



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKAMAKMUR

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Annida Mujahidatul Afifah

41124057



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKAMAKMUR

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (S1)*

Disusun Oleh:

Annida Mujahidatul Afifah

41124057



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BTPN Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode berbasis regresi linear berganda. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden nasabah Bank BTPN Syariah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis (Uji-t, Uji-F, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian secara hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. (2) Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. (3) Kualitas layanan dan promosi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank BTPN Syariah untuk meningkatkan strategi pemasaran dan layanan mereka sesuai dengan perspektif nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Promosi; Keputusan Nasabah.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and promotion on customer decisions in choosing Bank BTPN Syariah. This research uses a quantitative approach with a multiple linear regression method. Data was collected by distributing questionnaires to 50 Bank BTPN Syariah customers. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis includes instrument testing, classical assumption tests, and hypothesis testing (t-test, F-test, and coefficient of determination). The hypothetical results of this study indicate that: (1) Service quality has a positive and significant influence on customer decisions. (2) Promotion has a positive and significant influence on customer decisions. (3) Service quality and promotion simultaneously have a positive and significant influence on customer decisions. This study is expected to provide insights for Bank BTPN Syariah to improve their marketing and service strategies from the customer's perspective.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customer Decision.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: Annida Mujahidatul Afifah
NIM	: 41124057
JENJANG PENDIDIKAN	: STRATA (S-1)
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
JUDUL	: Strategi Social Media Marketing Melalui Whatsapp Terhadap Brand Engagement Produk Deodorant Spray Merk Berty Pada UMKM Berty Store

PEMBIMBING I

Kushardanta S., SE., M.M

PEMBIMBING II

Arif Igo, S.E., M.M

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana., S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM)

Budi Bakti

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

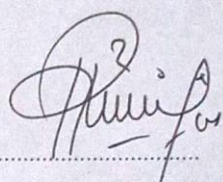
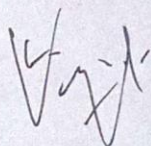
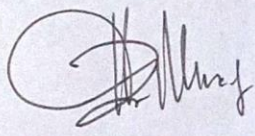
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Rita Mardiana, S.E., M.M	
2. Sekretaris	Vivi Ristanti, S.K.M., M.M	
3. Anggota	Aza El Munadiyan, S.Si., M.M	

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM)

Budi Bakti

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Annida Mujahidatul Afifah
NIM : 41124057
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 09 Juni 2000
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKAMAKMUR

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Annida Mujahidatul Afifah

41124057



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena Rahmat, Hidayah, dan Karunia-nya sehingga peneliti bisa dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BTPN Syariah Cabang Sukamakmur”**.

Seiring dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, bimbingan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan. Ucapan terima kasih secara khusus penulis tujukan kepada:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
8. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata-1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai. Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga hasil



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi selanjutnya.

Bogor, Agustus 2025

Annida Mujahidatul Afifah

41124057



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER DALAM	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.6 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Metode penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Populasi	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.6.4 Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
1.6.5 Teknik pengolahan dan analisis data	Error! Bookmark not defined.
1.7 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.1	Tinjauan Teori Mengenai Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Fungsi – Fungsi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Ruang Lingkup Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.2	Tinjauan Teoritis Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Tinjauan Teoritis Tentang Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Tinjauan Teoritis Tentang Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.5	Tinjauan Teoritis Tentang Keputusan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Hubungan Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Visi dan Misi Bank BTPN Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Visi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Misi	Error! Bookmark not defined.
3.3	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jabaran Tugas dan Wewenang.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Kegiatan Usaha Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Data Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

4.1.3	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Uji Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Uji Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.9	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Implikasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V 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.
LAMPIRAN - LAMPIRAN		



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Deskripsi Data X1 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Deskripsi Data X2 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Y Keputusan Nasabah..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Identitas Responden Berdasarkan Usia.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linear Sederhana X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Sederhana X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Koefisien Korelasi X1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Koefisien Korelasi X2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Koefisien Korelasi Y.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Uji F	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Bank BTPN Syariah	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Data Mentah Variabel Bebas (X1)	
Lampiran 3 Data Mentah Variabel Bebas (X2)	
Lampiran 4 Data Mentah Variabel Terikat (Y).....	
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Bebas (X1)	
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Bebas (X2)	
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Terikat (Y).....	
Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah).....	
Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah).....	
Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah)	
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian	
Lampiran 12 Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.