



SEMINAR NASIONAL III  
MANAJEMEN DAN REKAYASA KUALITAS

# PROCEEDINGS

“Standardisasi dan Rekayasa Kualitas  
untuk Memperkuat Daya Saing Industri”

Hotel Jayakarta Bandung  
7 - 8 Desember 2007

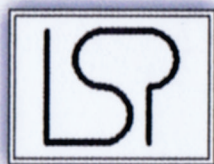
ISSN 1907-0470



9 771907 047085



Jurusan Teknik Industri  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL



Laboratorium Sistem Produksi  
INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG



BKSTI



Jurusan Teknik Industri  
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

Sekretariat:  
Jurusan Teknik Industri ITENAS Gedung 10 Lt. 2  
Jl. PHH. Mustapa No 23 Bandung 40124  
Phone: 022-7272215 Ext. 137 Fax: 022-7202892

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE SYSTEM REAL TIME UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BTN BERDASARKAN ZONE OF TOLERANCE ANALYSIS

Hendang Setyo Rukmi, Kusmaningrum Leksananto, Granit Agustina  
Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional  
[hendang@itenas.ac.id](mailto:hendang@itenas.ac.id), [kusmaningrum@itenas.ac.id](mailto:kusmaningrum@itenas.ac.id)

## Abstrak

Sejak Oktober 2003, Bank BTN mulai menggunakan Online System Real Time (OSRT), yaitu sistem untuk mengintegrasikan transaksi-transaksi perbankan di seluruh unit bisnisnya tanpa dibatasi oleh wilayah. Online System Real Time sebenarnya bukan merupakan hal baru dalam dunia perbankan karena beberapa bank telah lebih dulu menggunakannya. Menurut pihak manajemen Bank BTN, penggunaan OSRT tersebut belum sepenuhnya memuaskan karena beberapa nasabah pernah mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan OSRT. Kondisi ini mendorong dilakukannya suatu penelitian yang bisa memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan OSRT guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank BTN.

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan OSRT. Atribut-atribut kualitas pelayanan OSRT diidentifikasi berdasarkan aktivitas-aktivitas transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan OSRT. Atribut-atribut tersebut adalah 1) kecepatan transaksi perbankan secara tunai, 2) kecepatan transaksi perbankan secara non tunai, 3) tingkat keamanan jaringan, 4) akurasi transaksi perbankan secara tunai, 5) akurasi perbankan secara non tunai, 6) kemudahan dalam mengakses informasi perbankan, 7) kecepatan dalam memproses permintaan informasi perbankan, 8) kondisi jaringan, 9) jumlah lokasi outlet Bank BTN, 10) penyebaran lokasi outlet Bank BTN, 11) banyaknya transaksi tunai yang dapat dilakukan, 12) banyaknya transaksi non tunai yang dapat dilakukan, dan 13) banyaknya fitur transaksi yang dapat dilakukan melalui link.

Tahap berikutnya adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan yang didapat sekarang (*perceived service*), tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired service*), dan tingkat kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima (*adequate service*) untuk setiap atribut. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 381 responden yang merupakan nasabah Bank BTN yang pernah menggunakan OSRT. Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan metoda *sampling purposive*.

Hasil jawaban responden diolah dan dianalisis dengan menggunakan *zone of tolerance*. Seluruh jawaban responden mengenai *perceived service*, *desired service*, dan *adequate service* untuk setiap atribut, masing-masing dihitung rata-ratanya dan dipetakan ke dalam suatu diagram. Daerah antara *desired service* dan *adequate service* merupakan suatu *zone of tolerance (ZOT)*. Jika *perceived service* berada di atas ZOT, artinya kualitas layanan yang didapat sekarang sudah memuaskan keinginan responden. Sebaliknya, jika *perceived service* berada di bawah ZOT, artinya responden merasa tidak puas. Jika *perceived service* berada pada ZOT, artinya responden sudah merasa puas tetapi tingkat kepuasannya belum maksimal. Skala prioritas perbaikan dilakukan untuk atribut-atribut yang *perceived servicenya* berada di bawah ZOT. Jika *perceived service* dua atau lebih atribut berada di dalam ZOT, penentuan skala prioritasnya dilakukan dengan cara menghitung posisi ZOT. Atribut yang memiliki posisi ZOT paling kecil merupakan atribut yang diprioritaskan.

Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa semua atribut kualitas layanan berada pada ZOT. Atribut penyebaran lokasi outlet Bank BTN, atribut kondisi jaringan, dan atribut jumlah transaksi non tunai yang dapat dilakukan merupakan atribut yang kritis karena memiliki nilai posisi ZOT terkecil. Perbaikan yang diusulkan antara lain penambahan lokasi outlet Bank BTN di tempat strategis. Untuk meminimasi biaya, Bank BTN bisa melakukan kerjasama dengan bank lain (penggunaan ATM bersama) atau menerapkan e-banking. Selain itu Bank BTN harus memperbaiki manajemen perawatan OSRT, dan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga lainnya untuk penambahan fitur-fitur transaksi non tunai.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, *zone of tolerance*, *desired service*, *adequate service*, *perceived service*, dan posisi *zone of tolerance*.

## 1. Pendahuluan

Sejak Oktober 2003, Bank BTN mulai menggunakan *Online System Real Time (OSRT)*, yaitu sistem untuk mengintegrasikan transaksi-transaksi perbankan di seluruh unit bisnisnya tanpa dibatasi oleh wilayah. Pemakaian OSRT tersebut merupakan salah satu upaya Bank BTN untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. *Online System Real Time* sebenarnya bukan merupakan hal baru dalam dunia perbankan karena beberapa bank telah lebih dulu menggunakannya. Menurut pihak manajemen Bank BTN, penggunaan OSRT tersebut belum sepenuhnya memuaskan karena beberapa nasabah pernah mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan OSRT. Keluhan tersebut antara lain kurangnya fitur-fitur yang ada, kerusakan jaringan pada saat akan digunakan, dll. Kondisi ini mendorong dilakukannya suatu penelitian yang bisa memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan OSRT guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank BTN. Upaya perbaikan kualitas pelayanan OSRT bisa mencakup banyak aspek/hal. Adanya kendala biaya mengharuskan Bank BTN melakukan skala prioritas (menentukan atribut mana yang lebih dulu diperbaiki) dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan OSRT.

Beberapa metoda dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan perbankan, seperti *Gap Analysis dan Performance Importance Matrix* (Sipahutar, 2002). *Gap Analysis* menentukan prioritas perbaikan berdasarkan selisih tingkat kualitas pelayanan yang didapat sekarang (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired service*) untuk setiap atribut kualitas pelayanan. Suatu atribut kualitas pelayanan akan diprioritaskan untuk diperbaiki jika memiliki selisih nilai yang paling negatif. Perhitungan selisih antara *perceived service* dengan *desired service* tersebut bisa dilakukan dengan atau tanpa menggunakan bobot kepentingan. *Performance Importance Matrix* menentukan prioritas perbaikan dengan cara memetakan tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired service*) dan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan sekarang ke dalam suatu diagram kartesius, dimana sumbu X adalah tingkat kepuasan dan sumbu Y adalah *desired service*. Matriks tersebut dibagi ke dalam empat kuadran. Atribut-atribut yang berada di kuadran I diprioritaskan untuk diperbaiki karena memiliki nilai *desired service* yang tinggi tetapi tingkat kepuasannya rendah. Dalam kedua metode tersebut, harapan pelanggan atas suatu pelayanan merupakan suatu nilai tunggal. Baru-baru ini, konseptualisasi harapan pelanggan diperluas meliputi dua ukuran, yaitu tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired expectation*) dan tingkat kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima (*adequate expectation*). Adanya dua pengukuran tersebut memunculkan sebuah gap antara tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired service*) dan tingkat kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima (*adequate service*). Gap tersebut mencerminkan kemampuan pelanggan untuk mengenali dan kemauan pelanggan untuk menerima perbedaan (heterogenitas). Gap ini merupakan *Zone of Tolerance (ZOT)* dan perubahannya dipengaruhi oleh *desired* dan *adequate service expectation* (Zeithaml et al, 1993). Dengan mempertimbangkan kelebihan yang dimiliki oleh *Zone of Tolerance Analysis* tersebut, maka pada penelitian mengenai usulan perbaikan kualitas pelayanan di Bank BTN ini akan dilakukan dengan menggunakan *Zone of Tolerance Analysis*.

## 2. Pendekatan Pemecahan Masalah

Pada penelitian ini digunakan *Zone of Tolerance Analysis* dalam penentuan prioritas perbaikan kualitas pelayanan OSRT. Tahap awal yang dilakukan adalah menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan OSRT. Atribut-atribut kualitas pelayanan OSRT diidentifikasi berdasarkan aktivitas-aktivitas transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan OSRT. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

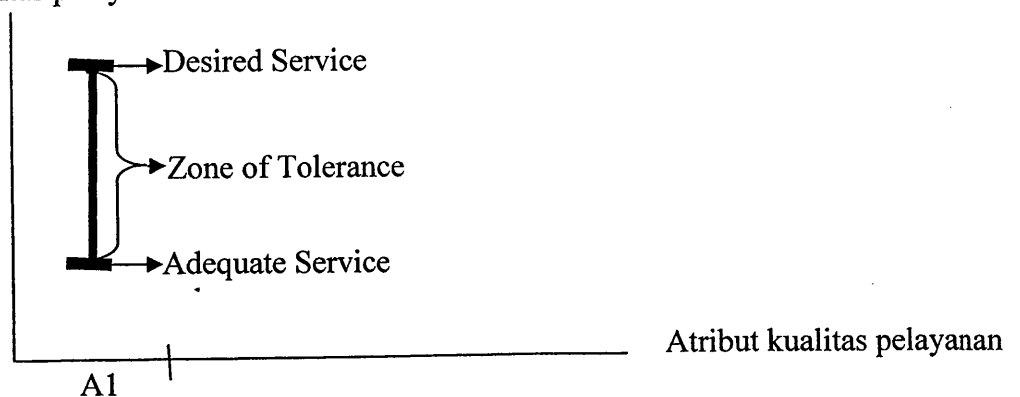
Tahap berikutnya adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan yang didapat sekarang (*perceived service*), tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan (*desired service*), dan tingkat kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima (*adequate service*) untuk setiap atribut yang telah ditentukan. Menurut Mehta et al (2002), daerah antara *desired service* dan *adequate service* merupakan suatu *Zone of Tolerance (ZOT)*. Daerah ZOT diperlihatkan pada Gambar 1. Jika

*perceived service* berada di atas ZOT (*perceived service* melebihi *desired service* atau nilai *Measure of Service Superiority* bernilai positif), artinya kualitas layanan yang didapat sekarang sudah memuaskan keinginan nasabah Bank BTN yang menjadi responden. Sebaliknya, jika *perceived service* berada di bawah ZOT (*perceived service* di bawah *adequate service* atau nilai *Measure of Service Adequacy* bernilai negatif), artinya responden merasa tidak puas. Jika *perceived service* berada pada ZOT, artinya responden sudah merasa puas tetapi tingkat kepuasannya belum maksimal. Skala prioritas perbaikan dilakukan untuk atribut-atribut yang *perceived servicenya* berada di bawah ZOT atau memiliki nilai *Measure of Service Superiority* negatif dan nilai *Measure of Service Adequacy* positif. Jika *perceived service* dua atau lebih atribut berada di dalam ZOT, penentuan skala prioritasnya dilakukan dengan cara menghitung posisi ZOT. Atribut yang memiliki posisi ZOT paling kecil merupakan atribut yang diprioritaskan.

Tabel 1. Atribut-atribut Kualitas Pelayanan OSRT

VARIABEL	ELEMEN	ATRIBUT
Kualitas Pelayanan OSRT di Bank BTN	Kecepatan dalam menangani transaksi perbankan	- kecepatan transaksi perbankan secara tunai (A1) - kecepatan transaksi perbankan secara non tunai (A2)
	Keamanan sistem	- tingkat keamanan jaringan (A3)
	Akurasi dalam menangani transaksi perbankan	- akurasi transaksi perbankan secara tunai (A4) - akurasi perbankan secara non tunai (A5)
	Akses informasi	- kemudahan dalam mengakses informasi perbankan (A6) - kecepatan dalam memproses permintaan informasi perbankan (A7)
	Ketersediaan/kesiapan sistem	- kondisi jaringan (A8)
	Jangkauan pelayanan sistem	- jumlah lokasi outlet Bank BTN (A9) - penyebaran lokasi outlet Bank BTN (A10)
	Fasilitas kerjasama yang disediakan oleh sistem	- banyaknya transaksi tunai yang dapat dilakukan (A11) - banyaknya transaksi non tunai yang dapat dilakukan (A12) - banyaknya fitur transaksi yang dapat dilakukan melalui link (A13)

Nilai kualitas pelayanan

Gambar 1. Konsep *Zone of Tolerance*

### 3. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 381 responden yang merupakan nasabah Bank BTN yang pernah menggunakan OSRT. Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan metoda sampling purposive, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran sampel ditentukan dengan bantuan Tabel Krejcie (Sugiyono, 1999), dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Dari wawancara dengan pihak manajemen Bank BTN diketahui bahwa jumlah nasabah Bank BTN yang dijadikan tempat penelitian (Bank BTN di Jalan Jawa Bandung) sekitar 59,700 orang. Dari hasil perhitungan dengan melakukan interpolasi (karena di Tabel Krejcie, untuk jumlah populasi 59,700 orang tidak tersedia jumlah sampel yang dibutuhkan) diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 381 orang.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 jenis, yaitu kuesioner untuk mengukur *desired service*, kuesioner untuk mengukur *adequate service*, dan kuesioner untuk mengukur *perceived service*. Ketiga kuesioner tersebut berisi item-item pertanyaan yang mengacu kepada atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Skala pengukuran ketiga kuesioner tersebut dapat dilihat pada Tabel 2. Skala pengukuran tersebut dianggap sebagai skala interval sehingga bisa dilakukan perhitungan nilai rata-ratanya.

Tabel 2. Skala Pengukuran Kuesioner yang Digunakan

Nilai	Arti
1	Sangat Kurang
2	Kurang
3	Baik
4	Sangat Baik

Sebelum digunakan, kuesioner tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi alat ukur jika dilakukan pengukuran lebih dari satu kali kepada responden yang sama tanpa ada perubahan pada diri responden. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total (nilai  $r$ ), sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien reliabilitas. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for windows version 10*. Item-item pertanyaan dianggap valid jika memiliki nilai  $r$  di atas angka kritis. Nilai dari koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1. Semakin mendekati 1 maka alat ukur semakin reliabel (Singarimbun dan Effendi, 1989).

Seluruh jawaban responden mengenai *perceived service*, *desired service*, dan *adequate service* untuk setiap atribut, masing-masing dihitung rata-ratanya dan dipetakan ke dalam suatu diagram, dimana sumbu X merupakan nomor atribut, sedangkan sumbu Y merupakan nilai kualitas pelayanan. Untuk menentukan prioritas perbaikan atribut dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus berikut :

- *Measure of Service Adequacy (MSA)*  

$$MSA = \text{perceived service} - \text{adequate service} \quad (1)$$

- *Measure of Service Superiority (MSS)*  

$$MSS = \text{perceived service} - \text{desired service} \quad (2)$$

- *Posisi Zone of Tolerance*  

$$\text{Posisi ZOT} = \frac{MSA}{\text{desired\_service} - \text{adequate\_service}} \quad (3)$$

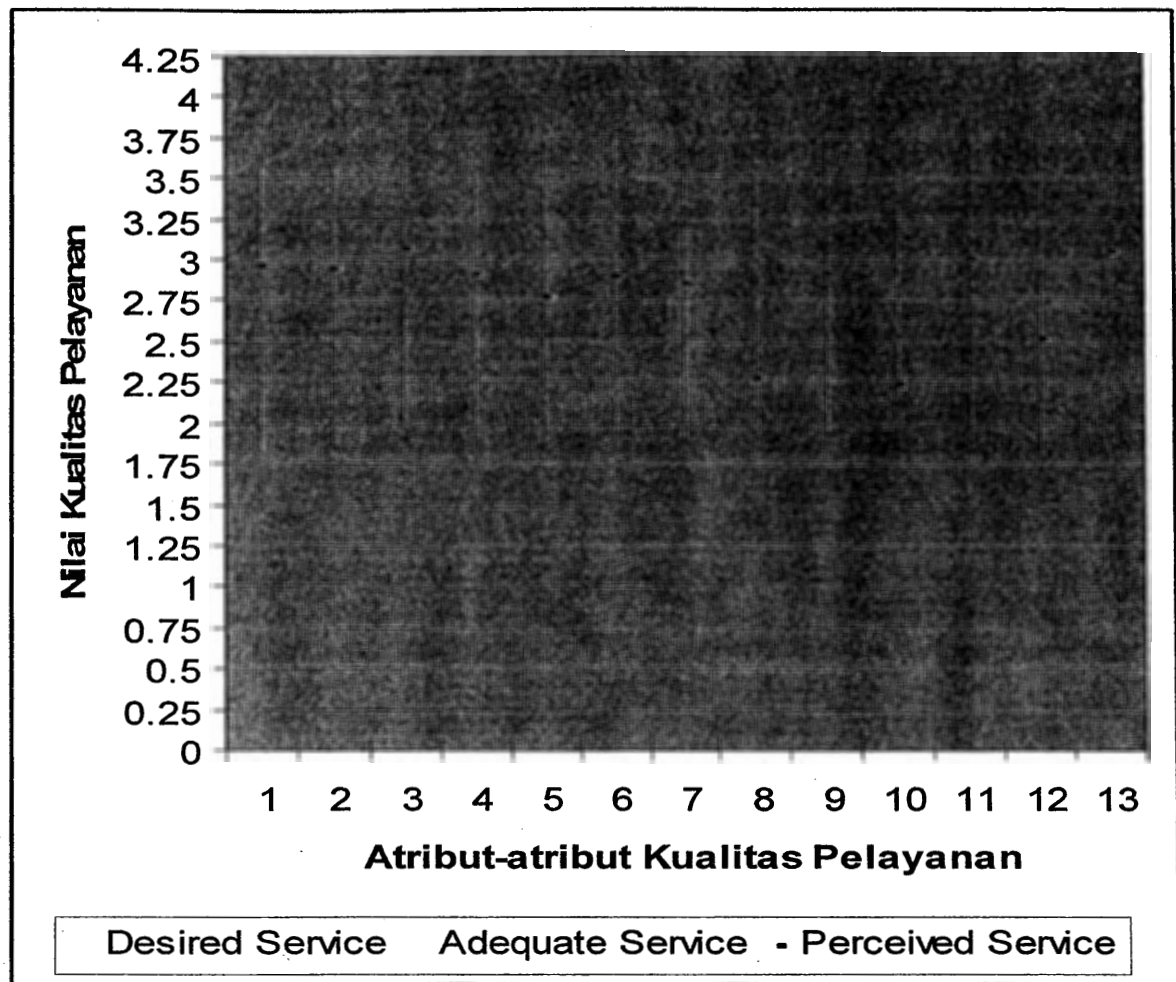
Hasil pengujian kuesioner memperlihatkan bahwa kuesioner yang dirancang telah valid dan reliabel. Nilai korelasi untuk setiap item pertanyaan berada di atas angka kritis atau berada di atas

angka 0,361, sehingga dapat dikatakan seluruh item pertanyaan valid. Nilai koefisien reliabilitas ketiga kuesioner berada di atas 0,7 sehingga ketiga kuesioner dinyatakan cukup reliabel.

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data diperoleh nilai *desired service*, *adequate service*, *perceived service*, MSA, MSS, dan Posisi ZOT untuk setiap atribut seperti tercantum pada Tabel 3. Sedangkan pemetaan nilai *desired service*, *adequate service*, dan *perceived service* pada diagram dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 3. Nilai MSA, MSS, dan Posisi ZOT untuk Setiap Atribut Kualitas Pelayanan

Atribut	Desired Service	Adequate Service	Perceived Service	MSA	MSS	Posisi ZOT
- kecepatan transaksi perbankan secara tunai (A1)	3,584	1,840	2,961	1.121	-0.623	0.643
- kecepatan transaksi perbankan secara non tunai (A2)	3,602	1,835	2,935	1.100	-0.667	0.623
- tingkat keamanan jaringan (A3)	3,846	1,948	3,063	1.115	-0.783	0.587
- akurasi transaksi perbankan secara tunai (A4)	3,542	1,890	2,906	1.016	-0.636	0.615
- akurasi perbankan secara non tunai (A5)	3,579	1,830	2,780	0.950	-0.799	0.543
- kemudahan dalam mengakses informasi perbankan (A6)	3,780	1,832	2,898	1.066	-0.882	0.547
- kecepatan dalam memproses permintaan informasi perbankan (A7)	3,767	1,869	2,853	0.984	-0.914	0.518
- kondisi jaringan (A8)	3,626	1,785	2,264	0.479	-1.362	0.260
- jumlah lokasi outlet Bank BTN (A9)	3,725	1,898	2,916	1.018	-0.809	0.557
- penyebaran lokasi outlet Bank BTN (A10)	3,558	1,785	2,223	0.438	-1.335	0.247
- banyaknya transaksi tunai yang dapat dilakukan (A11)	3,759	1,832	3,003	1.171	-0.756	0.608
- banyaknya transaksi non tunai yang dapat dilakukan (A12)	3,673	1,809	2,513	0.704	-1.160	0.378
- banyaknya fitur transaksi yang dapat dilakukan melalui link (A13)	3,751	1,882	3,042	1.160	-0.709	0.621



Gambar 2. Pemetaan nilai *desired service*, *adequate service*, dan *perceived service*

#### 4. Analisis

Dari Tabel 3 terlihat bahwa semua atribut memiliki nilai MSA positif dan nilai MSS negatif. Artinya tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan sekarang, untuk seluruh atribut, berada pada *Zone of Tolerance* (seperti terlihat pada Gambar 2). Nilai MSA positif berarti tingkat kualitas yang dirasakan oleh responden (*perceived service*) berada di bawah tingkat kualitas yang diinginkan responden (*desired service*). Nilai MSS negatif berarti tingkat kualitas minimal yang diinginkan oleh responden berada di bawah tingkat kualitas yang dirasakan oleh responden (*perceived service*). Dengan demikian responden sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan sekarang untuk seluruh atribut, tetapi tingkat kepuasannya belum maksimal. Untuk menentukan prioritas perbaikan perlu melihat nilai posisi ZOTnya.

Dari Tabel 3 terlihat bahwa atribut penyebaran lokasi outlet Bank BTN (A10) memiliki nilai posisi ZOT terendah (sebesar 0,247), disusul atribut kondisi jaringan (sebesar 0,260), dan atribut jumlah transaksi non tunai yang dapat dilakukan (sebesar 0,378). Menurut responden, lokasi outlet Bank BTN, terutama ATMnya, tidak tersedia di pusat-pusat perbelanjaan strategis di kota Bandung sehingga responden kesulitan pada saat akan melakukan penarikan uang tunai atau pembayaran. Penggunaan ATM Bank BTN hanya dapat dilakukan di ATM Bank BTN saja, tidak bisa dilakukan di ATM bank lainnya. Untuk memperbaiki kondisi tersebut diusulkan melakukan penambahan lokasi outlet Bank BTN di tempat strategis. Untuk meminimasi biaya, Bank BTN bisa melakukan kerjasama dengan bank lain (penggunaan ATM bersama) atau menerapkan e-banking sehingga nasabah bisa melakukan transaksi melalui internet atau handphone.

Untuk kondisi jaringan, responden menyatakan bahwa terkadang mereka tidak bisa menggunakan fasilitas OSRT karena jaringan rusak (off-line) atau kondisi mesin yang sedang, diperbaiki. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan atribut kondisi jaringan, pihak manajemen perlu mengidentifikasi jenis kerusakan yang terjadi, mengidentifikasi faktor penyebab kerusakan yang terjadi, dan mencari cara meminimasi kerusakan tersebut. Penggunaan diagram Pareto sangat dianjurkan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kerusakan. Perbaikan kerusakan yang terjadi hendaknya dilakukan pada saat outlet Bank BTN atau ATM Bank BTN sepi pengunjung. Perbaikan yang dilakukan tidak bersifat reaktif tetapi korektif dengan memperhitungkan selang interval yang akan meminimasi biaya perawatan.

Untuk jumlah transaksi non tunai yang dapat dilakukan, pihak Bank BTN belum maksimal dalam melakukan kerjasama dengan pihak ketiga. Fitur pembayaran tagihan PDAM, tagihan TV kabel, pembelian voucher isi ulang untuk provider lain selain TELKOMSEL belum ada sehingga pihak manajemen Bank BTN perlu menjalin kerjasama dengan pihak ketiga tersebut atau yang lainnya yang belum ada guna menambah fitur-fitur transaksi non tunai pada sistem OSRTnya. Ada baiknya Bank BTN melihat fitur-fitur yang disediakan oleh bank lain yang merupakan pesaingnya.

## **5. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan hal-hal berikut :

1. Semua atribut kualitas layanan berada pada ZOT, artinya responden sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan sekarang untuk seluruh atribut, tetapi tingkat kepuasannya belum maksimal.
2. Atribut penyebaran lokasi outlet Bank BTN, atribut kondisi jaringan, dan atribut jumlah transaksi non tunai yang dapat dilakukan merupakan atribut yang kritis karena memiliki nilai posisi ZOT terkecil.
3. Perbaikan yang diusulkan antara lain penambahan lokasi outlet Bank BTN di tempat strategis. Untuk meminimasi biaya, Bank BTN bisa melakukan kerjasama dengan bank lain (penggunaan ATM bersama). Selain itu Bank BTN harus memperbaiki manajemen perawatan OSRT, dan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga lainnya untuk penambahan fitur-fitur transaksi non tunai.

## **6. Saran**

Untuk penelitian selanjutnya disarankan hal-hal berikut :

1. Akan lebih baik jika pengukuran dilakukan terhadap perusahaan pesaing sehingga bisa dilakukan benchmarking dalam upaya perbaikan kualitas pelayanannya.
2. Akan lebih baik jika jawaban responden (sangat baik, baik, kurang, atau sangat kurang) bisa dinyatakan dengan ukuran kuantitatif.

## **7. Daftar Pustaka**

Mehta, Subhash C., Lobo, Antonio and Khong, Ho Siak, "MSS, MSA, and Zone of Tolerance as Measures of Service Quality", Paper was presented at Second International Service Marketing Conference, July 4-5 2002, University of Queensland.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta, 1989.

Sipahutar, Mangasa, A., 2002, *Customer Focus dalam Industri Perbankan*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, Dr, 1999, *Statistika Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Zeitham, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A., 1993, "The Nature and Determinants of Customer Expectations Service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, No. 1, Vol. 21, pp.1-12.