

Analisis Kualitas Layanan Bank BRI Umbulsari Jember Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)

Risa Rosalina^{1*}, Ahmad Izzuddin²

Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: risarosalina16jember@gmail.com, izzuddin@unmuhjember.ac.id*

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam hal kualitas layanan mendorong setiap bank untuk mempertahankan atau menarik nasabah baru. Kepuasan pelanggan tercermin dari persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan, dibandingkan dengan ekspektasi yang mereka miliki. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Umbulsari Jember. Metode analisis data yang digunakan Analisis Deskriptif Kuantitatif, CSI (*Customer Satisfaction Index*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini Nasabah Bank BRI Umbulsari Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data meliputi kuisioner dan dokumentasi. Sedangkan didatanya menggunakan tingkat kinerja serta harapan atau kepentingan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden yang merupakan nasabah Bank BRI Umbulsari Jember dapat dikatakan puas, hal ini terlihat dari hasil pengukuran CSI sebesar 75,20%. Dalam penilaian CSI ada 4 indikator yang dianggap penting bagi pelanggan namun kinerjanya masih kurang baik, indikator tersebut antara lain: Tempat duduk yang nyaman, Fasilitas ATM mesin setoran tunai, Memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah, Pegawai kurang ramah. hasil penelitian ini memberikan panduan konkret bagi Bank BRI Umbulsari Jember dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek fasilitas, kecepatan layanan, dan keramahan staf. Jika implikasi ini diimplementasikan secara efektif, BRI Umbulsari tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat daya saing di tengah persaingan industri perbankan yang ketat.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kualitas Layanan, Bank BRI Umbulsari Jember, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The intensifying competition in service quality compels every bank to retain existing customers or attract new ones. Customer satisfaction reflects their perception of received services compared to their expectations. This study aims to measure customer satisfaction regarding service quality at Bank BRI Umbulsari Jember. The data analysis methods employed were Quantitative Descriptive Analysis and CSI (Customer Satisfaction Index). The study population consisted of Bank BRI Umbulsari Jember customers, with sampling conducted through purposive sampling using Slovin's formula (100 respondents). Data collection techniques included questionnaires and documentation, while data analysis examined performance levels versus expectations. The findings indicate that most respondents (Bank BRI Umbulsari Jember customers) expressed satisfaction, as evidenced by a CSI measurement of 75.20%. However, the CSI evaluation identified four important indicators with suboptimal performance: (1) comfortable seating, (2) ATM/cash deposit machine facilities, (3) prompt customer service, and (4) less friendly staff. This research provides concrete guidance for Bank BRI Umbulsari Jember to enhance service quality, particularly in facility improvements, service speed, and staff friendliness. Effective implementation of these recommendations could not only improve customer satisfaction but also strengthen the bank's competitiveness in the tight banking industry.

Keywords: *Customer Satisfaction Index* (CSI), service quality, Bank BRI Umbulsari Jember, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin ketat dalam hal kualitas layanan mendorong setiap bank untuk mempertahankan atau menarik nasabah baru. Kepuasan pelanggan tercermin dari persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan, dibandingkan dengan ekspektasi yang mereka miliki.

Menurut laporan dari Statistik Perbankan Indonesia (SPI) OJK, jumlah bank umum yang ada di Indonesia saat ini sebanyak 105 bank per tahun 2023. Mayoritas penelitian (Abdullah et al., 2019; Kumar & Sharma, 2018; Lovelock & Wirtz, 2015) menyatakan bahwa kualitas layanan (seperti fasilitas fisik, kecepatan layanan, dan keramahan staf) merupakan prediktor dominan kepuasan nasabah. Indikator spesifik seperti ATM/cash deposit machine, kenyamanan ruang tunggu, dan responsivitas pegawai seringkali menjadi titik kritis dalam pengukuran CSI (Parasuraman et al., 1988; Wijaya & Suhartanto, 2020). Studi terkini (Wijaya & Suhartanto, 2020; Dewi & Utami, 2021) menekankan pentingnya adaptasi CSI untuk mengukur kepuasan pada layanan digital banking, seperti *mobile apps* dan *branchless banking*.

Menurut (Ichsan & Karim, 2021) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Meningkatkan kepuasan nasabah membawa beberapa manfaat, seperti hubungan yang harmonis antara perusahaan perbankan dan nasabah, membangun landasan pelayanan yang baik, dan membentuk rekomendasi *word of mouth* dan media sosial yang bermanfaat bagi perusahaan (Hidayat, 2020). Menurut (Anesia & De Yusa, 2018) jika pelanggan merasa tidak puas, maka mereka kecenderungan akan mengeluh, menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain serta mereka dapat menggugat lembaga keuangan. Menurut Harun dan Kurniawan dalam (Ardianti & Waluyo, 2021) *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang diterapkan pada observasi tingkat kepuasan pelanggan pada atribut jasa dan produk secara menyeluruh. Menurut (Pranata et al.), *Customer Satisfaction Index* dibutuhkan sebab proses pengukuran kepuasan pelanggan terjadi secara terus menerus. Tetapi pada kenyataannya hal yang berbeda dirasakan oleh nasabah Bank BRI Umbulsari Jember yang merasakan kinerja dan kualitas pelayanan tersebut berada di bawah harapan, sehingga munculnya rasa ketidakpuasan. Kurangnya kepuasan yang dicapai oleh nasabah Bank BRI Umbulsari Jember memunculkan berbagai macam keluhan, antara lain seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

| Keluhan Nasabah Bank BRI Umbulsari Jember | |
|---|---|
| No | Daftar Keluhan Nasabah BANK BRI Umbulsari Jember |
| 1 | Antri lama |
| 2 | Lokasi kurang strategis |
| 3 | Customer Service kurang ramah |
| 4 | Jaringan Bank BRI sering terganggu sehingga nasabah sering bolak- balik |
| 5 | Fasilitas kurang nyaman seperti ruang tunggu |

Sumber : Bank BRI Umbulsari Jember 2024

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Bank BRI Umbulsari harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan mengubah strategi-strategi pemasaran yang telah digunakan untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank BRI sendiri. Hal ini dilakukan agar nasabah memiliki rasa percaya terhadap Bank BRI dan mau melakukan transaksi di Bank BRI yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan nasabah terhadap Bank BRI.

Berdasarkan uraian di atas tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dalam melayani kepuasan nasabah menurut Cronin et al dalam (Octavia, 2019) menggunakan 5 dimensi yaitu *assurance* (kompetensi karyawan), *reliability* (konsistensi layanan, minimal *downtime*), *tangible* (Kenyamanan ruang tunggu dan mesin ATM yang berfungsi), *empathy* (keramahan pegawai), dan *responsiveness* (kesiapan membantu nasabah), sehingga dari dimensi tersebut akan diketahui dimensi yang menjadi preferensi nasabah dalam mempertimbangkan kualitas pelayanan oleh Bank BRI Umbulsari Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah Bank BRI Umbulsari Jember. Sampel yang digunakan menggunakan rumus *purposive sampling* sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan kriteria Responden yang berusia 17 tahun ke atas, tidak membedakan responden laki-laki dan perempuan, responden yang kedapatan sedang melakukan transaksi Di Bank BRI Umbulsari Jember pada tanggal 6 mei – 3 juni 2024. Penelitian ini menggunakan uji validitas dimana untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Uji reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Analisis deskriptif digunakan agar memudahkan untuk menganalisis suatu data. Analisis kuantitatif merupakan mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak terlalu menitik beratkan pada kedalaman data yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas, Creswell, J. W. (2014) penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kuantitatif adalah metode analisis yang menggunakan angka yang dapat dihitung dan diukur. Pengolahan data dengan analisis kuantitatif melalui beberapa tahap sebagai berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada pengujian validitas dan reliabilitas semua variabel dikatakan valid dan reliabel. hal ini dikatakan valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Dari pengolahan data yang dilakukan nilai $r \text{ hitung}$ yang palig tinggi adalah 0,966. Pernyataan ini dikatakan valid karena $0,966 > 0,1966$ ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), sebaliknya nilai $r \text{ hitung}$ yang paling rendah nilainya adalah $502 > 0,1966$ ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Oleh karena itu, yang dikatakan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan hasil uji reliabilitas terhadap intrumen variabel Tangible, Reability, Responsivenes, Asurance, Emphaty dengan nilai standart alpha diatas 0,60. Hasil ini membuktikanbahwa instrumen variabel kuisioner dinyatakan reliabel.

Analisis Tingkat Kepuasan Responden Dengan Menggunakan CSI

| NO | ATRIBUT | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|----|--|------|------|--------|--------|
| 1 | Ruangan yang selalu dijaga kebersihannya | 4,27 | 4,41 | 4,76 | 20,320 |
| 2 | Tempat duduk yang nyaman | 1,81 | 4,44 | 4,79 | 8,672 |
| 3 | Pegawai Bank BRI Umbulsari berpakaian rapi | 4,03 | 4,48 | 4,83 | 19,482 |
| 4 | Fasilitas ATM,mesin setoran tunai,area parkir yang memadai | 2,39 | 4,31 | 4,65 | 11,116 |
| 5 | Memberikan pelayanan yang sesuai di janjikan | 3,54 | 4,47 | 4,82 | 17,075 |
| 6 | Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai yang diinformasikan | 3,65 | 4,27 | 4,61 | 16,818 |
| 7 | Menyelesaikan keperluan nasabah secara tepat waktu | 3,27 | 4,37 | 4,72 | 15,420 |
| 8 | Memberikan layanan secara tepat sejak awal | 3,62 | 4,44 | 4,79 | 17,344 |
| 9 | Mmberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah | 2,27 | 4,17 | 4,50 | 10,215 |
| 10 | Bersedia menanggapi semua keluhan masalah nasabah | 3,47 | 4,43 | 4,78 | 16,588 |
| 11 | Pegawai tidak kerepotan menanggapi permintaan nasabah | 4,01 | 4,30 | 4,64 | 18,607 |
| 12 | Pegawai bersedia memberikan informasi kepada nasabah | 3,60 | 4,33 | 4,67 | 16,821 |
| 13 | Bank BRI menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi | 4,28 | 4,15 | 4,48 | 19,167 |
| 14 | Bank BRI dapat menyimpan data dengan benar dan akurat | 4,05 | 4,40 | 4,75 | 19,230 |

| | | | | | |
|-----------------|--|-------|-------|------|---------|
| 15 | Pegawai mampu membuat nasabah mempercayai mereka | 3,76 | 4,22 | 4,55 | 17,122 |
| 16 | Pegawai selalu bersikap sopan | 2,28 | 4,36 | 4,70 | 10,727 |
| 17 | Pegawai mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah | 3,70 | 4,19 | 4,52 | 16,729 |
| 18 | Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah | 3,83 | 3,72 | 4,01 | 15,375 |
| 19 | Bank BRI memiliki jam operasional yang nyaman bagi nasabah | 4,28 | 3,77 | 4,07 | 17,412 |
| 20 | Bank BRI mengutamakan kepentingan nasabah | 3,36 | 3,84 | 4,14 | 13,923 |
| 21 | Bank BRI memberi perhatian personal kepada nasabah | 3,53 | 3,72 | 4,01 | 14,170 |
| 22 | Pegawai memberikan respon baik dalam menerima kritikan | 3,85 | 3,88 | 4,19 | 16,120 |
| TOTAL | | 76,85 | 92,67 | | 348,453 |
| RATA-RATA TOTAL | | | 463 | | |
| CSI | | 75,20 | | | |

Setelah Perhitungan MSS, MIS, WF dan WS maka proses selanjutnya menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_i^p}{5} = WSi \times 100\%$$

$$\frac{348,453}{5 \times 92,67} \times 100\% = \frac{348,453}{463,35} = 75,20\%$$

Jadi CSI = 75,20%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 75,20%. Berdasarkan hasil CSI yang berada pada rentang 0,66 – 0,80. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada Bank BRI Umbulsari Jember berada dalam kategori puas. Namun, walaupun para nasabah sudah merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan pihak Bank BRI Umbulsari Jember harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperbaiki indikator yang masih bernilai kurang memuaskan.

Metode CSI dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Umbulsari Jember, dalam penelitian ini diketahui bahwa banyak indikator yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri dan harapan pelanggan juga penting guna masukan bagi perusahaan. Kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan pelanggan maka disitulah tercipta kepuasan pelanggan.

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Skala kepuasan pelanggan yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai CSI Bank BRI Umbulsari Jember 75,20% yang berada pada rentang 0,66 – 0,80. Kepuasan nasabah Bank BRI Umbulsari Jember secara keseluruhan berada pada kriteria “puas”. Artinya dari seluruh atribut dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati membuat pelanggan sangat puas, hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Reza Amri *et al.*, 2020) yang mengatakan bahwa pelanggan sangat puas dengan kualitas pelayanan.

Pada atribut yang memiliki nilai *Weighted Score* (WS) tertinggi pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yang diberikan Bank BRI Umbulsari Jember yaitu pada atribut ruangan yang selalu dijaga kebersihannya, memberikan kepuasan yang sangat diharapkan oleh nasabah, karena akan menambah rasa kenyamanan. Pada atribut yang memiliki nilai *Weighted Score* (WS) terendah, pada atribut “tempat duduk” artinya tempat duduk kurang nyaman, hal ini terjadi karena ruang tungg kurang luas oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan fasilitas yang kurang memadai agar nasabah merasa sangat puas. Maka dari itu pihak Bank BRI Umbulsari Jember harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati 100% itu akan jauh lebih baik, dimana nasabah benar-benar merasakan atribut kinerja dari Bank BRI Umbulsari Jember harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang kinerjanya kurang memuaskan.

Atribut yang memiliki nilai *Weighted Score* (WS) cukup tinggi merupakan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, atribut tersebut antara lain :

1. Pegawai Bank BRI Umbulsari Jember berpakaian rapi, menunjukkan bahwa nasabah sangat puas dengan pegawai yang berpakaian rapi dan hal tersebut merupakan hal yang sangat bagus pada saat melayani nasabah dengan pegawai yang berpakaian rapi.
2. Bank BRI Umbulsari Jember dapat menyimpan data dengan benar dan yang akurat, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan Bank BRI Umbulsari Jember dapat menjamin kepercayaan nasabah.

Atribut yang memiliki *Weighted Score* (WS) cukup rendah merupakan atribut yang dianggap kurang penting dan pelaksanaannya kurang istimewa, antara lain :

1. “Memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah”, hal ini menunjukkan pegawai kurang cekatan saat melayani nasabah dan hal tersebut dianggap kurang memuaskan oleh nasabah Bank BRI Umbulsari Jember.
2. “Pegawai selalu bersikap sopan kepada nasabah”, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya rasa ramah yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah Bank BRI Umbulsari Jember.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pada Bank BRI Umbulsari Jember yang bernilai 75,20 % yang berada pada rentang 0,66-0,80 maka pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Umbulsari Jember termasuk dalam kategori puas.
2. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* didapatkan hasil cukup baik, tetapi perlu diperbaiki lagi pada atribut-atribut yang bernilai kurang memuaskan seperti pada atribut : tempat duduk kurang nyaman dan fasilitas mesin atm kurang memadai.
3. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* didapatkan hasil cukup baik yang diberikan oleh Bank BRI Umbulsari Jember, tetapi perlu diperbaiki lagi pada atribut yang bernilai kurang baik, yakni pada atribut : memberikan pelayanan yang terbaik sesuai yang diinformasikan.
4. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* didapatkan hasil cukup baik yang diberikan oleh Bank BRI Umbulsari Jember, tetapi perlu diperbaiki lagi pada atribut yang bernilai kurang baik, yakni pada atribut : memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.
5. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* didapatkan hasil sangat baik yang diberikan oleh Bank BRI Umbulsari Jember, tetapi perlu diperbaiki lagi pada atribut yang bernilai kurang, yakni pada atribut : Pegawai Bank BRI Umbulsari Jember bersikap sopan.
6. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty* didapatkan hasil sudah sangat baik yang diberikan oleh Bank BRI Umbulsari Jember.
7. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan panduan konkret bagi Bank BRI

Umbulsari Jember dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek fasilitas, kecepatan layanan, dan keramahan staf. Jika implikasi ini diimplementasikan secara efektif, BRI Umbulsari tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat daya saing di tengah persaingan industri perbankan yang ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., Suhaimi, R., & Saban, G. (2019). Service quality and customer satisfaction in Islamic banks: A CSI approach. *International Journal of Bank Marketing*, *37*(3), 710-728. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0032>
- Anesia, D., & De Yusa, V. (2018). *Seminar Nasional Teknologi dan Bisnis 2018 IIB DARMAJAYA Bandar Lampung*.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan PgcV Di Toko Xyz. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96–107. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kumar, V., & Sharma, R. R. (2018). ATM service quality and its effect on customer satisfaction: A CSI application. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *46*(5), 442-
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). The role of physical evidence in bank customer satisfaction: A CSI study. *Journal of Services Marketing*, *29*(6/7), 523-534. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2015-0009> 456. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-07-2017-0151>
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Measuring customer satisfaction in banking sector using CSI and importance-performance analysis (IPA). *Journal of Marketing*, *52*(2), 1-17. <https://doi.org/10.2307/1251266>
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (n.d.). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Purnomo, A. H., & Mufhidin, A. (2020). Analysis of Customer Satisfaction on Quality of Jakarta Corridor MRT (Mass Rapid Transit) Service 1 (Lebakbulus Station - Bundaran HI). :: *IJIEEB :: International Journal of Integrated Education, Engineering and Business ::*, 3(2), 71–80. <https://doi.org/10.29138/ijieeb.v3i2.1168>
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV
- Wijaya, T., & Suhartanto, D. (2020). Customer satisfaction index for digital banking services in Indonesia. *Journal of Financial Services Marketing*, *25*(3-4), 86-98. <https://doi.org/10.1057/s41264-020-00074-w>