

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BANK BRI *MOBILE BANKING***

(Studi Kasus Nasabah BRI Bagindo Aziz Chan)



OLEH:

Rizki Ponegoro

2010011211115

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing : Linda Wati S.E,MSi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

TAHUN 2025

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BANK BRI *MOBILE BANKING*

(Studi Kasus Nasabah BRI Bagindo Aziz Chan)

Rizki Ponegoro¹, Linda Wati, SE. Msi²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : Andrerizki1805@gmail.com¹ icekamela@yahoo.com²

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan seberapa Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank BRI *Mobile Banking*. Studi empiris dilakukan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank BRI *Mobile Banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif digunakan untuk menguji dua hipotesis dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh dari 60 responden yang secara langsung didapatkan dari nasabah bank BRI yang menggunakan *Mobile Banking*. Pengaruh antara faktor-faktor penentu dianalisis menggunakan software Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank BRI *Mobile Banking*.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, dan *E-Trust*, Kepuasan Nasabah, Smart-PLS

ABSTRACT

This research aims to prove how much influence E-Service Quality and E-Trust have on customer satisfaction with BRI Mobile Banking users. An empirical study was conducted to analyze the influence of E-Service Quality and E-Trust on customer satisfaction with BRI Mobile Banking users. The research method used is quantitative to test two hypotheses using a questionnaire as a data collection instrument using purposive sampling techniques. Data was obtained from 60 respondents who were directly obtained from BRI bank customers who use Mobile Banking. The influence between the determining factors was analyzed using Smart-PLS software. The research results show that E-Service Quality and E-Trust have a significant effect on Customer Satisfaction with Bank BRI Mobile Banking Users.

Keywords: *E-Service Quality*, and *E-Trust*, Customer Satisfaction, Smart-PLS

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA BRI MOBILE BANKING**

(Studi Kasus BRI Bagindo Aziz Chan)

Oleh :

Nama : Rizki Ponegoro

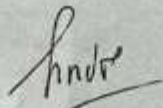
NPM : 2010011211115

Telah Dipertahankan didepan tim penguji

Pada Tanggal 13 Maret 2025

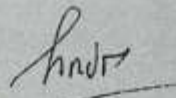
Menyetujui

Pembimbing



(LindaWati, S.E, M.Si)

Ketua Prodi



(LindaWati, S.E, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRI MOBILE BANKING**

(Studi Kasus Nasabah BRI Bagindo Aziz Chan)

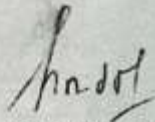
OLEH

Rizki Ponegoro

2010011211115

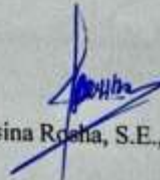
Tim Penguji

KETUA



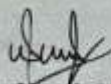
(Linda Wati, S.E., M.Si)

SEKRETARIS



(Zeshasina Roaha, S.E., M.Si)

ANGGOTA



(Wiry Utami, S.E., M.Sc)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada 13 Maret 2025

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



Dekan

(Dr. Eri Febriana Harahap, S.E, M.Si)

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah Nya pada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan. Sebagai judul penelitian adalah “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank BRI *Mobile Banking*”. Untuk menulis disertasi yang merupakan salah satu syarat meraih gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta .

Dalam proses penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, arahan, dan bimbingan serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si menjabat sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Herawati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.menjabat sebagai wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Lindawati, S.E., M.Si menjabat sebagai ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Purbo Jadmiko,SE., M.Si menjabat sebagai sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

6. Ibu Linda Wati ,SE.,Msi sebagai Pembimbing atas segala bantuannya yang tulus ikhlas memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penyelesaian tugas akhir ini
7. Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendukung dan mendoakan agar mendapat kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan.
9. Semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini berguna bagi pembaca semua.

Padang, 25 Februari 2025

Rizki Ponegoro

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS Error! Bookmark not defined.	
2.1 Kajian Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pentingnya Kepuasan nasabah....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 E-service Quality	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian E-service Quality	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 E-trust	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian E-trust	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Pentingnya <i>E-trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 E-service Quality terhadap Kepuasan Nasabah..	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>E-trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek, Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 <i>Measurement Model Assessment</i> ...	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 R Square	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 <i>Structural Model Assessment</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Response rate	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Analisis Inferensial (<i>Output PLS</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank BRI Bagindo Aziz Chan Tahun 2023	4
Tabel 1. 2 Fenomena kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bagindo Aziz kota Padang	4
Tabel 3. 1 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kriteria R Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Response rate	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 TCR Variabel E-Service Quality	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 TCR Variabel E-Trust	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 TCR Variabel Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Outer Loading	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Average Variant Extracted (AVE)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Cross Loading	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 R Square	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era milenial sekarang ini, perubahan dunia terjadi sangat pesat yang disebabkan karena pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Akibat dari perubahan tersebut, masyarakat menjadi lebih pandai dalam memilih produk yang disukai yang kemudian akan membandingkan antar produk sejenis yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Maka dari itu, kemajuan teknologi dimanfaatkan oleh perusahaan untuk merebut konsumen agar membeli dan menggunakan produknya. Khususnya sektor perbankan yang harus mampu menarik dan merebut simpati nasabah untuk bisa memenangkan persaingan yaitu dengan meningkatkan kepuasan serta membuat nasabah menjadi loyal. Tingkat kepercayaan dan layanan nasabah menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan perusahaan.

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Dampak negatifnya adalah tingginya biaya untuk membeli teknologi tersebut. Belum lagi masalah keamanan menjadi prioritas utama. Maka dari itu, di era teknologi yang berkembang begitu pesat saatnya bank yang mencari dan mengejar nasabah agar bank tidak kehilangan nasabah bukan menunggu nasabah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Keunggulan kompetitif Bank BRI terletak pada kemampuannya untuk membuat dan mempromosikan produk dan layanan perbankan yang inovatif. Sebagaimana inovasi yang telah banyak dilakukan di seluruh unit kerja Bank BRI di seluruh Indonesia.

Bank BRI merupakan bank BUMN utama yang sekarang telah berkembang menawarkan produk dan jasa inovatif serta komprehensif terutama pada sisi *delivery channel*-nya termasuk *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Bank BRI secara konsisten mengembangkan berbagai produk dan layanan yang ditujukan untuk kebutuhan Nasabah. Maka dari itu, Bank BRI meluncurkan layanan BRI Mobile. BRI Mobile adalah layanan *e-banking* berbasis jaringan SMS dan internet yang disediakan oleh Bank BRI untuk nasabah guna mengakses rekening dan melakukan transaksi perbankan melalui ponsel. Selain *user-friendly*, desain interaktif dan tampilan yang disesuaikan dengan waktu (pagi, siang, sore, malam), aplikasi BRI Mobile didesain sangat responsif. Bank BRI sebagai salah satu bank yang memiliki komitmen untuk

memuaskan nasabah dengan meningkatkan layanan pada masyarakat. Dalam upaya mewujudkan layanan nasabah seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Bank BRI memperkenalkan inovasi terbaru dalam mobile banking dari BRI Mobile yaitu teknologi BRI Mobile. BRI Mobile merupakan inovasi dari Bank BRI untuk memberikan kemudahan dan waktu luang dari berbagai macam urusan perbankan dan mewujudkan transaksi tanpa antrian. BRI Mobile didesain khusus untuk menyempurnakan dan memberikan *customer experience* yang optimal.

Kepuasan nasabah juga sangat berperan penting bagi kesuksesan suatu perusahaan perbankan, keberhasilan sebuah organisasi seringkali diukur dari tingkat kepuasan nasabah yang dapat dicapai dalam periode tertentu. Kepuasan nasabah yang baik dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan perbankan, sedangkan kepuasan yang buruk dapat menghasilkan kerugian bagi perusahaan perbankan. Kepuasan yang buruk dapat disebabkan oleh penurunan kepercayaan nasabah dan kurang efektifnya pelayanan, dan hal ini dapat terlihat ketika karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target dan waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Menurut (Widayatma & Lestari, 2021) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

(Septia et al., 2023), mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tanggapan dari nasabah atas terpenuhinya kebutuhan yang menandakan bahwa penilaian nasabah atas barang atau jasa

tersebut memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Berikut tabel jumlah nasabah Bank BRI Bagindo Aziz Chan Tahun 2024 :

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank BRI Bagindo Aziz Chan Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	4.782
2	Februari	4.723
3	Maret	4.094
4	April	4.152
5	Mei	4.218
6	Juni	4.084
7	Juli	4.609
8	Agustus	4.401
9	September	4.357
10	Oktober	4.342
11	November	4.152
12	Desember	4.128

Sumber : Bank BRI Bagindo Aziz Chan Tahun 2024

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa nasabah Bank BRI Bagindo Aziz Chan Tahun 2024 mengalami fluktuasi. Dimana nasabah jumlah tertinggi pada bulan Januari yaitu 4.782 sedangkan yang terendah pada bulan Juni yaitu 4.084. Dimana hal ini disebabkan oleh *E-Service quality* dan *E-trust* yang masih belum optimal dilakukan.

Untuk mengungkapkan fenomena kepuasan nasabah terhadap Bank BRI bagindo aziz kota Padang, dilakukan survei awal kepada 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Fenomena kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bagindo Aziz kota Padang

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Karyawan bersedia membantu Nasabah	0	10	9	6	5	96	3,20
2	Layanan yang cepat dan efisien	1	11	7	8	4	96	3,20

3	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan	0	9	12	5	4	94	3,13
4	Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	0	8	13	5	4	95	3,16
Rata-Rata								3,17
Tingkat Capaian Responden (TCR)								63.4

Sumber : Survei awal, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa skor rata-rata jawaban responden adalah 3,17 dengan TCR sebesar 63,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah terhadap Bank BRI bagindo aziz kota Padang masih tergolong dalam kategori rendah (Arikunto, 2021).

E-Service quality pada awalnya merupakan pengembangan dari *servicequality* yang diterapkan pada sebuah media alat elektronik. *EService quality* atau juga yang dikenal sebagai *e-servqual*, merupakan versi baru dari *servicequality* (*ServQual*). *Service quality* merupakan sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut (Mubarok & Kurriwati, 2021) *Service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Service quality* adalah seberapa jauh website memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian dan penyampaian produk atau jasa.

Berdasarkan penelitian dari (Silvi Nurul Fauziah et al., 2023), terdapat pengaruh signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah, serta penelitian yang dilakukan oleh (Fauzi, 2021), juga menyatakan *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

E-trust merupakan kepercayaan yang dimiliki konsumen untuk membeli produk menggunakan internet. Hal ini membuat konsumen bersedia untuk menerima kerentanan didalam transaksi online karena dalam melakukan pembelian online setiap konsumen akan diminta untuk membeli tanpa melihat produk tersebut (Dyah Ayu Fitriana et al., 2023). Menurut (Asnaniyah,

2022) juga mengatakan bahwa *E-trust* merupakan sebuah kesediaan seseorang untuk mengandalkan kemampuan, integritas dan motivasi dari pihak lain untuk bertindak dalam rangka untuk memuaskan kebutuhan dan kepentingan seseorang

Berdasarkan penelitian (Siregar, 2023), terdapat pengaruh *signifikan* antara *e-trust* terhadap kepuasan nasabah, serta penelitian yang dilakukan oleh (Luthfiani & Sudiman, 2024), juga menyatakan *e-trust* berpengaruh *signifikan* terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas untuk lebih terfokusnya penelitian ini. Maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut pada Bank BRI Bagindo Aziz Chan dengan memberi judul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank BRI Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah BRI Bagindo Aziz Chan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah
2. Pengaruh *E-Trust* terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau bahan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan riset terutama dalam konteks peningkatan kepuasan nasabah

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pihak pihak yang memerlukan sebagian informasi dan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sering melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang pemasaran.