

KEPUASAN NASABAH DIUKUR DARI KINERJA PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN

Otong Karyono¹, Memen Parman²
 Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Majalengka
 email : Otong_karyono@rocketmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya kekurangpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah sebagai akibat dari kurang profesionalnya karyawan dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah serta hubungan kausalitasnya di antara variabel tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif untuk memberikan gambaran terhadap kondisi eksisting dari variabel penelitian, sedangkan penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengkonfirmasi dari hipotesis yang diajukan. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dengan penarikan sampel secara random sampling yang ditujukan pada pelanggan internal yaitu mahasiswa Universitas Majalengka. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) yang dilengkapi dengan pengujian instrumen penelitian. Hasil penelitian menggambarkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah berada pada kategori cukup baik. Hasil penelitian verifikatif membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah

hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty*, *tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan

Tabel 1.1

Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Bank Bjb Unit Universitas Majalengka

INDIKATOR	BJB	Unit bank bjb Unma
Overall	71,56	64,47
Satpam	90,89	89,81
Customer service	50,44	36,40
Teller	81,22	82,03
Peralatan banking hall	99,31	99,11
Kenyamanan ruangan	99,32	100,00
Toilet	98,72	100,00
Atm	95,28	96,00
Telepon	79,37	64,44

Sumber : Survei pendahuluan, 2014

Dari data di atas terlihat bahwa hasil penilaian untuk kualitas pelayanan Bank Bjb adalah 71,56 serta berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal bank, saat ini

manajemen bank bjb sangat konsen terhadap layanan untuk meningkat nilai dengan target penilaian diatas 80,00. Hal tersebut diwujudkan dengan *Corporate Values* yaitu *Go Spirit* adalah adalah nilai yang mencerminkan perusahaan bank bjb. Bank bjb menetapkan nilai perusahaan *Service Excellence* berada dalam urutan pertama.

Bank menurut Undang-Undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah : Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berikut adalah hasil survei pendahuluan tahun 2014 mengenai hasil kualitas pelayanan di unit bank bjb Lingkungan Universitas Majalengka.

Bank Bjb merupakan bank umum milik pemerintahan daerah Provinsi Jawa Barat dan Banten. Dalam kegiatan usahanya Bank Bjb unit Universitas Majalengka merupakan bank rekanan dari pemerintah daerah (Pemda) Kabupaten Majalengka. Karyawan merupakan sumber daya yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. Karyawan menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Selain itu karyawan merupakan sumber daya unik yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang heterogen. Apabila pengelolaan karyawan dilakukan dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan sumber daya yang unggul. Oleh karena itu pengelolaan karyawan dalam organisasi sangatlah penting bagi pencapaian keberhasilan organisasi.

Adapun pencapaian keberhasilan perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya. Adapun cara untuk mengukur kinerja karyawan adalah dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses organisasi dalam menilai kinerja karyawannya yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan feedback kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya

dan upaya meningkatkan produktifitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan pelatihan dan lain-lain (Hariandja, 2002). Berdasarkan hal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Layanan Nasabah dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah Bank bjb pada Unit Universitas Majalengka”.

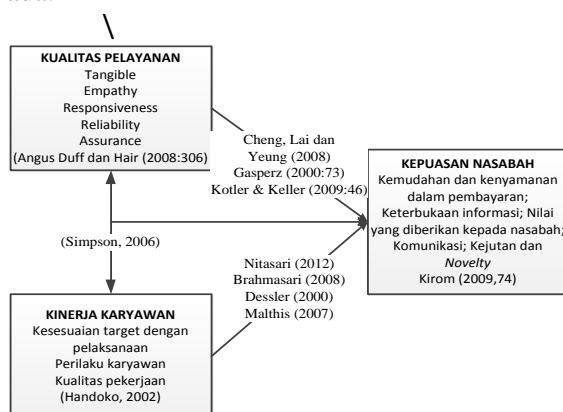
II. KERANGKA PEMIKIRAN

Pelayanan yang berkualitas pada sebuah Bank dapat menciptakan nasabah menjadi puas yang pada akhirnya akan loyal kepada perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas pada sebuah dapat dibentuk dari beberapa aspek penting diantaranya; *access, credibility and reputations, reliability, responsiveness, effectiveness and assurance and facilities and equipment*. Menurut Kotler & Keller (2009:46) yaitu “*Customer satisfaction is the outcome felt buy buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations*”. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan.

Keadaan ini sama seperti yang dikemukakan Garpesz (2000:34) “Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut : $Z=X/Y$, di mana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut, maka kita dapat memahami jika $Z>1$, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi hal ini karena pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi harapan pelanggan. Sedangkan jika $Z<1$, berarti

kepuasan pelanggan menjadi rendah, karena pelanggan merasakan kualitas pelayanan lebih kecil dari keinginan dan harapan pelanggan.

Kinerja perbankan dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya tidak terlepas dari peran kinerja karyawan bank-nya itu sendiri. Brahmasari (2008) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu, sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Kinerja juga dapat merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Dessler (2000), kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Pendapat lain yang disampaikan oleh Malthis (2007) terdapat tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi bagaimana individu/seorang karyawan dalam bekerja, yaitu : (1) kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, (2) tingkat usaha yang dicurahkan, dan (3) dukungan organisasi. Kinerja individual ditingkatkan sampai tingkat dimana ketiga komponen tersebut ada dalam diri karyawan. Akan tetapi, kinerja berkurang apabila salah satu faktor ini dikurangi atau tidak ada.



Gambar 1 Paradigma Penelitian

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif analisis dengan penekanan pada

eksplorasi dan interpretasi hasil penelitian yang mempunyai tujuan untuk menganalisis ada tidaknya saling hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan dua metode penelitian, yakni deskriptif dan verifikatif. Penelitian verifikatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis. Penjelasan mengenai metode penelitian ini dalam perspektif yang sama dijelaskan oleh (Sugiyono, 2006:11), sebagai berikut :

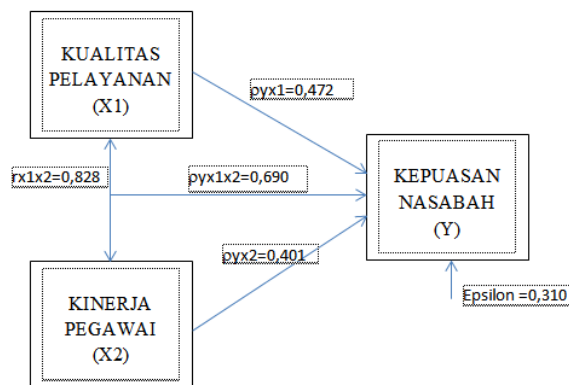
“Penelitian deskriptif adalah peneliiian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan penelitian Verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan antara dua variabel atau lebih yang dijelaskan ke dalam hipotesis penelitian”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey adalah penelitian yang digunakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual (Nazir, 1988). Dengan metode survey dapat membedah, membahas, dan mengenal masalah-masalah, serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Selain itu, dengan metode survey juga dapat dilakukan evaluasi serta perbandingan-perbandingan terhadap hal-hal yang dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Dalam metode penelitian survey, data dikumpulkan dari sampel atas populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Efendi, 2005). Sesuai dengan tujuannya, penelitian ini untuk menjelaskan hubungan kausalitas antara konsep-konsep penelitian dan pengujian hipotesis guna mengambil keputusan secara induktif atau generalisasi, makapenelitian ini bersifat penjelasan (*explanatory research*). *Explanatory research* bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya antara variabel-

variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis verifikatif yang dibentuk oleh model kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Analisis Jalur model hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah

Dari gambar di atas, dapat diperoleh bahwa nilai korelasi antara kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai sebesar 0,828 yang menandakan bahwa kedua hubungan tersebut sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kinerja pegawai. Selanjutnya analisis hubungan kausalitas dilihat dari nilai koefisien jalur sebagai berikut :

1. Koefisien jalur antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,472. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah sebesar 22,278%.
2. Koefisien jalur antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,401. Artinya kinerja pegawai memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,08%.
3. Pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah melalui kinerja pegawai dan begitupun sebaliknya memiliki pengaruh sebesar 15,67%.
4. Total pengaruh langsung dan tidak langsung dari kualitas pelayanan

terhadap kepuasan nasabah sebesar 37,95%.

5. Total pengaruh langsung dan tidak langsung dari kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sebesar 31,75%.
6. Total pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sebesar 69,0% dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dari hasil analisis di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 4,360 dan nilai t-tabel ($dk=n-k$) sebesar 1,986. Dari kedua nilai tersebut dapat diperoleh bahwa nilai t-hitung > t-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terbukti empirik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kinerja pegawai memiliki nilai t-hitung sebesar 3,937 dan nilai t-tabel ($dk=n-k$) sebesar 1,986. Dari kedua nilai tersebut dapat diperoleh bahwa nilai t-hitung > t-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai terbukti empirik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki nilai F-hitung sebesar 106,77 dan nilai F-tabelnya sebesar 3,944. Nilai tersebut terlihat bahwa F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terbukti empirik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis di atas, dapat diuraikan beberapa temuan penting dalam penelitian ini sebagai bahan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, sebagai berikut :

1. Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan secara deskriptif dapat digambarkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bjb pada kantor kas Universitas Majalengka dari aspek *tangible*, *emphaty*, *reliabiity*, *responsiveness* dan *assurance* berada

- pada kategori baik namun belum sampai ke tahap superior. Artinya, masih perlu adanya beberapa peningkatan terutama dalam aspek kehandalan dan cepat tanggap yang memiliki penilaian terendah bila dibandingkan dengan dimensi lainnya.
2. Hasil penelitian terhadap kinerja pegawai secara deskriptif dapat digambarkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan cukup baik. Cukup baiknya kinerja pegawai disebabkan karena pegawai dinilai cukup profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama untuk pelanggan internal kampus, hanya saja untuk lebih meningkatkan kinerjanya ada beberapa perbaikan kinerja terutama pada aspek kesesuaian target pekerjaan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama pelanggan internal kampus.
 3. Hasil penelitian terhadap kepuasan nasabah secara deskriptif dapat dilihat bahwa sebagian besar responden cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun masih ditemukan adanya beberapa kelemahan pada aspek kepuasan nasabah di antaranya pemberian bonus/cinderamata yang diberikan oleh pihak bjb kepada pelanggan internal dinilai belum pernah dilakukan, kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh pihak karyawan dengan pihak pelanggan yang menyebabkan kepuasan nasabah berkurang.
 4. Kualitas pelayanan terbukti secara empirik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Total pengaruh yang diberikan sebesar 37,95% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian hipotesis nilai t-hitung sebesar 4,360 > t-tabel sebesar 1,986 yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan terbukti signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
 5. Kinerja pegawai terbukti secara empirik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Total pengaruh yang diberikan sebesar 31,75% dari kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian hipotesis nilai t-hitung sebesar 3,937 > t-tabel sebesar 1,986 yang mengindikasikan bahwa kualitas

pelayanan terbukti signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terbukti secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 69,0% sehingga sisanya sebesar 31,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dari hasil pengujian hipotesis nilai F-hitung sebesar 106,77 > F-tabel sebesar 3,944 yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terbukti signifikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

V. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan termasuk pada kategori baik, namun belum mencapai pada tahap superior. Ada beberapa aspek yang perlu dilakukan peningkatan pada kualitas pelayanan di antaranya; aspek kehandalan dan aspek ketanggapan yang memiliki penilaian terendah.
2. Kinerja pegawai termasuk pada kategori cukup baik, namun belum mencapai pada tahap sangat baik. Hal ini masih ditemukan terdapat beberapa perbaikan kondisi kinerja pegawai terutama dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Kepuasan nasabah termasuk pada kategori cukup baik, namun masih ditemukannya ada beberapa nasabah yang masih belum terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan pihak bjb pada kantor kas Universitas Majalengka, di antaranya pemberian hadiah oleh pihak bjb dan komunikasi serta hubungan yang dijalin oleh seluruh karyawan dengan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari kesimpulan di atas, maka saran penelitian diuraikan sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan sistem pelayanan yang baik dan ramah, sistem antrian yang baik dan pemberian

petunjuk yang jelas dan akurat kepada nasabah.

2. Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan membuka kesempatan kepada para karyawan untuk mengikuti program pelatihan, memberikan arahan sebelum melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam menjalankan tugas kesehariannya, serta meningkatkan kedisiplinan pegawai.
3. Peningkatan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam pelayanan seperti halnya, pemberian ATM sekaligus dengan kartu tanda mahasiswa, sehingga dapat digunakan sebagai kartu tanda mahasiswa (KTM) yang dapat digunakan sebagai kartu ATM (*automatic tealer machines*).

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adi, W. Gunawan, 2004. *Genius Learning Strategy, Petunjuk praktis untuk menerapkan Accelerated Learning*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Basri, A. F. M., & Rivai, V. 2005. *Perfomance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dessler, Gary, 2000, *Human Resource Management 8 th*, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Gasperz, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management*. 13th edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Moh. Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A. 2001. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 2001, 67, 4, 420-450.
- Purnama, Nursya"bani. 2003. *Analisis Pengaruh Sumber-Sumber Keunggulan Bersaing Bidang Pemasaran Terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia*. JSB No. 8 Vol. 2.
- Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2007. *Human Resources Management*, Edisi sepuluh, Penerbit Salemba Empat.
- Simpson, Eric, Phillip. 2006. *Examining Employee Satisfaction, Customer Service And Customer Satisfaction In A Retail Banking Organization : Dissertation Prepared For The Degree Of Doctor Of Philosophy University Of North Texas*.
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zineldin, Mosad. 2007. *Quality, innovation, differentiation QID management and competitiveness in the financial sector: a tool for overcoming financial and banking crises*. *Journal of Financial Transformation*. School of Management and Economics, and Master in Psychology, Linnaeus University, Sweden.