



Pelatihan Prinsip Etika Perbankan Dan Budaya Kerja pada Pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta

Endang Shyta Triana^{1*}, Wahid Yuliyanto², Teguh Purnomo³, Ari Waluyo⁴, Blandina Hendrawardani⁵

^{1,5}Program Studi MSDM Sektor Publik, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

^{2,3}Program Studi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

⁴Program Studi Teknik Elektronika, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

E-mail:* siittaa11@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i2.1748>

Info Artikel:

Diterima :

2024-05-06

Diperbaiki :

2024-05-07

Disetujui :

2024-05-07

Kata Kunci: Prinsip Etika,
Budaya Kerja, BPR

Abstrak: Program pengabdian masyarakat dilakukan kepada pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta di Kebumen. Tujuan pengabdian ini adalah meningkatkan kemampuan prinsip etika profesi dan budaya kerja terkait tentang patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Metode pelaksanaan program pengabdian yaitu melaksanakan penyuluhan, pelatihan dan pendampingan. Pelaksanaan kegiatan ini membahas tentang enam tahap yaitu analisis situasi, merumuskan masalah, mengajukan beberapa solusi, merancang program, pelaksanaan program, evaluasi hasil program dan tahap pelaporan. Subjek dari program ini adalah sumber daya manusia bank perekonomian rakyat Araya Arta. Instrumen program ini yaitu kuesioner dan wawancara yang dilakukan sebelum dan sesudah pelaksanaan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam memperhitungkan dalam pengambilan keputusan dan menerapkan setiap kebijakan yang telah diterapkan terhadap ekonomi, sosial dan lingkungan.

Abstract: The community service program is carried out at the Araya Arta People's Economic Bank in Kebumen. The aim of this service is to improve the ability of professional ethics and work culture related to obeying and adhering to applicable statutory provisions. Implementation of activities is divided into six stages, namely situation analysis, formulating problems, proposing several solutions, designing programs,

implementing programs, evaluating program results and reporting stages. The subject of this program is the human resources of the Araya Arta people's economic bank. The instruments of this program are questionnaires and interviews conducted before and after implementation. The results of the activity show that there has been an increase in knowledge and skills in taking into account decision making and implementing every policy that has been implemented regarding the economy, social and environment.

Keywords: *ethical principles, work culture, BPR*

Pendahuluan

Bank Perkeekonomian Rakyat Araya Arta merupakan lembaga jasa keuangan berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas yang didirikan berdasarkan Akta Notaris. Salah satu diantara aspek dalam pertumbuhan dan perkembangan pada lembaga keuangan tentunya adalah sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik. Sehingga dalam pengabdian ini melakukan pelatihan tentang prinsip etika profesi dan budaya kerja.

Dalam konteks ini, program pengabdian masyarakat lebih fokus pada bagaimana pegawai dapat menerapkan prinsip etika dan budaya kerja secara profesional. penerapan prinsip etika profesi merupakan suatu pandangan setiap bankir dalam menjalankan tugasnya untuk memajukan dunia perbankan. Prinsip etika perbankan pada pegawai bank perekonomian rakyat Araya Arta antara lain kepatuhan peraturan, kerahasiaan, kebenaran pencatatan, kesehatan persaingan, kejujuran wewenang, keselarasan kepentingan, keterbatasan keterangan, kehormatan profesi, tanggungjawab, persamaan perlakuan, kebersihan pribadi.

Pada pengabdian masyarakat ini memiliki tujuan yang pertama yaitu memberikan pemahaman kepada peserta bahwa memahami prinsip etika perbankan merupakan suatu pandangan setiap bankir dalam menjalankan tugasnya untuk memajukan dunia perbankan. Nilai-nilai etika harus diletakkan sebagai landasan atau dasar pertimbangan dalam setiap tingkah laku manusia termasuk kegiatan dibidang keilmuan. Sedangkan tujuan kedua yaitu memberikan pemahaman kepada peserta bahwa seorang Bankir merupakan seseorang yang bekerja di bank dan sedang atau pernah berkecimpung dalam bidang teknis profesional dan non operasional perbankan dimana dapat dikatakan bankir profesional apabila orang tersebut yang memiliki integritas tinggi, bertanggungjawab, serta wawasan yang luas supaya mampu melaksanakan sistem manajemen bank yang baik. Seorang pegawai bank perekonomian rakyat Araya Arta yang profesional memang dituntut melaksanakan hal penting yaitu dapat

menciptakan laba dan menciptakan iklim bisnis perbankan yang sehat, namun dalam pencapaian laba tersebut yang perlu di terapkan adalah pegawai harus tetap terkendali. Oleh sebab itu pegawai harus memiliki persyaratan diantaranya memiliki keterampilan dan kemampuan, mampu menerima tekanan dari pihak manapun tanpa mengurangi kinerja, harus memiliki inisiatif dan aktif dalam pencapaian tujuan bank tanpa harus menunggu perintah, memiliki jiwa motivasi yang tinggi, kemampuan untuk menyusun rencana, menetapkan prosedur kerja dan sebagainya. Sedangkan tujuan yang ketiga, peserta diberikan pemahaman bagaimanana budaya kerja itu terkait dengan kinerja. Berikut secara umum tentang pengertian budaya. Budaya merupakan bentuk jamak dari kata “budi” dan “daya” yang berarti cinta, karsa, dan rasa. Kata budaya sebenarnya berasal dari bahasa Sanssekerta budhaya yaitu bentuk jamak kata buddhi yang berarti budi atau akal. Dalam Bahasa Inggris, kata budaya berasal dari kata culture, dalam bahasa Latin, berasal dari kata colera. Colera berarti mengolah, mengerjakan, menyuburkan, mengembangkan tanah (bertani) (Elly, Kama, & Ridwan, 2012). Kemudian pengertian ini berkembang dalam arti culture, yaitu sebagai segala dan dan aktifitas manusia untuk mengolah dan mengubah alam. Pada buku Ilmu Sosial & Budaya Dasar (Elly, Kama, & Ridwan, 2012:27), terdapat definisi budaya menurut (E. B. Tylor) yaitu: “Budaya merupakan suatu keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, keilmuan, hukum, adat istiadat, dan kemampuan yang lain serta kebiasaan yang didapat oleh manusia sebagai anggota masyarakat.” oleh sebab itu budaya kerja suatu kebiasaan yang dilakukan berulang - ulang oleh mereka dalam dalam suatu lembaga, komunitas, organisasi, yang telah disepakati bersama secara moral dan ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan(Nawawi 2003, 15). Kajian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Dalam metode ini teori pengumpulan mengenai berbagai teori terkait kajian ini, dilakukan melalui studi literatur pada buku maupun jurnal yang berhubungan dengan prinsip etika kerja dan budaya kerja, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif untuk mengidentifikasi orinsio etika kerja perbankan dan budaya kerja, dengan cara menelaah data – data yang sudah ada supaya dapat kompatibel satu sama lain dan mengintrepretasikannya ke dalam bahasan yang sistematis.

Metode

Service Learning merupakan metode pembelajaran yang memadukan tujuan pendidikan akademis dan pembentukan karakter siswa melalui aktivitas

pengabdian masyarakat. Metode pembelajaran ini menggunakan pengetahuan, pengalaman, dan refleksi yang diintegrasikan ke dalam kursus interdisipliner, memberi kesempatan kepada peserta untuk menghubungkan apa yang dipelajari di dengan tantangan nyata di masyarakat, dengan berpartisipasi sebagai sukarelawan di komunitas tertentu. Komunitas yang terpilih juga disinkronkan dengan konten kursus yang fokus pada isu-isu diskriminasi oleh negara terhadap kelompok yang rentan serta pengaruh degradasi lingkungan terhadap perdamaian yang berkelanjutan. Pengabdian ini dirancang dengan metode yang terstruktur untuk memastikan pembelajaran yang efektif dan berdaya guna bagi para peserta. Pengabdian masyarakat dilakukan dengan cara menyampaikan teori menggunakan metode ceramah. Lokasi pengabdian masyarakat di gedung lantai dua Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta. Durasi pelatihan etika profesi dan budaya kerja adalah 4 jam. Kegiatan pelatihan etika profesi dan budaya kerja dilaksanakan dengan cara yaitu persiapan penyampaian materi, dimana berupa menyampaikan teori tentang kepatuhan peraturan, kerahasiaan, kebenaran pencatatan, kesehatan persaingan, kejujuran wewenang, keselarasan kepentingan, keterbatasan keterangan, kehormatan profesi, tanggungjawab, persamaan perlakuan, kebersihan pribadi, dan yang terakhir evaluasi. Berikut merupakan Metode kegiatan pada Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Proses Kegiatan

Keterangan :

Persiapan melakukan koordinasi untuk memastikan bahwa persiapan teknis pengabdian berjalan lancar mulai dari materi, pengecekan tempat , alat yang dipergunakan, koordinasi jumlah peserta, sampai dengan menentukan hari dan waktu.

Penyampaian Materi tentang prinsip etika perbankan dan budaya kerja. Inti dari materi antara lain bahwa Bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan bank, menghindarkan diri dari

persaingan yang tidak sehat, tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi, harus menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan jika terdapat pertentangan kepentingan, tetap menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya, selalu memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan, dilarang tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya, dan yang terakhir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

Evaluasi merupakan tahap terakhir setelah menyampaikan materi dan penerapannya pada pegawai kedalam kinerjanya. Dimana bentuk penilaian ini dengan cara peninjauan yang biasanya akan dilakukan secara berkala oleh pihak pemilik atau manajemen perusahaan terhadap pegawai, penilaian dilakukan setiap hari apakah ada perubahan, peningkatan dengan pelatihan ini.

Berikut foto pelaksanaannya :



Gambar 2. Kegiatan Pengabdian

Hasil dan Pembahasan

Dalam melaksanakan pengabdian masyarakat sebelumnya menentukan sasaran objek. Setelah penentuan objek maka mengidentifikasi permasalahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan menjadi lebih baik. Selanjutnya hasil dari berdasarkan wawancara kepada pimpinan perbankan, dapat menentukan pelatihan yang tepat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Kemudian meninjau kembali sesuai riset dan observasi, serta konfirmasi kembali kepada pihak perbankan berapa jumlah pegawai yang melaksanakan , waktu dan hari. Sebelum pelaksanaan kami menyiapkan surat izin dan surat tugas yang diserahkan pada pihak perbankan. Kegiatan perencanaan dilakukan pada saat jam operasional selama dua hari mulai jam 08.00-10.00. Selanjutnya dari tim pengabdian menentukan dosen yang

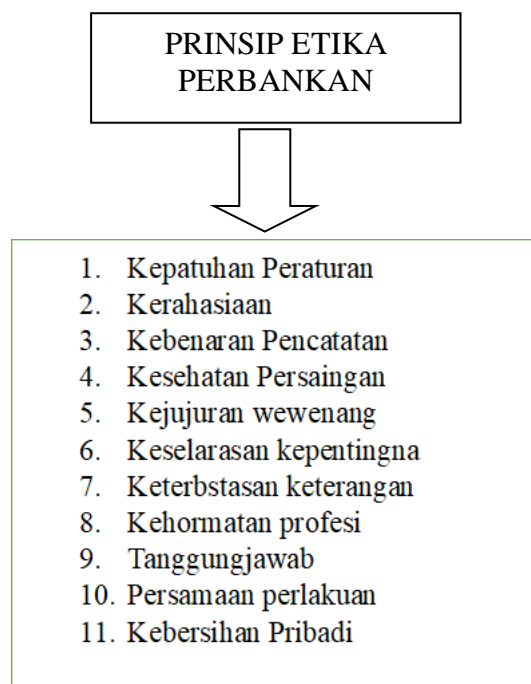
melaksanakan pengabdian yang sesuai bidang dikuasai. Tahap selanjutnya adalah menyiapkan materi dan power point serta hal-hal yang terkait. Sebelum melaksanakan kegiatan pengabdian melakukan breafing terlebih dahulu dan mengecek kembali alat maupun tempat dengan tujuan terlaksana dengan baik dan lancar.

Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama dua hari, 11-12 Januari 2024, waktu 08.00-10.00WIB. Sebelum kegiatan dilaksanakan kami mengecek dan mendata.

Pembahasan

Tahap ini merupakan inti dari kegiatan pengabdian. Pelatihan dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan sebelumnya. Para peserta akan terlibat dalam kegiatan pelatihan intensif yang mencakup berbagai aspek. Berikut materi yang di cantumkan dalam pelatihan membahas sebagai berikut :



Gambar 3. Prinsip Etika

Kepatuhan peraturan merupakan para Bankir terhadap peraturan, ketentuan, norma, kaidah dan kebiasaan yang berlaku. prinsip mematuhi, mentaati, menjunjung tinggi, menghormati dan menghargai berbagai peraturan, ketentuan, undang-undang, norma, kaidah dan kebiasaan yang berlaku, seperti, masyarakat mematuhi peraturan, kebiasaan dan tradisi yang berlaku pada masyarakat. Nasabah, Mematuhi segala bentuk perjanjian yang diadakan dengan

nasabah, dan bankir tidak akan pernah ingkar janji, terutama yang berkaitan dengan pemberian hak nasabah berupa imbalan bunga deposito dan hak mengambil dananya sasaat jatuh tempo. Pemerintah, Mematuhi segala aturan pemerintah dan berbagai regulasi demi tercapainya tujuan pemerintah. Pemilik, Memenuhi perjanjian dengan pemilik terutama dalam hal penanaman modal dan pembagian deviden. Karyawan, mematuhi perjanjian ketenagakerjaan dengan memperhatikan hak para karyawan. Prinsip Kerahasiaan, menjaga kerahasiaan keuangan nasabah dan kerahasiaan bank sendiri.

Prinsip Kejujuran wewenang berbuat jujur dengan tidak melakukan penyelewengan. Prinsip tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi atau dengan kata lain melakukan penyelewengan.

Masyarakat, tidak menyalahgunakan dana masyarakat atau dana bank lain yang dipercayakan pada bank. Nasabah tidak menyalahgunakan dana nasabah atau dana bank lain yang dipercayakan pada bank. Pemerintah tidak menyalahgunakan dana pemerintah atau dana bank lain yang dipercayakan pada bank. Pemilik tidak menyalahgunakan wewenang yang dapat merugikan situasi saham mereka. Karyawan tidak menyalahgunakan wewenang yang dapat merusak ketenaga kerja mereka.

Persamaan Perlakuan merupakan sikap para pegawai terhadap sesama pegawai, maupun terhadap nasabah secara sama tanpa melakukan deskriminasi. Pada prinsip etika perbankan pada point kebersihan pribadi yaitu pegawai dalam melaksanakan tugasnya menjaga kehormatan diri dan tidak melakukan perbuatan yang dianggap tercela dan tidak pantas.

Budaya kerja

Bahwa budaya kerja disni merupakan cara pandang yang menumbuhkan keyakinan atas dasar nilai-nilai yang diyakini karyawan untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik. Penerapan Budaya kerja pada bank perekonomian rakyat Araya Arta sebagai berikut. Integrity, memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan serta taat aturan. Profesionalism, yang memiliki makna senantiasa berkomitmen, bekerja tuntas, dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.

Trust yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan perseroan. Innovation yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan.

Customer centric yang memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. Oleh karena itu pelatihan, kompetensi, dan motivasi kerja yang bagus dan berkualitas dalam diri karyawan mampu menentukan karyawan berhasil atau tidak dalam melaksanakan tugasnya yang diberikan oleh perusahaan. Semakin bagus pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi. Standar kompetensi karyawan di bank syariah akan memudahkannya untuk mengetahui apa yang harus dilakukan ketika berinteraksi dengan nasabah yang akan berdampak terhadap kinerjanya. motivasi yang tinggi juga dapat membuat karyawan memiliki kinerja yang bagus.

Pada akhir kegiatan

Kegiatan pelatihan berjalan lancar peserta cukup antusias dalam mengikuti kegiatan dan diharapkan kegiatan serupa dapat dilakukan secara berkelanjutan. Kemudian peserta diminta untuk mengisi angket tentang tindak lanjut kegiatan serupa dengan hasil sebagai berikut :

Bahwa peserta yang menginginkan kegiatan seperti ini dilaksanakan kembali yaitu sebanyak 48,7% yang sangat setuju, 43,6% menyatakan setuju, dan 7,7% yang menyatakan biasa. Artinya kegiatan ini sangat di perlukan bagi pegawai khususnya pada bank perekonomian rakyat Araya Arta.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat pada Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta yaitu dalam memberikan materi dan di aplikasikan dalam praktek dan kinerja dilaksanakan dengan baik serta ada peningkatan terutama pada Etika perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan usaha perbankan. Dengan menerapkan etika perbankan secara konsisten dan konsekuen, sehingga bank dapat meningkatkan reputasi, citra, loyalitas nasabah serta meminimalisir risiko operasional. Untuk masukan harapan dikemudian hari yaitu Pola pikir dan sikap yang positif. Kemampuan dalam berpikir dan bersikap positif dapat menjaga suasana profesional yang kondusif. Menanamkan sikap percaya, menjadi seorang pegawai profesional bukan berarti harus melakukan segala sesuatunya secara sendiri tetapi bersama team yang sesuai dengan ketentuan.

Ucapan Terima Kasih

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini kami menyampaikan banyak terima kasih kepada pimpinan dan manajemen Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta dikarenakan berkenan memberikan kesempatan baik tempat, waktu dan pegawai untuk diberikan masukan berbagi ilmu terkait dengan pekerjaan. Dan kami sampaikan kepada para peserta atas kesediaannya dengan baik mengikuti pelatihan dengan totalitas serta dalam menerapkan ilmu yang kami sampaikan dilaksanakan semaksimal. Untuk selanjutnya kami senantiasa terus mengikuti perubahan dan perkembangan seiring ketentuan-ketentuan khususnya di lembaga keuangan yang tentunya sangat bermanfaat bagi para pegawai dan kemajuan perusahaan.

Referensi

- Muhid, A., Sumarkan, Rakhmawati, Fahmi, L. "Perubahan Perilaku Open Defecation Free (ODF) melalui Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) di Desa Babad Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro". *Engagement : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 2, no. 1 (Maret 2018), 99–119.
- Winkel, W. S., & Hastuti, M. S. (2005). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Putra, H. P dan Yebi, Y. 2010. Studi Pemanfaatan Sampah Plastik Menjadi Produk dan Jasa Kreatif. *Jurnal Sains dan Teknologi Lingkungan*. Vol. 2 No. 1.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1992). *Tiga undang-undang: Perkeretaapian, lalu lintas, dan angkutan jalan penerbangan tahun 1992*. Jakarta: Eko Jaya.
- Sotya Partiwidi Ediwijoyo, Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, Wakhid Yuliyanto, & Endang Shytha Triana. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen . *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 31-41. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>
- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- American Bankers Association. (2021). Essential Skills for a Career in Banking. <https://www.aba.com/training-education/career-development/essential-skills-career-banking>

- Azwar, S. (2001). *Reabilitasi dan validitas*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- BankersOnline. (2021). Top 10 Skills Every Banker Needs. <https://www.bankersonline.com/articles/top-10-skills-every-banker-needs>
- Dharma, N. O., Ni Wayan Sri, B., & Sugata, I Gede, N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan undiksha dan kepuasan penggunaannya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 222–238.
- Hadi, S. (2000). *Methodology research*. Yogyakarta: ANDI.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank. *Jurnal Fakultas Psikologi*, 2(274).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17746>
- Januar, P. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Ediwijoyo, S. P., Hendrawardani, B., Yuliyanto, W., & Ma'rufah, L. (2023). Faktor-Faktor Kredit Mikro Bersama Terhadap Pengambilan Keputusan Di PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda). *Jurnal E-Bis*, 7(2), 839-852. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i2.1442>
- Shyta, E., & Wakhid Yuliyanto. (2023). Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan Menjaga Integritas, Menjunjung Tinggi Profesional, Sinergi, Inklusif, Visioner bagi Pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta di Kebumen Dengan Cara Pendidikan, Pelatihan Dan Kinerja. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(3), 625-635. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i3.1511>
- N Imawan, Z., & Sucento, B. (2009). Analisa kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa pada pemegang kartu kredit everiday bank mandiri di jakarta. *Journal of Bussiness Strategy and Execution*, 1(6), 387–400.

- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, & Marzuki. (2017). *Statistik terapan untuk penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurwardani, M., & Sumaryono. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu prabayar. *Jurnal Spirits*, 3(2), 1–15.