |
| Total      | 846.479        | 70 |             |      |                   |

Sumber : hasil olah data dengan SPSS 25

Berdasarkan uji F pada tabel 18. Diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,743 > 0,05$  dan Fhitung sebesar  $0,298 < F_{tabel} 3,13$  yang artinya bahwa secara bersama-sama variabel produk tabungan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung. Produk tabungan merupakan semua informasi yang disimpan dalam ingatan nasabah tentang berbagai macam produk jasa atau layanan. Produk tabungan yang mudah diingat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah membuat nasabah tersebut berminat menabung di koperasi. Berdasarkan hal tersebut produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa variabel produk tabungan untuk nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah berpengaruh, selain di lihat dari analisis tersebut produk tersebut memiliki desain yang menarik dan inovatif serta memberikan kemudahan dalam bertransaksi terhadap keputusan menabung, kemudian jika produk tabungan semakin baik, maka minat menabung kembali semakin meningkat, maka hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Dwi Ari Susanto. Drs. Handoyo Djoko Waluyo, M.Si, dan Sari Listyorini, S.Sos, M.A.B, (2018).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan merupakan jasa yang di berikan kepada orang lain yang mengutamakan etika yang baik dan benar yang akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank saingan. Memberikan pelayanan yang cepat tidak membuat nasabah menunggu lama sehingga tidak

menimbulkan antri yang berkepanjangan serta pelayanan yang ramah dan murah senyum dapat menjadikan nilai plus dalam sebuah perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa variabel kualitas pelayanan untuk nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah berpengaruh, yang artinya konsisten dengan hasil yang menyatakan bahwa koperasi dalam pelayanan jasa berusaha memberikan yang terbaik terhadap nasabah, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung, maka penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmatin (2019).

### **Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa produk tabungan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung, dibuktikan dengan hasil pengujian secara simultan (uji F) antara variabel independen dengan dependen nilai signifikansi  $0,743 > 0,05$  dan Fhitung sebesar  $0,298 < F_{tabel} 3,13$  yang artinya bahwa secara bersama-sama variabel produk tabungan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa produk tabungan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah, kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung, dan produk tabungan dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adapun saran yang diberikan oleh peneliti untuk koperasi bunga tanjung terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap nasabah atau masyarakat di luar sehingga dapat lebih tertarik untuk menggunakan produk tabungan meskipun hanya dengan melihat dari desain saja. Dan untuk kualitas pelayanan khususnya perfoma teller dan costumer service kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya sehingga nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan, agar lebih memperhatikan kualitas pelayanannya terutama pada item pernyataan mengenai koperasi memberikan pelayanan pada nasabahnya tanpa kesalahan. Karena kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Bagi peneliti selanjutnya untuk mengganti variabel atau menambahkan untuk penelitian selanjutnya sebaiknya

mengganti metode pengumpulan data. Karena jika hanya menggunakan kuesioner data yang diperoleh memungkinkan data bersifat subyektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambarwati, Fitri R. 2014. Konsep Kebutuhan Dasar Manusia. Yogyakarta; Dua. Satria Offset.
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rohmatin, I., & Andjarwati, A. L. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko Online Zalora), *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 7, 1.
- Susanto, Muhammad D. A., et al. 2012. Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada Kjkbs Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, vol. 1, no. 1, pp. 177-186.
- Tjiptono, Fandy, 2001, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Yogyakarta. Penerbit. Andi,