

## Analisis Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Batua Raya Kota Makassar

*Analysis of Customer Decisions Regarding People's Business Credit Selection at Bank Rakyat Indonesia, Batua Raya Unit, Makassar City*

**Suci Fitriani R, Muhammad Idris, A. Arifuddin Mane**

Pogram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

\*Correspondent author email: [sciftriani@gmail.com](mailto:sciftriani@gmail.com)

Diterima: 10 September 2023 / Disetujui: 30 Desember 2023

**Abstrak:** Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis proses keputusan calon debitur dan faktor mempengaruhi debitur dalam pengambilan keputusan memilih produk kredit KUR di Bank BRI unit Batua Raya Makassar. Objek penelitian adalah PT. BRI Kantor Cabang Makassar Panakukang Unit Batua Raya Alat analisis yang digunakan yaitu Analisi deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. BRI Kantor Cabang Makassar Panakukang Unit Batua Raya dan kualitas produk, kualitas layanan, dan harga secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah, faktor yang dominan berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. BRI Kantor Cabang Makassar Panakukang Unit Batua Raya adalah harga.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Minat Nasabah, BRI

**Abstract:** The aim of the research is to analyze the decision process of prospective debtors and the factors influencing debtors in making decisions about choosing KUR credit products at Bank BRI, Batua Raya unit, Makassar. The research object is PT. BRI Makassar Panakukang Branch Office, Batua Raya Unit. The analytical tools used are descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results of the research show that product quality, service quality and price simultaneously influence customer interest in PT. BRI Makassar Panakukang Branch Office Batua Raya Unit and product quality, service quality and price partially influence customer interest, the dominant factor influencing customer interest in PT. BRI Makassar Panakukang Branch Office Batua Raya Unit is the price.

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, Price, Customer Interest, BRI



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu Bank penyalur, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menyalurkan pola penjaminan yang difokuskan pada lima sektor usaha, yaitu Pertanian, Perikanan dan Kelautan, Koperasi, Kehutanan, serta Perindustrian dan Perdagangan. Bank BRI memiliki berbagai macam produk pembiayaan atau kredit yang ditawarkan kepada masyarakat. Salah satu bentuk kredit yang dimiliki adalah Kredit Usaha Rakyat yang biasanya dikenal dengan istilah KUR BRI (Irmayani, 2020). Kredit Usaha Rakyat adalah kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana. Penjaminan Kredit usaha rakyat diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM-K pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Alfian, 2019). Kredit usaha rakyat disalurkan oleh 6 bank pelaksana dan salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia, dimana para pengelola Usaha Mikro dan Kecil dapat meminjam modal hanya dengan jaminan kelayakan usaha dan diharapkan kepada pengelola Usaha Mikro dan Kecil dapat mengembangkan usahanya.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menyatakan realisasi penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) secara nasional terus meningkat. Sepanjang tahun 2017, penyaluran KUR mencapai Rp

96,7 triliun, atau tumbuh 2,4% dibanding tahun sebelumnya yang hanya Rp 94,4 triliun. Melalui KUR, pemerintah terus berupaya meningkatkan akses pembiayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) kepada lembaga keuangan dengan pola penjaminan. Penyaluran seluruh provinsi di Indonesia, Jawa Timur menjadi titik peningkatan penyaluran KUR tertinggi. Penyaluran KUR di Provinsi Jawa Timur naik hampir 20,7 persen, dari Rp 14,6 triliun pada 2016 menjadi Rp 16,3 triliun 2017. Meski meningkat, realisasi penyaluran KUR tahun 2017 memang meleset dari target. Untuk tahun 2017, pemerintah telah memasang target alokasi KUR sebesar Rp 110 triliun, atau naik 10% dari target 2016 sebesar Rp 100 triliun. Meski realisasi di 2016 dan 2017 selalu di bawah target, pemerintah tetap percaya diri meningkatkan target KUR di tahun 2018 ini. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang menaikkan target menjadi Rp 120 triliun. Khusus untuk sektor produksi target penyaluran adalah sebesar Rp 60 triliun. Terkait dengan masalah penyaluran KUR ini, Kementerian telah menerbitkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian (Permenko) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan KUR. Regulasi ini mengatur 12 ketentuan baru untuk KUR, salah satunya yaitu penurunan suku bunga KUR dari 9% menjadi 7%. Peraturan ini ditujukan untuk menjaga peningkatan penyaluran KUR (Liling, dkk 2018).

Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat menjadi bantuan bagi pelaku usaha mikro baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha mikro merupakan hal yang menjadi perhatian bagi kalangan banyak khususnya pemerintah. Dalam menghadapi dunia usaha, usaha mikro diharapkan dapat menjadi andalan dalam hal perekonomian di Indonesia. Berbagai macam upaya untuk melakukan pengembangan dan peningkatannya terus dilakukan. Hal ini dikarenakan harus menghadapi berbagai hambatan dan tantangan. Dilihat dari sisi kelembagaan, maka sasaran KUR adalah UMKM-K (Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi). Sektor usaha yang diperbolehkan untuk memperoleh KUR adalah semua sektor usaha produktif. Selain sasaran dan tujuan dari adanya KUR, hal yang mempengaruhi perkembangannya adalah keputusan masyarakat untuk memilih KUR di bandingkan produk kredit yang lainnya (Irmayani, 2020). Sedangkan (Tjiptono, 2019) proses keputusan konsumen bisa diklasifikasikan secara garis besar ke dalam tiga tahap utama, yaitu prapembelian, konsumsi dan evaluasi purnabeli. Pada tahap prapembelian mencakup aktivitas yang terjadi sebelum terjadinya pemakaian jasa, yang meliputi tiga proses yaitu identifikasi kebutuhan, pencarian informasi dan evaluasi alternatif. Selain itu bank juga perlu mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan debitur sebagai pelaku usaha dalam memilih produk KUR untuk usahanya. (Efriyenty & Janros, 2017) pengaruh faktor suku bunga, jaminan, nominal kredit dan pelayanan bank terhadap keputusan pengambilan kredit oleh pelaku usaha kecil menengah pada debitur BPR di Kota Makassar. Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor suku bunga dan nominal kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Sedangkan jaminan dan pelayanan bank tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit dikarenakan modal kredit yang dikenal masyarakat dengan tanpa agunan sulit persyaratannya.

BRI saat ini banyak menawarkan berbagai jenis pembiayaan/pinjaman untuk semua kalangan mulai dari Karyawan, Wiraswata, hingga Profesional. Jenis pembiayaan/pinjaman yang ditawarkanpun juga beragam dan multiguna mulai dari pembelian rumah, pembelian kendaraan sampai dengan pengembangan usaha. Adapun macam-macam produk Kredit atau Pinjaman yang disediakan oleh BRI yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR), KUPEDES, Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Kredit Kendaraan Bermotor (KKB). Di antara pinjaman tersebut banyak masyarakat yang lebih memilih KUR dibanding dengan pinjaman yang lainnya.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis proses keputusan calon debitur dan faktor mempengaruhi debitur dalam pengambilan keputusan memilih produk kredit KUR di Bank BRI unit Batua Raya Makassar.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan pada Bank BRI Unit Batua Raya Kelurahan Borong, Kecamatan Panakkukang kota Makassar, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian pada bulan April hingga bulan Juli 2022. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuantitatif, proses pengumpulan data: wawancara (interview), Teknik kuesioner (angket), dan observasi. Kuesioner disebarkan kepada

responden, sedangkan wawancara yaitu komunikasi langsung dengan nasabah Bank BRI Unit Batua Raya.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Batua Raya Makassar. Dalam penelitian ini penulis meneliti Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari studi observasi yang bersifat kuantitatif yaitu Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari melakukan survei melalui kuesioner yang penulis sebarakan melalui form kuesioner online kepada para Nasabah BRI Unit Batua Raya Makassar, pernyataan menggunakan skala Likert dengan 4 alternatif jawaban (skor) yakni 1,2,3 dan 4 yang dirancang sedemikian rupa sehingga responden dapat menjawab dengan leluasa berdasarkan derajatnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan Metode pengujian instrument validitas dan reliabilitas kuesioner dan analisis regresi linier berganda.

- 1) Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2009). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.
- 2) Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan realibel.
- 3) Analisis Regresi Berganda Model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linear berganda. Analisis regresi adalah studi ketergantungan dari variable dependen pada satu atau lebih variabel lain, yaitu variabel independen (Gujarati, 2013). Dalam analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variable dependennya. Uji analisis ini digunakan untuk menganalisa hubungan antar variable-variabel bebas dalam hal ini adalah Pendapatan, Tingkat Suku Bunga, dan Modal Usaha dengan variabel terikatnya yaitu Kredit Usaha Rakyat.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y: Kredit usaha rakyat

$\alpha$ : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ : Koefisien regresi variabel independen

$X_1$ : Kualitas Produk

$X_2$ : Kualita Layanan

$X_3$ : Harga

e: Kesalahan yang disebabkan oleh faktor acak

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 54 responden atau 29,7%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden atau 70,3%. Dapat disimpulkan bahwa di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Batua raya dominan nasabah perempuan. Berdasarkan usia, responden berusia 23-35 tahun sebanyak 20 orang atau 54,1% adalah yang terbanyak. Responden pendidikan terakhir S1 sebanyak 19 orang atau 51,4% adalah yang terbanyak.

### Analisis Data

Berdasarkan analisis regresi berganda model persamaan regresi sebagai berikut yakni  $Y = 2,201 + 0,0428X_1 + 0,133X_2 + 0,641X_3 + e$  yang berarti :

- 1) Nilai konstanta Minat Nasabah (Y) sebesar 2.201 yang menyatakan jika variabel  $X_1, X_2, X_3$  sama dengan nol yaitu Kualitas Produk, Kualitas layanan, harga maka Minat Nasabah adalah sebesar 2.201.
- 2) Koefisien  $X_1$  sebesar 0,428 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel  $X_1$  (Kualitas produk) sebesar 1% maka minat nasabah meningkat sebesar 0,428 (42,8%) atau sebaliknya

setiap terjadi penurunan variabel X1 (kuslitas layanan) sebesar 1% maka minat nasabah menurun sebesar 1% 0428 (42,8%).

- 3) Koefisien X2 sebesar 0,133 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X2 (Kualitas layanan) sebesar 1% maka minat nasabah meningkat sebesar 0,133 (13,3%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X2 sebesar 1% maka minat nasabah akan menurun sebesar 0,133 (13,3%)
- 4) Koefisien X2 sebesar 0,641 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X2 (harga) sebesar 1% maka Minat nasabah meningkat sebesar 0,641 (64,1%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X2 sebesar 1% maka minat nasabah menurun sebesar 0,641 (64,1%)

Dari variabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi minat nasabah dalam pengambilan KUR adalah Harga.

### **Pembahasan**

Berdasarkan analisis regresi berganda dipelihatkan nilai koefisien determinasi R Square = 0,462, yang berarti bahwa 46,2% variasi dari variabel keputusan pembelian ditentukan atau dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Ini berarti bahwa masih ada variabel bebas lainnya yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang tidak dimasukkan dalam model analisis ini. Besarnya variasi dari keputusan Nasabah KUR yang dapat diperkirakan dari variabel lain adalah sebesar 53,8%.

- 1) Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga secara simultan terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 dengan demikian bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat Nasabah pada Bank BRI Unit Batua Raya Makassar. Dengan demikian jika seluruh variabel strategi pemasaran 3P yang dijelaskan diatas ditingkatkan secara bersama-sama maka minat nasabah terhadap pengambilan KUR pada Bank BRI Unit Batua Raya kota Makassar akan ikut meningkat.

Berdasarkan analisis regresi berganda didapatkan nilai R square = 0,462 yang menunjukkan bahwa 46,2% variasi dari variabel minat nasabah dipengaruhi oleh variasi variabel 3P yaitu kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Ini menunjukkan bahwa masih ada variabel bebas lainnya yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan yang dapat ditaksir oleh variabel yang lain adalah sebesar 58,7%.

Hasil ini menunjukkan bahwa masih ada variabel lain selain kualitas produk, kualitas layanan, dan harga yang dapat mempengaruhi minat nasabah terhadap nilai KUR BRI Unit batua raya namun tidak dimasukkan dalam model analisis, seperti banyaknya pesaing atau substitusi dari bank lain seperti BNI, BCA, MANDIRI dan lainnya. Berdasarkan kenyataan dilapangan sebelum mengambil KUR pada BRI Unit Batua Raya calon nasabah juga mecaritahu tentang KUR pada bank lain sebelum memutuskan mengambil KUR pada BRI Unit Batua Raya kota Makassar.

- 2) Pengaruh Variabel Kualita Produk, Kualitas Layanan, Harga secara Parsial terhadap Minat Nasabah

- a. Pengaruh variabel kualitas produku secara parsial terhadap minat nasabah

Berdasarkan uji t didapatkan koefisien pengaruh minat nasabah terhadap kualitas produk adalah 0,428 dengan tingkat signifikansi (sig) = 0,003 < 0,05. Ini menunjukan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah, jadi kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank BRI Unit Batua Raya Makassar.

Ini mendeskripsikan bahwa makin baik kualitas produk maka makin meningkat pula minat nasabah dalam pengambilan KUR pada bank BRI Unit Batua 65 Raya kota Makassar. Produk KUR BRI unit batua raya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR calon nasabah yang tentunya produk sangat berkaitan dengan selera. Jadi,

jika kualitas produk KUR sesuai dengan selera calon nasabah maka calon nasabah akan mengambil keputusan untuk mengambil KUR bank yang nilai guna produk akan menentukan minat calon nasabah terhadap KUR karena nilai guna merupakan bagian dari produk, jadi jika nilai guna produk meningkat maka produk tersebut akan meningkat. Dengan kata lain jika kualitas produk sangat baik untuk calon nasabah KUR maka keputusan pengambilan KUR pada bank BRI unit batua raya semakin meningkat.

b. Pengaruh variabel kualitas layanan secara parsial terhadap minat nasabah

Berdasarkan uji t didapatkan koefisien pengaruh minat nasabah terhadap kualitas layanan adalah 0,133 dengan tingkat signifikansi ( $\text{sig}$ ) = 0,000 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah, jadi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank BRI Unit Batua Raya Makassar.

Ini mendeskripsikan bahwa apabila kualitas layanan di tingkatkan dalam menawarkan dan memperkenalkan produk KUR, akan menjadikan minat calon nasabah semakin baik sehingga nasabah akan merasa yakin untuk mengambil KUR pada BRI unit batua raya. Pentingnya pelayanan yang baik dalam melayani setiap calon nasabah adalah rasa nyaman dan puasa pada calon nasabah saat mendapatkan informasi sehingga dapat mempengaruhi minat calon nasabah.

Kualitas layanan pada BRI unit batua raya dilatih untuk melayani calon nasabah dengan profesional sepenuh hati, ramah, sopan, rapih, dan seseua dengan SOP pada perusahaan maka calon nasabah akan merasa nyaman dan puas yang dapat juga mempengaruhi pengambilan keputusan calon nasabah untuk mengambil KUR di BRI unit batua raya

c. Pengaruh variabel harga secara parsial terhadap minat nasabah

Berdasarkan uji t didapatkan koefisien pengaruh minat nasabah terhadap harga adalah 0,641 dengan tingkat signifikansi ( $\text{sig}$ ) = 0,001 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap minat nasabah, jadi harga berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank BRI Unit Batua Raya Makassar. Ini mengidentifikasi bahwa makin murah harga bunga makin meningkat minat nasabah dalam pengambilan KUR pada BRI Unit Batua Raya kota Makassar.

Pentingnya variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan minat nasabah dalam pengambilan KUR adalah tentang seberapa rendah nilai bunga yang ditawarkan semakin tinggi minat nasabah dalam pengambilan keputusan tentang KUR dan variabel harga yang paling dominan terhadap variabel yang lain.

3) Pengaruh yang Dominan terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan perbandingan besarnya koefisien pengaruh variabel kualitas produk, kualitas layanan, harga terhadap minat nasabah, diperoleh nilai koefisien yang paling besar adalah 0,641 yakni koefisien pengaruh variabel harga terhadap minat nasabah. Jadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah harga. Ini ditunjukkan bahwa jika ketiga variabel tersebut yakni kualitas produk, kualitas layanan, harga secara Bersama-sama atau secara parsial diubah, maka yang paling banyak mempengaruhi perubahan minat nasabah adalah harga. Berdasarkan penelitian ini pihak produsen dari BRI Unit batua raya sebaiknya sangat memperhatikan dan memprioritaskan kualitas produk, layanan serta harga KUR agar calon nasabah dan nasabah tetap mempertahankan atau lebih tertarik mengambil KUR pada BRI Unit Batua Raya . Selain itu kenyamanan dan keamanan calon nasabah serta nasabah juga harus diperhatikan oleh pihak BRI Unit Batua Raya agar KUR pada BRI Unit Batua Raya makin diminati oleh masyarakat.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dan keputusan pembelian ditentukan atau dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfian Alfian, Kamase, J., & Damis, H. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pangkep. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*. Diakses Maret 5, 2022.
- Arifuddin, Mane. (2019). Analisis Kinerja Keuangan Terhadap Keberlanjutan Usaha Pada PT. Makassar Tene. *Economics Bosowa Journal Edisi XXXII Oktober s/d Desember 2019*, 105-118.
- Hays (2020, November 18). Definisi Operasional Pengertian dan Contoh. Diakses March 5, 2022, dari JOPGlass.
- Irmayani, I. (2020). Analisis Keputusan Masyarakat Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Kantor BRI Teppo Kab. Pinrang (Analisis Manajemen Syariah). Diakses Maret 5, 2022
- Riska Hanifa (2022). Implementasi Metode Pomethee Dalam Penentuan Penerima Kredit Usaha Rakyat (KUR). Diakses Maret 5, 2022, dari Akprind.ac.id
- Salamah, I., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Word Of Mouth Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Bni Unit Jalan Baru Kabupaten Karawang. Diakses Maret 5, 2022
- Syafnidawaty. (2020, November 8). Data Sekunder – Universitas Raharja. Diakses Maret 5, 2022, dari Universitas Raharja.
- Pengertian Penelitian Kuantitatif, Ciri, Macam, Cara Menulis, dan Contohnya (2022, Februari 15). Diakses Maret 5, 2022, Dari PenelitianIlmiah.com.
- Muchlisin Riadi. Kualitas Produk (Pengertian, Manfaat, Dimensi, Perspektif dan Tingkatan). *Kajianpustaka.com*. Published February 20, 2020. Accessed June 10, 2022. <https://www.kajianpustaka.com/2020/02/kualitas-produk-pengertian-manfaat-dimensi-perspektif-dan-tingkatan.html?m=1>
- Pengertian Produk, Definisi Kualitas Produk, dan Dimensi Kualitas Produk. *Proxisis Surabaya*. Published November 16, 2015. Accessed June 10, 2022. <https://surabaya.proxisisgroup.com/pengertian-produk-definisi-kualitas-produk-dan-dimensi-kualitas-produk/>.
- View. Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap - Tambah Pinter. *Tambah Pinter*. Published August 17, 2020. Accessed June 10, 2022. <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>.
- Harga - Pengertian, Jenis dan Contohnya | Tokopedia Kamus. *Tokopedia*. Published 2022. Accessed June 10, 2022. <https://kamus.tokopedia.com/h/harga/>
- Serafica Gischa. Harga: Konsep, Tujuan, dan Metode Penetapannya - *Kompas.com*. *KOMPAS.com*. Published January 24, 2020. Accessed June 10, 2022.