**Service Convenience Pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi**

**(Survei Pada Koperasi Pegawai Negeri di Pontianak)**

**Hermawan Maulana**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Tanjungpura,mawan\_jak@yahoo.com

**Abstract**

*This study aims to determine cooperative customer response on Decision Convenience, Convenience Access, Transaction Convenience, Benefit Convenience and Postbenefit Convenience in PT. Kesejahteraan Ekonomi Bank. The research method used is quantitative research methods, the research is a survey form. In this sample, the researcher used purposive sampling technique. The sample in this study are grouped into 2, that is cooperative organizer (12 cooperatives) and members of cooperatives (60 people) of which are listed as a customer of Kesejahteraan Ekonomi Bank. To analyze the data, the results of each answer is expressed as a percentage, and then calculating the average score of the variables of the study, which will then be interpreted and take the conclusions. The results showed there were differences in responden to Service Convenience on Kesejahteraan Ekonomi Bank between organizer respondent and member respondent. The average of organizer respondent gives a higher responden to Decision Convenience variable and Benefit Convenience variable than the average of member respondent of responses Beside. This happened because of the management which are more often interact with the bank of economic prosperity, Postbenefit Convenience of member respondent is higher than organizer respondent. This happens because the member often feel Postbenefit Convenience rather than administrator.*

**Keywords : Bank Kesejahteraan Ekonomi, *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience* dan *Postbenefit Convenience.***

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah koperasi tentang *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience dan Postbenefit Convenience* pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dengan bentuk penelitian berupa survei. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Sampel dalam penelitian ini dikelompokan menjadi 2 yaitu pihak koperasi (12 koperasi) dan anggota koperasi (60 orang) yang keseluruhannya tercatat sebagai nasabah Bank Kesejahteraan Ekonomi. Untuk menganalisis data, hasil masing-masing jawaban tersebut dinyatakan dalam bentuk persentase, kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor variable penelitian, yang selanjutnya akan diinterpretasikan dan ditarik kesimpulannya.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan tanggapan *Service Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi antara responden pengurus dan responden anggota koperasi. Rata-rata responden pengurus memberikan tanggapan yang lebih tinggi terhadap variabel *Decision Convenience* dan *Benefit Convenience* dibandingkan rata-rata tanggapan reponden anggota. Hal ini terjadi karena pengurus yang lebih sering berinteraksi dengan pihak Bank Kesejahteraan Ekonomi, sedangkan tanggapan *Postbenefit Convenience* pada responden anggota lebih tinggi daripada responden pengurus. Hal ini terjadi karena anggota yang sering merasakan *Postbenefit Convenience* daripada pengurus*.*

**Kata kunci : Bank Kesejahteraan Ekonomi, *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience* dan *Postbenefit Convenience.***

**PENDAHULUAN**

Pada era informasi sekarang bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan bagi berlangsungnya kegiatan ekonomi masyarakat, yaitu dalam mengelola dan menggerakkan potensi ekonomi sehingga akan terjadi peputaran arus kas modal. Dengan menawarkan pelayanan yang maksimal serta kemudahan dalam melakukan transaksi yang aman, cepat, dan efisien. Bentuk layanan dapat berupa kualitas pelayanan dan kemudahan bagi nasabah.

Sebagai bank yang diprioritaskan untuk pegawai negeri, Bank Kesejahteraan Ekonomi dalam perkembangannya harus bisa menerapkan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dalam memberikan kemudahan pada saat pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kemudahan dalam hal fasilitas pembiayaan kepada pegawai negeri, yaitu melalui pelayanan kemudahan, surat perjanjian tanpa ikatan notaris, pembiayaan tanpa agunan, asuransi dibayarkan pihak bank. Cara tersebut diatas seringkali kita sebut dalam istilah pemasaran dengan *Service Convenience*. Menurut Berry.*et.al* (2002:5), *Service Convenience* adalah persepsi konsumen terhadap kemudahan waktu dan usaha yang berkaitan dengan pembelian atau pemakaian suatu jasa. *Service Convenience* dapat dilakukan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat menjadikan pelanggan merasakan kemudahan dari apa yang mereka dapatkan selama berada di tempat pemberian jasa.

*Service Convenience* yang meliputi *Decision Convenience*, *Access Convenience*, *Transaction Convenience*, *Benefit Convenience*, dan *Postbenefit Convenience* (Seiders,*et.al*,2007), perlu disempurnakan pihak penyelenggara jasa perbankan sehingga betul-betul mampu memberikan kemudahan bagi para nasabahnya. Dari kelima dimensi *Service Convenience* tersebut, *Decision Convenience* memberikan kemudahan dalam membuat keputusan yang akan dipilih berdasarkan kesesuaian penawaran jasa bank dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, *Access Convenience* memberikan kemudahan untuk mengakses pelayanan bank, *Transaction Convenience* memberikan kemudahan proses transaksi yang diperlukan nasabah bank, *Benefit Convenience* memberikan manfaat yang dirasakan pada saat menggunakan jasa, dan *Postbenefit* *Convenience*, memberikan kemudahan yang dirasakan setelah menggunakan layanan di bank.

Melihat pentingnya *Service Convenience* sebagai suatu strategi untuk menarik konsumen melalui kemudahan-kemudahan yang dirasakan, maka penilaian terhadap kemudahan tersebut, perlu diamati pada setiap layanan tidak terkecuali pada layanan perbankan yang dilakukan oleh Bank Kesejahteraan Ekonomi. Sebagai salah satu layanan perbankan, Bank Kesejahteraan Ekonomi juga perlu mempelajari bagaimana nasabahnya merespon segala kemudahan yang diperoleh selama menjadi nasabah Bank Kesejahteraan Ekonomi.

*Permasalahan*

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil permasalahan mengenai :

1. Bagaimana tanggapan pengurus koperasi tentang *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience*, *Benefit convenience* dan *Postbenefit Convenience* pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi?
2. Bagaimana tanggapan anggota koperasi tentang *Decision Convenience, Benefit convenience* dan *Postbenefit Convenience* pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi?

*Tujuan Penelitian*

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tanggapan pengurus koperasi tentang *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit* *convenience* dan *Postbenefit Convenience* pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi.
2. Untuk mengetahui tanggapan anggota koperasi tentang *Decision Convenience, Benefit* *convenience* dan *Postbenefit Convenience* pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi.

**STUDI LITERATUR**

Pemasaran dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting, karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, melakukan perkembangan terhadap perusahaan dalam memperoleh laba dan juga mempengaruhi perencanaan dalam mengambil suatu keputusan. Menurut Kotler (2004:9): “Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan managerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain”.

*Pemasaran Jasa*

Menurut Kotler (1995:548) bahwa “jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Menurut Simorangkir (1992:32), “Jasa adalah kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan jasa ini dikategorikan sebagai barang yang tidak konkrit dan tidak dapat diraba.”

Karakteristik jasa

Ada beberapa karakteristik jasa menurut Tjiptono (2004:18) yaitu :

1. Tidak Berwujud (*intangbility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.
2. Tidak Terpisahkan (*inseparability*) artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. Bervariasi (*variability*) artinya jasa tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
4. Mudah lenyap (*perishability*) berarti bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

*Pemasaran Jasa Bank*

Pemasaran jasa bank adalah pemikiran yang berdasarkan orientasi kepada nasabah melalui pealayanan bank, kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi. Sedangkan pemasaran bank menurut Adriansyah (1992:17) didefinisikan “sebagai kegiatan penciptaan dan penyampaian produk-produk (barang dan jasa) pemuas kebutuhan konsumen yang mendatangkan laba bagi bank”. Dari definisi di atas, tiga unsur pokok fungsi pemasaran bank, yaitu : 1) Penciptaan jasa baru sama pentingnya dengan penyerahan jasa-jasa yang sudah ada. 2) Pemasaran oleh bank harus berorientasi kepada konsumen. 3) Tujuan bank untuk memperoleh laba tidak boleh dilupakan.

*Service Convenience*

Menurut Berry.et.al.,(2002:5), “*Service Convenience* adalah persepsi konsumen terhadap kemudahan waktu dan usaha berkaitan dengan pembelian atau pemakaian suatu jasa”. Waktu dan usaha adalah dua aspek penting yang mempengaruhi *Service Convenience*. Dikatakan bahwa ada lima jenis *Service Convenience,* yaitu *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience,* dan *Postbenefit Convenience.* Kelima jenis *Service Convenience* ini menggambarkan tahap kegiatan konsumen yang berhubungan dengan pembelian atau menggunakan jasa, waktu dan usaha berkaitan dengan jenis-jenis jasa kemudahan mempengaruhi konsumen secara keseluruhan terhadap pengevaluasian *Service Convenience.*

Selanjutnya Seiders.et.al.,(2007:145) mengemukakan dua hal utama, waktu dan biaya konsumen yang mendasari konsep jasa yang beranekaragam secara jelas dan lengkap. *Service Convenience* adalah konseptualisasi terbaik dalam aktivitas konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa, yang merupakan evaluasi terhadap kemudahan yang dipandang penting bagi konsumen dalam tahapan pengalaman penggunaan jasa. Secara spesifik, kami mengusulkan bahwa waktu dan biaya yang dirasakan konsumen berhubungan dengan jasa pembelian atau *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience, dan Postbenefit Convenience.* Konseptual ini merefleksikan banyak tingkatan, proses pengalaman konsumsi dalam pengevaluasian berbagai macam *Service Convenience* pada masing-masing tingkatan.

Dimensi Service Convenience

Dimensi *Service Convenience* menurut Berry.et.al.,(2002:5), antara lain yaitu:

1. *Decision Convenience* merupakan persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian suatu jasa.
2. *Access Convenience,* yakni persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha untuk mengakses penyampaian jasa.
3. *Transaction Convenience,* yaitu persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah transaksi.
4. *Benefit Convenience,* adalah persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha untuk mengalami pengalaman manfaat inti jasa.
5. *Postbenefit Convenience,* adalah persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha sewaktu mengontak kembali penyedia jasa setelah tahap manfaat jasa.

Sedangkan lima dimensi menurut Seiders.et.al.,(2007:145), antara lain:

* *Decision Convenience*

Adalah usaha dan waktu yang dikeluarkan konsumen yang berkaitan dengan keputusan untuk melakukan pembelian dan menggunakan jasa.

* *Access Convenience*

Adalah upaya konsumen untuk dapat mengakses jasa yang akan dikonsumsi.

* *Transaction convenience*

Adalah kemudahan untuk melakukan transaksi dengan penyedia jasa tertentu.

* *Benefit Convenience*

Adalah pengalaman yang dirasakan konsumen terhadap manfaat inti yang ditawarkan oleh suatu jasa tertentu.

* *Postbenefit Convenience*

Adalah kemudahan menjadi menonjol setelah mengontak kembali dengan penyedia jasa.

**METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif analisis dengan objek penelitiannya adalah Bank Kesejahteraan Ekonomi dan koperasi yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank Kesejahteraan Ekonomi. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh Koperasi Pegawai Negeri di Pontianak yang menggunakan Bank Kesejahteraan Ekonomi, yang berjumlah 12 koperasi yang beranggotakan 1975 anggota dan yang menjadi nasabah Bank Kesejahteraan Ekonomi berjumlah 941nasabah yang terdata di PKPRI Provinsi Kal-bar tahun 2011. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Sampel dalam penelitian ini dikelompokan menjadi 2 yaitu pihak koperasi (12 koperasi) dan anggota koperasi (60 orang) yang keseluruhannya tercatat sebagai nasabah Bank Kesejahteraan Ekonomi.

 Untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dengan obyek penelitian ini, pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik :

1. Koesioner

Menurut Sugiyono (2001:109), koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden anggota koperasi untuk dijawabnya.

1. Wawancara dalam penelitian ini, dilakukan pada pengurus koperasi yang seringkali berinteraksi langsung dengan Bank Kesejahteraan Ekonomi.
2. Studi dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen koperasi yang berkaitan dengan peminjaman pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.

Variabel penelitian beserta indikatornya dalam penulisan ini adalah Service Convenience yaitu kemudahan-kemudahan yang didapatkan :

1. *Decision Convenience*
* Tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi tentang Bank.
* Informasi tentang Bank mudah didapatkan sebelum menjadi nasabah.
* Mudah saat membuat keputusan untuk menjadi nasabah.
1. *Access Convenience*
* Kemudahan untuk berinteraksi dan mendapatkan pelayanan dengan Bank sepanjang waktu operasional yang disediakan.
* Petugas Bank yang langsung mendatangi nasabah tidak terbatas pada jam kerja.
* Kemudahan untuk berinteraksi melalui online.
* Kemudahan untuk berinteraksi melalui telepon.
1. *Transaction Convenience*
* Proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dapat dilakukan dengan cepat.
* Proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dilakukan secara akurat.
* Proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman yang aman.
* Kemudahan saat bertransaksi melalui media online.
1. *Benefit Convenience*
* Kemudahan memperoleh dana segar pinjaman dalam waktu yang singkat.
* Pembuatan tanda tangan surat perjanjian kredit antara pihak Bank dengan nasabah tanpa ikatan notaris.
* Pembiayaan tanpa agunan.
* Jaminan perlindungan asuransi jiwa tanpa premi.
* Biaya administrasi relatif murah.
* Pilihan jangka waktu pinjaman yang bervariasi.
* Suku bunga relatif rendah.
* Keringanan periode waktu pembayaran.
* Kemudahan dalam persyaratan administrasi.
1. *Postbenefit Convenience*
* Persyaratan administrasi yang lebih mudah untuk nasabah yang meminjam kembali.
* Dorprise yang diberikan Bank tiap tahunnya bagi pengurus dan anggota koperasi yang mengadakan RAT tepat waktu.
* Keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapat limit pinjaman tertentu.
* Bonus jalan-jalan gratis keluar negeri.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan alat analisis kuantitatif. Jawaban koesioner dari responden mengenai tanggapan tentang *Service Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi. Menurut kriteria yang ada, hasil masing-masing jawaban tersebut dinyatakan dalam bentuk persentase, kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor variabel penelitian, Untuk selanjutnya diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan.

Adapun klasifikasi rata-rata skor variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Klasifikasi Skor Indikator Variabel**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interval** | **Interpretasi** |
| 4,2 – 5,0 | Sangat setuju |
| 3,4 – 4,1 | Setuju |
| 2,6 – 3,3 | Netral |
| 1,8 – 2,5 | Kurang setuju |
| 1,0 – 1,7 | Tidak setuju |

*Sumber : Simamora (2004:47)*

**PEMBAHASAN**

1. **Tanggapan Nasabah Koperasi Tentang *Service Convenience* Pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

Berikut ini akan dikemukakan hasil olahan data primer yang berdasarkan tanggapan nasabah koperasi tentang *Decision Convenience* (X1)*, Access Convenience* (X2)*, Transaction Convenience* (X3), *Benefit convenience* (X4)dan *Postbenefit Convenience* (X5) pada PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi.

**A.1 Tanggapan Nasabah koperasi Tentang Variabel *Decision Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

 Variabel *Decision Convenience* (X1) pada Bank Kesejahteraan Ekonomi dalam penelitian ini diukur melalui 3 indikator yaitu tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi tentang Bank, informasi tentang Bank mudah didapatkan sebelum menjadi nasabah, dan mudah saat membuat keputusan untuk menjadi nasabah. Tanggapan nasabah koperasi dari setiap indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut .

**Tabel 2**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Decision Convenience***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X1.1** | **X1.2** | **X1.3** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 7 | 58,3 | 5 | 41,7 | 6 | 50 |
| Setuju | 5 | 41,7 | 7 | 58,3 | 6 | 50 |
| Netral | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 55 | 53 | 55 |
| Rata-rata | 4,58 | 4,42 | 4,58 |
| Interprestasi | Sangat Setuju | Sangat Setuju  |  Sangat Setuju |
| Rata-rata variabel *Decision Convenience* = 4,53 = Sangat Setuju |

*Sumber : Data Olahan 2012*

 Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pengurus menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi tentang Bank, informasi tentang Bank mudah didapatkan sebelum menjadi nasabah, dan mudah saat membuat keputusan untuk menjadi nasabah.

Dengan demikian tanggapan responden pengurus tentang variabel *Decision Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Sangat Setuju.

**Tabel 3**

**Tanggapan Anggota Koperasi terhadap *Decision Convenience***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X1.1** | **X1.2** | **X1.3** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 18 | 30 | 17 | 28,3 | 12 | 20 |
| Setuju | 32 | 53,3 | 41 | 68,3 | 35 | 58,3 |
| Netral | 10 | 16,7 | 2 | 3,4 | 13 | 21,7 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| Total Skor | 248 | 255 | 239 |
| Rata-rata | 4,13 | 4,25 | 3,98 |
| Interprestasi | Setuju | Sangat Setuju | Setuju |
| Rata-rata variabel *Decision Convenience* = 4,12 = Setuju |

*Sumber : Data Olahan 2012*

 Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden anggota menyatakan Setuju terhadap pernyataan tentang tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi tentang Bank, mudah saat membuat keputusan untuk menjadi nasabah. dan sebagian pengurus menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang informasi tentang Bank mudah didapatkan sebelum menjadi nasabah.

Dengan demikian tanggapan responden anggota tentang variabel *Decision Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Setuju.

 Dapat dilihat bahwa terdapat perbedaaan tanggapan antara responden pengurus dengan responden anggota dalam hal waktu yang diperlukan untuk mendapatkan informasi tentang Bank dan kemudahan dalam membuat keputusan untuk menjadi nasabah. Sedangkan tanggapan serupa antara responden pengurus & anggota tampak pada indikator Kemudahan mendapatkan informasi tentang Bank sebelum menjadi nasabah.

 Dapat juga dilihat perbedaan rata-rata tanggapan tentang *Decision Convenience* yaitu jawaban pengurus menyatakan Sangat Setuju dan anggota menyatakan Setuju. Hal ini terjadi karena pengurus yang sering berinteraksi langsung dengan pihak Bank Kesejahteraan Ekonomi.

 **A.2** **Tanggapan Nasabah koperasi Tentang Variabel *Access Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

Variabel *Access Convenience* (X2) pada Bank Kesejahteraan Ekonomi dalam penelitian ini diukur melalui 4 indikator yaitu kemudahan untuk berinteraksi dan mendapatkan pelayanan dengan Bank sepanjang waktu operasional yang disediakan, petugas Bank yang langsung mendatangi nasabah tidak terbatas pada jam kerja, kemudahan untuk berinteraksi melalui online dan kemudahan untuk berinteraksi melalui telepon. Tanggapan nasabah koperasi dari setiap indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 4**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Access Convenience***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X2.1** | **X2.2** | **X2.3** | **X2.4** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 8 | 66,7 | 6 | 50 | 5 | 41,7 | 7 | 58,4 |
| Setuju | 4 | 33,3 | 6 | 50 | 4 | 33,3 | 4 | 33,3 |
| Netral | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 25 | 1 | 8,3 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 56 | 54 | 50 | 54 |
| Rata-rata | 4,67 | 4,50 | 4,17 | 4,50 |
| Interprestasi | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| Rata-rata variabel *Access Convenience* = 4,46 = Sangat Setuju |

*Sumber : Data Olahan 2012*

 Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pengurus menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang mudah untuk berinteraksi dan mendapatkan pelayanan dengan Bank sepanjang waktu operasional yang disediakan, petugas Bank yang langsung mendatangi nasabah tidak terbatas pada jam kerja, kemudahan untuk berinteraksi melalui telepon. Sedangkan mengenai pernyataan tentang kemudahan untuk berinteraksi melalui online, rata-rata reponden pengurus memberikan tanggapan setuju.

 Dengan demikian tanggapan responden pengurus tentang keseluruhan variabel *Access Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Sangat Setuju. Artinya bahwa Bank Kesejahteraan Ekonomi menurut penilaian responden pengurus, sudah sangat memberikan kemudahan akses kepada nasabahnya.

 Tanggapan anggota koperasi terhadap *Access Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi dapat dilihat dari kemudahan akses anggota untuk berinteraksi dengan pengurus koperasi. Dalam hal ini sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan kemudahan layanan akses dari pengurus koperasi.

**A.3** **Tanggapan Nasabah koperasi Tentang Variabel *Transaction Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

Variabel *Transaction Convenience* (X3) pada Bank Kesejahteraan Ekonomi dalam penelitian ini diukur melalui 4 indikator yaituProses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dapat dilakukan dengan cepat, proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dilakukan secara akurat, proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman yang aman, kemudahan saat bertransaksi melalui media online. Tanggapan nasabah koperasi dari setiap indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 5**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Transaction Convenience***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X3.1** | **X3.2** | **X3.3** | **X3.4** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 3 | 25 | 4 | 33,3 | 7 | 58,3 | 1 | 8,3 |
| Setuju | 8 | 66,7 | 8 | 66,7 | 5 | 41,7 | 6 | 50 |
| Netral | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 41,7 |
| Kurang Setuju | 1 | 8,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 49 | 52 | 55 | 44 |
| Rata-rata | 4,08 | 4,33 | 4,58 | 3,67 |
| Interprestasi | Setuju | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Setuju |
| Rata-rata variabel *Transaction Convenience* = 4,16 = Setuju |

*Sumber : Data Olahan 2012*

 Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pengurus menyatakan Setuju terhadap pernyataan bahwa proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dapat dilakukan dengan cepat dan kemudahan saat bertransaksi melalui media online. Sedangkan rata-rata tanggapan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang keakuratan proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman dan keamanan proses transaksi dalam bentuk permohonan pinjaman.

Dengan demikian rata-rata tanggapan responden pengurus tentang keseluruhan variabel *Transaction Convenience* menunjukkan jawaban Setuju, yang artinya bahwa Bank Kesejahteraan Ekonomi dinilai telah cukup memberikan kemudahan transaksi bagi nasabahnya.

Tanggapan anggota koperasi tentang *Transaction Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi terjadi pada interaksi antara anggota koperasi dengan pengurus yang merupakan perpanjangan tangan dari Bank Kesejahteraan Ekonomi. Dalam hal ini rata-rata anggota menjelaskan bahwa pengurus cukup memberikan kemudahan transaksi dari pengurus koperasi.

**B.4** **Tanggapan Nasabah koperasi Tentang Variabel *Benefit Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

Variabel *Benefit Convenience* (X4) pada Bank Kesejahteraan Ekonomi yang dirasakan Pengurus Koperasi dalam penelitian ini diukur melalui 9 indikator yaitu kemudahan memperoleh dana segar pinjaman dalam waktu yang singkat, pembuatan tanda tangan surat perjanjian kredit antara pihak Bank dengan nasabah tanpa ikatan notaris, pembiayaan tanpa agunan, jaminan perlindungan asuransi jiwa tanpa premi, biaya administrasi relatif murah, pilihan jangka waktu pinjaman yang bervariasi, suku bunga relatif rendah, keringanan periode waktu pembayaran, kemudahan dalam persyaratan administrasi. tanggapan responden koperasi dari setiap indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 6**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Benefit Convenience***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X4.1** | **X4.2** | **X4.3** | **X4.4** | **X4.5** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 4 | 33,3 | 8 | 66,7 | 10 | 83,4 | 10 | 83.4 | 8 | 66.7 |
| Setuju | 8 | 66,7 | 3 | 25 | 1 | 8,3 | 2 | 16,6 | 3 | 25 |
| Netral | 0 | 0 | 1 | 8,3 | 1 | 8,3 | 0 | 0 | 1 | 8,3 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 52 | 55 | 57 | 58 | 55 |
| Rata-rata | 4,33 | 4,58 | 4,75 | 4,83 | 4,58 |
| Interprestasi | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Sangat Setuju |

 **Tabel 6(lanjutan)**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Benefit Convenience***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X4.6** | **X4.7** | **X4.8** | **X4.9** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 4 | 33,3 | 4 | 33,3 | 2 | 16,7 | 9 | 75 |
| Setuju | 6 | 50 | 5 | 41,7 | 9 | 75 | 3 | 25 |
| Netral | 1 | 8,4 | 2 | 16,7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kurang Setuju | 1 | 8,3 | 1 | 8,3 | 1 | 8,3 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 49 | 48 | 48 | 57 |
| Rata-rata | 4,08 | 4,00 | 4,00 | 4,75 |
| Interprestasi | Setuju |  Setuju  | Setuju | Sangat Setuju |
| Rata-rata variabel *Benefit Convenience* = 4,43 = Sangat Setuju |

*Sumber : Data Olahan 2012*

 Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pengurus menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan memperoleh dana segar pinjaman dalam waktu yang singkat, pembuatan tanda tangan surat perjanjian kredit antara pihak Bank dengan nasabah tanpa ikatan notaris, pembiayaan tanpa agunan, jaminan perlindungan asuransi jiwa tanpa premi, biaya administrasi relatif murah. Sedangkan tanggapan mengenai pilihan jangka waktu pinjaman yang bervariasi, suku bunga relatif rendah, dan keringanan periode waktu pembayaran, ditanggapi dengan rata-rata jawaban yang setuju.

 Dengan demikian tanggapan responden pengurus tentang keseluruhan variabel *Benefit Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Sangat Setuju. Artinya bahwa rata-rata responden pengurus menilai bahwa Bank Kesejahteraan Ekonomi sangat memberikan kemudahan manfaat bagi nasabahnya.

**Tabel 7**

**Tanggapan Anggota Koperasi terhadap *Benefit Convenience***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X4.1** | **X4.2** | **X4.3** | **X4.4** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 20 | 33,3 | 26 | 43,3 | 23 | 38,3 | 20 | 33,3 |
| Setuju | 28 | 46,7 | 31 | 51,7 | 25 | 41,7 | 24 | 40 |
| Netral | 8 | 13,3 | 2 | 3,3 | 11 | 18,3 | 16 | 26,7 |
| Kurang Setuju | 4 | 6,7 | 1 | 1,7 | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| Total Skor | 244 | 262 | 250 | 244 |
| Rata-rata | 4,07 | 4,37 | 4,17 | 4,07 |
| Interprestasi | Setuju | Sangat Setuju | Setuju | Setuju |

**Tabel 7 (Lanjutan)**

**Tanggapan Anggota Koperasi terhadap *Benefit Convenience***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X4.5** | **X4.6** | **X4.7** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 7 | 11,7 | 7 | 11,7 | 24 | 40 |
| Setuju | 23 | 38,3 | 35 | 58,3 | 25 | 41,7 |
| Netral | 23 | 38,3 | 18 | 30 | 10 | 16,6 |
| Kurang Setuju | 7 | 11,7 | 0 | 0 | 1 | 1,7 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| Total Skor | 210 | 229 | 252 |
| Rata-rata | 3,50 | 3,82 | 4,20 |
| Interprestasi | Setuju | Setuju | Setuju |
| Rata-rata variabel *Benefit Convenience* = 4,03 = Setuju |

 *Sumber : Data Olahan 2012*

Pada Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden anggota menyatakan setuju terhadap pernyataan tentang kemudahan memperoleh dana segar pinjaman dalam waktu yang singkat, jaminan perlindungan asuransi jiwa tanpa premi, pilihan jangka waktu pinjaman yang bervariasi, suku bunga relatif rendah, keringanan periode waktu pembayaran, kemudahan dalam persyaratan administrasi. Rata-rata responden anggota menyatakan bahwa Bank Kesejahteraan Ekonomi dinilai sangat memberi manfaat dalam hal pembiayaan tanpa agunan.

Dengan demikian tanggapan responden anggota tentang keseluruhan variabel *Benefit Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Setuju, artinya bahwa rata-rata responden pengurus menilai bahwa BKE sudah memberikan kemudahan manfaat bagi nasabahnya.

Dapat dilihat bahwa terdapat perbedaaan tanggapan antara responden pengurus dengan responden anggota tentang kemudahan memperoleh dana segar pinjaman dalam waktu yang singkat, pembuatan tanda tangan surat perjanjian kredit antara pihak Bank dengan nasabah tanpa ikatan notaris, pembiayaan tanpa agunan, jaminan perlindungan asuransi jiwa tanpa premi, biaya administrasi relatif murah, pilihan jangka waktu pinjaman yang bervariasi, suku bunga relatif rendah, keringanan periode waktu pembayaran, kemudahan dalam persyaratan administrasi.

Dapat juga dilihat perbedaan rata-rata tanggapan tentang variabel *Benefit Convenience* yaitu jawaban pengurus menyatakan Sangat Setuju dan anggota menyatakan Setuju. Hal ini terjadi karena pengurus merasakan seluruh manfaat dari indikator *Benefit Convenience,* dan yang sering berinteraksi dengan pihak Bank Kesejahteraan Ekonomi, sedangkan anggota merasakan manfaat dari pengurus koperasi.

**A.5 Tanggapan Nasabah koperasi Tentang Variabel *Postbenefit Convenience* pada Bank Kesejahteraan Ekonomi.**

Variabel *Postbenefit Convenience* (X5) pada Bank Kesejahteraan Ekonomi dalam penelitian ini diukur melalui 4 indikator yaitu persyaratan administrasi yang lebih mudah untuk nasabah yang meminjam kembali, dorprise yang diberikan Bank tiap tahunnya bagi pengurus dan anggota koperasi yang mengadakan RAT tepat waktu, keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapat limit pinjaman tertentu, dan bonus jalan-jalan gratis keluar negeri. Tanggapan Nasabah koperasi dari setiap indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 8**

**Tanggapan Pengurus Koperasi terhadap *Postbenefit Convenience***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X5.1** | **X5.2** | **X5.3** | **X5.4** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 7 | 58,3 | 5 | 41,7 | 5 | 41,7 | 5 | 41,7 |
| Setuju | 5 | 41,7 | 4 | 33,3 | 2 | 16,7 | 2 | 16,7 |
| Netral | 0 | 0 | 2 | 16,7 | 2 | 16,6 | 5 | 41,6 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 25 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 1 | 8,3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |
| Total Skor | 55 | 48 | 45 | 48 |
| Rata-rata | 4,58 | 4,00 | 3,75 | 4,00 |
| Interprestasi | Sangat Setuju | Setuju | Setuju | Setuju |
| Rata-rata variabel *Postbenefit Convenience* = 4,08 = Setuju |

 *Sumber : Data Olahan 2012*

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pengurus menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang persyaratan administrasi yang lebih mudah untuk nasabah yang meminjam kembali. Responden pengurus memberikan rata-rata tanggapan yang Setuju terhadap pernyataan tentang dorprise yang diberikan Bank tiap tahunnya bagi pengurus dan anggota koperasi yang mengadakan RAT tepat waktu, keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapat limit pinjaman tertentu, dan bonus jalan-jalan gratis keluar negeri.

Dengan demikian tanggapan responden pengurus tentang variabel *Postbenefit Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Setuju, artinya bahwa rata-rata responden pengurus menilai bahwa Bank Kesejahteraan Ekonomi sudah memberikan kemudahan *Postbenefit* kepada nasabahnya.

**Tabel 9**

**Tanggapan Anggota Koperasi terhadap *Postbenefit Convenience***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **X5.1** | **X5.2** | **X5.3** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| Sangat Setuju | 28 | 46,7 | 30 | 50 | 20 | 33,3 |
| Setuju | 27 | 45 | 15 | 25 | 31 | 51,7 |
| Netral | 5 | 8,3 | 13 | 21,7 | 9 | 15 |
| Kurang Setuju | 0 | 0 | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Nasabah | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| Total Skor | 263 | 253 | 251 |
| Rata-rata | 4,38 | 4,22 | 4,18 |
| Interprestasi | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Setuju |
| Rata-rata variabel *Postbenefit Convenience* = 4,26 = Sangat Setuju |

 *Sumber : Data Olahan 2012*

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden anggota menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tentang persyaratan administrasi yang lebih mudah untuk nasabah yang meminjam kembali, keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapat limit pinjaman tertentu. Rata-rata responden anggota menyatakan Setuju terhadap pernyataan tentang bonus jalan-jalan gratis keluar negeri.

 Dengan demikian tanggapan responden anggota tentang keseluruhan variabel *Postbenefit Convenience* menunjukkan rata-rata jawaban Sangat Setuju, artinya bahwa rata-rata responden anggota menilai bahwa BKE sudah sangat memberikan *Postbenefit Convenience* kepada nasabahnya.

 Dapat dilihat bahwa terdapat perbedaaan tanggapan antara responden pengurus dengan responden anggota terhadap persyaratan administrasi yang lebih mudah untuk nasabah yang meminjam kembali, dorprise yang diberikan Bank tiap tahunnya bagi pengurus dan anggota koperasi yang mengadakan RAT tepat waktu, keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapat limit pinjaman tertentu, dan bonus jalan-jalan gratis keluar negeri.

 Dapat juga dilihat perbedaan rata-rata tanggapan tentang variabel *Postbenefit Convenience* yaitu jawaban pengurus menyatakan Setuju dan anggota menyatakan Sangat Setuju. Hal ini terjadi karena anggota lebih banyak merasakan kemudahannya daripada pengurus, tentang seluruh indikator variabel *Postbenefit Convenience*.

 Dari uraian di atas, maka dapat dikemukakan rekapitulasi Tanggapan Responden Pengurus dan Anggota Tentang Kelima Variabel *Service Convenience* Dikemukakan pada Tabel Berikut Ini:

**Tabel 10**

**Rata-Rata Tanggapan Tentang *Service Convenience***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Pengurus** | **Anggota** |
| Decision Convenience | 4,53 (Sangat Setuju) | 4,12 (Setuju) |
| Access Convenience | 4,46 (Sangat Setuju) | **-** |
| Transaction Convenience | 4,16 (Setuju) | **-** |
| Benefit Convenience | 4,43 (Sangat Setuju) | 4,03 (Setuju) |
| Postbenefit Convenience | 4,08 (Setuju) | 4,26 (Sangat Setuju) |
| **Rata-Rata Service Convenience** | **4,33 (Sangat Setuju)** | **4,14 (Setuju)** |

 *Sumber : Data Olahan 2012*

Dari tabel 10 tampak bahwa terdapat perbedaan tanggapan antara responden pengurus dan responden anggota koperasi mengenai kemudahan layanan (*service convenience)* dalam hal *Decision Convenience, Benefit Convenience, dan Postbenefit Convenience*. Responden pengurus koperasi memberikan tanggapan yang lebih tinggi tentang *Decision Convenience dan Benefit Convenience* daripada responden anggota koperasi. Namun tanggapan terhadap variabel *Postbenefit Convenience, dinilai oleh responden* anggota koperasi lebih tinggi dari pada responden pengurus koperasi.

**PENUTUP**

1. Kesimpulan

 Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden pengurus tentang *Decision Convenience* menunjukkan bahwa bahwa responden pengurus memberikan tanggapan yang sangat setuju dengan rata-rata (4,53), sedangkan responden anggota memberikan tanggapan yang Setuju (4,12). Ini menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden pengurus tentang *Decision Convenience* lebih tinggi dari responden anggota.
2. Tanggapan responden pengurus tentang *Access Convenience* menunjukkan bahwa bahwa responden pengurus memberikan tanggapan yang sangat setuju dengan rata-rata (4,46).
3. Tanggapan responden pengurus tentang *Transaction Convenience* menunjukkan bahwa bahwa responden pengurus memberikan tanggapan yang setuju dengan rata-rata (4,16).
4. Tanggapan responden pengurus tentang *Benefit Convenience* menunjukkan bahwa bahwa responden pengurus memberikan tanggapan yang sangat setuju dengan rata-rata (4,43). Sedangkan responden anggota memberikan tanggapan yang Setuju (4,03). Ini menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden pengurus tentang *Benefit Convenience* lebih tinggi dari responden anggota.
5. Tanggapan responden pengurus tentang *Postbenefit Convenience* menunjukkan bahwa bahwa responden pengurus memberikan tanggapan yang sangat setuju dengan rata-rata (4,08). Sedangkan responden anggota memberikan tanggapan yang Setuju (4,26). Ini menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden anggota tentang *Benefit Convenience* lebih tinggi dari responden pengurus.
6. Dilihat secara keseluruhan tanggapan responden tentang *Service Convenience* menunjukkan bahwa responden pengurus mengatakan Sangat Setuju dengan rata-rata (4,35) , dan anggota mengatakan Setuju dengan rata-rata (4,14).
7. Saran

 Setelah menarik kesimpulan dari penelitian ini seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis ingin memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan dalam penelitian ini adalah mengingat tanggapan responden pengurus tentang variabel *Postbenefit Convenience* ditanggapi dengan tanggapan yang paling rendah (4,08), maka pihak Bank Kesejahteraan Ekonomi perlu berupaya untuk melakukan langkah perbaikan, diantaranya:

1. Dorprise benar-benar diberikan Bank tiap tahunnya bagi pengurus dan anggota koperasi yang mengadakan RAT tepat waktu.
2. Perlu diadakannya sosialisasi tentang keleluasaan bernegosiasi untuk menurunkan suku bunga setelah mencapai limit pinjaman tertentu.

Dan mengingat tanggapan responden anggota tentang *Benefit Convenience* ditanggapi dengan tanggapan yang paling rendah (4,03), maka pihak Bank Kesejahteraan Ekonomi perlu berupaya untuk melakukan langkah perbaikan, diantaranya:

1. Dengan memberikan suku bunga yang lebih ringan lagi, karena ada Bank lain yang memberikan suku bunga lebih rendah
2. Dengan memberikan keringanan periode pembayaran dengan menambah periode waktu pembayaran.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adriansyah. 1992. ***Lembaga Keuangan Bank***. Edisi Kedua. Erlangga, Jakarta.

Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. 2002. ***Understanding service convenience. Journal of Marketing***, 66, 1-17, (July).

Kotler and Armstrong. 1997. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***. Edisi Ketiga. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. 2004. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Milenium. Jilid1. PT Prehallindo, Jakarta.

 . 2002. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Milenium. Jilid 2. PT Prehallindo, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. A. 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Edisi ke-2. Erlangga, Jakarta.

Riduwan. 2004. ***Metode dan Teknik Menyusun Tesis***. Alfabeta, Jakarta.

Saladin, Djaslim. 1994. ***Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan***. Cetakan Keenam. Aksara Persada, Jakarta.

Seiders, Kathleen, Voss, Glenn B., Godfrey, Andrea L, Grewal, Dhruv.2007. ***SERVCON: development and validation of a multidimensional service convenience scale***. Journal of Academic Marketing. 144-156.

Simorangkir,OP. 1992. ***Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan***. Cetakan keenam. Aksara Persada, Jakarta.

Sugiyono, 2001***. Statistika untuk Penelitian***. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy.1999. ***Perspektif Manajemen Pemasaran Kontemporer***. Andi, Yogyakarta.

 . 2004. ***Pemasaran Jasa***. Bayu Media Publishing, Jakarta.

 . 2005. ***Pemasaran Jasa***. Bayu Media Publishing, Jakarta.