



Pengaruh Keandalan Pelayanan BSI (Konfirmasi Sebelum Menggunakan Produk Atau Jasa) Terhadap Teori *Expectancy-Disconfirmation*

Murni Nia^{1*}, Murniati², Ilhamurrahman M Hubaib³, Suwalni⁴

Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespodensi: murninia@uho.ac.id

Submitted: 2026 07 06, 2026 | Received: 2026 07, 12 | Published: 2026 07, 14

ABSTRACT

The study “The Effect of BSI Service Reliability (Confirmation Prior to Using a Product or Service) on Expectancy-Disconfirmation Theory” by Suwalni (A1A122067) aims to determine the effect of the service reliability dimension, particularly the practice of confirming product or service information prior to use, on student customer satisfaction, and to interpret the findings through the Expectancy-Disconfirmation Theory. This study used a quantitative methodology with a survey method. A sample of 35 respondents was selected using accidental sampling from a population of 405 students of the Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Halu Oleo University, who are customers of Bank Syariah Indonesia (BSI). Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results show that the five service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) simultaneously have a significant effect on student satisfaction, with an F-count of 11.608 and an R² of 0.667. Partially, the reliability variable obtained a t-count of 2.312 with a significance of 0.028, indicating a significant effect, but with a negative regression coefficient of -0.366. This finding is interpreted through the Expectancy-Disconfirmation Theory, in which students with a better understanding of Islamic banking operations hold very high expectations regarding service accuracy and consistency, so that even minor gaps between expectation and actual performance produce a proportionally larger negative effect on satisfaction than other dimensions.

Keywords: Reliability, Customer Satisfaction, Islamic Banking, Expectancy-Disconfirmation.

ABSTRAK

Penelitian “Pengaruh Keandalan Pelayanan BSI (Konfirmasi Sebelum Menggunakan Produk atau Jasa) terhadap Teori Expectancy-Disconfirmation” oleh Suwalni (A1A122067) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi keandalan pelayanan, khususnya praktik konfirmasi informasi produk atau jasa sebelum digunakan, terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, serta memaknai temuan tersebut melalui Teori Expectancy-Disconfirmation. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan metode survei. Sampel sebanyak 35 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling dari populasi 405 mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Halu Oleo yang berstatus nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F-hitung 11,608 dan R² sebesar 0,667. Secara parsial, variabel reliability memperoleh nilai t-hitung 2,312 dengan signifikansi 0,028,



yang berarti berpengaruh signifikan, namun dengan arah koefisien negatif sebesar -0,366. Temuan ini dimaknai melalui Teori Expectancy-Disconfirmation, di mana mahasiswa yang memiliki pemahaman lebih baik mengenai operasional perbankan syariah menaruh ekspektasi yang sangat tinggi terhadap ketepatan dan konsistensi pelayanan, sehingga kesenjangan sekecil apa pun antara ekspektasi dan kinerja aktual berdampak lebih besar terhadap penurunan kepuasan dibandingkan dimensi lainnya.

Katakunci: Kehandalan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, *Expectancy-Disconfirmation*

PENDAHULUAN

Salah satu tantangan mendasar dalam industri jasa keuangan adalah bahwa produk yang ditawarkan bersifat tidak berwujud (intangible), sehingga penilaian nasabah terhadap kualitas layanan sangat bergantung pada pengalaman langsung saat berinteraksi dengan penyedia jasa. Setiap janji layanan yang dikomunikasikan bank, baik secara eksplisit melalui promosi maupun implisit melalui standar operasional, menjadi acuan ekspektasi yang akan dibandingkan nasabah dengan kenyataan yang mereka terima. Ketika terjadi kesenjangan antara janji dan kenyataan tersebut, dampaknya terhadap kepuasan tidak selalu proporsional dengan besar-kecilnya kesenjangan itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh seberapa tinggi ekspektasi awal yang dibentuk nasabah (Zeithaml & Bitner, 2018).

Kualitas pelayanan umumnya dikaji melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Di antara kelima dimensi tersebut, reliability memiliki kekhususan karena berkaitan langsung dengan janji layanan (service promise), yakni ketepatan waktu, keakuratan transaksi, dan konsistensi pelayanan sesuai yang dijanjikan. Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi pula, namun sejumlah temuan empiris menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak selalu sederhana pada setiap dimensi dan segmen nasabah.

Fenomena ini menjadi semakin kompleks pada segmen nasabah yang memiliki literasi keuangan syariah relatif tinggi, seperti mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. Berbeda dengan nasabah awam, mahasiswa yang telah mempelajari konsep akad, prinsip bagi hasil, dan tata kelola perbankan syariah secara akademik cenderung memiliki kerangka acuan yang lebih spesifik dan ketat dalam menilai konsistensi serta ketepatan layanan yang mereka terima. Widyastuti dkk. (2020) menemukan bahwa nasabah dengan literasi keuangan syariah yang baik cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, namun juga lebih puas ketika ekspektasi tersebut terpenuhi.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah bank syariah umumnya melaporkan hubungan yang searah dan positif pada seluruh dimensinya. Nugroho dan Wijayanti (2021) misalnya menemukan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi hingga 67%. Namun demikian, penelitian Abdullah dkk. (2021) mengindikasikan bahwa nasabah muda cenderung lebih sensitif terhadap inkonsistensi layanan yang telah dijanjikan, yang berpotensi menghasilkan pola pengaruh yang tidak sederhana pada dimensi reliability. Kesenjangan penelitian (research gap) inilah yang mendasari perlunya kerangka analisis yang mampu menjelaskan mengapa dimensi yang secara konseptual paling mendasar dalam kualitas layanan justru dapat menunjukkan arah pengaruh yang tidak searah terhadap kepuasan.

Secara kelembagaan, BSI merupakan salah satu bentuk bank umum syariah yang termasuk dalam kategori lembaga keuangan perbankan, yang dalam operasionalnya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat sesuai prinsip syariah serta tunduk pada regulasi perbankan yang berlaku (Syata, Nia, dan Ilham, 2023). BSI KCP Kendari Lepo-Lepo dipilih sebagai lokasi penelitian karena statusnya sebagai kantor cabang pembantu yang relatif baru, beroperasi sejak Agustus 2023, dan belum banyak diteliti. Teori Expectancy-Disconfirmation yang dikembangkan oleh Oliver (1980) menawarkan kerangka yang relevan untuk menjelaskan fenomena ini, karena teori tersebut menempatkan kepuasan bukan sebagai fungsi tunggal dari kinerja layanan, melainkan sebagai hasil perbandingan kognitif antara ekspektasi dan kinerja

aktual. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kehandalan (reliability) pelayanan BSI terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, serta memaknai temuan tersebut melalui Teori Expectancy-Disconfirmation. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan kerangka Expectancy-Disconfirmation untuk menjelaskan arah pengaruh reliability yang tidak searah pada segmen nasabah mahasiswa berliterasi syariah, sebuah aspek yang belum banyak diulas dalam penelitian-penelitian terdahulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif yang dipadukan dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan, khususnya reliability, terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah BSI. Lokasi penelitian ini adalah BSI KCP Kendari Lepo-Lepo, yang dipilih karena statusnya sebagai kantor cabang pembantu yang relatif baru dan berada di lingkungan dengan konsentrasi mahasiswa Universitas Halu Oleo yang cukup tinggi.

Populasi penelitian adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Halu Oleo yang berstatus nasabah BSI, berjumlah 405 mahasiswa. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, yang menghasilkan jumlah sampel minimal sebanyak 80 responden. Karena keterbatasan populasi nasabah aktif yang dapat dijangkau, sampel ditentukan menggunakan teknik accidental sampling dan diperoleh 35 responden, yang tetap memenuhi syarat minimum analisis regresi linear berganda ($5 \text{ responden per variabel bebas} \times 6 \text{ variabel} = 30 \text{ responden}$).

Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1-5 sebagai instrumen utama penelitian. Instrumen telah diuji validitas menggunakan Pearson Product Moment ($r\text{-tabel } 0,334$) dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan hasil variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,965 dan variabel kepuasan (Y) sebesar 0,863, yang keduanya berada pada kategori sangat reliabel. Data primer diperoleh langsung dari responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur terkait.

Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS, didahului dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas Shapiro-Wilk, uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF), uji heteroskedastisitas Glejser, dan uji autokorelasi Durbin-Watson. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F (simultan) dan uji t (parsial) pada taraf signifikansi 5%, dengan fokus utama pada interpretasi arah pengaruh variabel reliability (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah 35 mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Halu Oleo yang berstatus nasabah BSI. Sebagai mahasiswa yang memperoleh pembekalan akademik mengenai konsep dan operasional ekonomi syariah, responden penelitian ini memiliki karakteristik literasi keuangan syariah yang relatif lebih baik dibandingkan nasabah awam, sehingga cenderung menetapkan standar ekspektasi yang lebih tinggi dan spesifik terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, khususnya pada aspek ketepatan waktu, keakuratan transaksi, dan konsistensi layanan.

B. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,507 + 0,620X_1 - 0,366X_2 + 0,236X_3 + 0,313X_4 + 0,097X_5$$

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t-hitung	Sig.
Konstanta	1,507	-	-
Tangibles (X1)	0,620	2,962	0,006
Reliability (X2)	-0,366	2,312	0,028
Responsiveness (X3)	0,236	1,386	0,176
Assurance (X4)	0,313	1,865	0,072
Empathy (X5)	0,097	0,485	0,631

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Uraian	Nilai
F-hitung	11,608
R Square (R ²)	0,667
Jumlah Sampel (n)	35
t-tabel (df=29, α=5%)	2,045

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 11,608 dengan R² sebesar 0,667, yang berarti kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan mampu menjelaskan 66,7% variasi kepuasan mahasiswa sebagai nasabah BSI, sedangkan sisanya sebesar 33,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

C. Pengujian Parsial Variabel Reliability (X2)

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel reliability (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2,312 dengan nilai signifikansi sebesar 0,028. Karena nilai t-hitung 2,312 lebih besar dari t-tabel 2,045 dan nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak, yang berarti variabel reliability berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Namun demikian, arah koefisien regresinya negatif sebesar -0,366, yang menunjukkan bahwa peningkatan skor persepsi reliability pada model regresi ini justru berasosiasi dengan penurunan skor kepuasan, berbeda dengan variabel tangibles, responsiveness, dan

assurance yang menunjukkan arah positif.

D. Pembahasan: Interpretasi Melalui Teori *Expectancy-Disconfirmation*

Temuan koefisien negatif pada variabel reliability tidak dapat dimaknai secara literal bahwa kehandalan tidak penting bagi kepuasan mahasiswa. Temuan ini justru paling koheren dijelaskan melalui Teori *Expectancy-Disconfirmation* yang dikembangkan oleh Oliver (1980), yang menegaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja aktual, bukan semata-mata fungsi dari tingkat kinerja itu sendiri.

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi memperoleh pembekalan akademik mengenai prinsip dan operasional perbankan syariah, sehingga mereka menetapkan standar ekspektasi yang sangat tinggi terhadap ketepatan waktu layanan, keakuratan transaksi, dan konsistensi pelayanan sesuai janji bank. Standar ekspektasi yang tinggi ini membuat ambang toleransi mereka terhadap penyimpangan kinerja menjadi sempit. Ketika kinerja aktual BSI belum sepenuhnya konsisten memenuhi standar tersebut, meskipun hanya pada aspek-aspek kecil, terjadi negative disconfirmation yang berdampak lebih besar terhadap penurunan kepuasan dibandingkan dimensi lain seperti tangibles, responsiveness, assurance, atau empathy, yang standar ekspektasinya relatif tidak setinggi itu.

Salah satu wujud konkret dimensi reliability yang relevan untuk memperdalam interpretasi ini adalah praktik konfirmasi informasi produk atau jasa kepada nasabah sebelum digunakan, sebagaimana tercermin pada indikator keakuratan informasi produk dan layanan dalam instrumen penelitian ini. Dalam kerangka Teori *Expectancy-Disconfirmation* (Oliver, 1980), konfirmasi informasi yang disampaikan bank sebelum nasabah menggunakan suatu produk atau jasa berfungsi sebagai titik acuan awal (*predictive expectation*) yang akan dibandingkan nasabah dengan pengalaman aktual mereka. Ketika BSI mengonfirmasi informasi yang akurat dan jelas mengenai fitur, biaya, atau prosedur suatu produk sebelum digunakan, mahasiswa membentuk ekspektasi yang spesifik dan terukur terhadap layanan yang akan mereka terima. Apabila kinerja aktual layanan kemudian tidak sepenuhnya konsisten dengan informasi yang telah dikonfirmasi tersebut, misalnya terdapat perbedaan prosedur, biaya, atau waktu proses dari yang telah disampaikan di awal, maka terjadi negative disconfirmation yang secara langsung menurunkan tingkat kepuasan, sekalipun secara objektif kualitas layanan yang diterima tergolong baik. Mekanisme ini memperkuat penjelasan mengapa dimensi reliability, yang salah satu wujud konkretnya adalah konfirmasi informasi sebelum penggunaan produk atau jasa, justru menunjukkan arah pengaruh negatif pada penelitian ini: semakin eksplisit dan akurat konfirmasi awal yang diterima mahasiswa, semakin sempit pula toleransi mereka terhadap penyimpangan kinerja aktual dari apa yang telah dijanjikan.

Dengan demikian, arah negatif ini justru menegaskan posisi reliability sebagai dimensi yang paling diharapkan (*most anticipated dimension*) oleh mahasiswa, sehingga menjadi dimensi yang paling sensitif terhadap kesenjangan ekspektasi-kinerja. Interpretasi ini sejalan dengan temuan Abdullah dkk. (2021) yang menyatakan bahwa nasabah muda cenderung lebih sensitif terhadap inkonsistensi layanan yang telah dijanjikan dibandingkan nasabah pada segmen usia lain.

Sebaliknya, dimensi tangibles justru menjadi variabel paling dominan dengan koefisien positif tertinggi (0,620) dan tingkat signifikansi terkuat (Sig. 0,006), yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, kerapian penampilan karyawan, dan kelengkapan fasilitas ATM memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, dimensi responsiveness,

assurance, dan empathy tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki toleransi yang relatif lebih tinggi terhadap ketiga dimensi tersebut, terutama karena kebiasaan mereka menggunakan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking.

Temuan tidak signifikannya dimensi responsiveness pada penelitian ini justru menarik untuk dicermati bila dibandingkan dengan penelitian Nia, Murniati, dan Lisnawati (2025) pada Bank Muamalat KCP Bau-Bau, yang menemukan korelasi yang kuat ($R = 0,751$) antara ketanggapan (responsiveness) dan kepuasan nasabah pada segmen nasabah umum. Perbedaan ini menegaskan bahwa karakteristik segmen nasabah turut menentukan dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan: pada nasabah umum yang belum tentu terbiasa dengan layanan digital, interaksi langsung dengan pegawai melalui ketanggapan pelayanan menjadi krusial, sedangkan pada segmen mahasiswa yang literat teknologi, dimensi reliability justru lebih dominan karena sebagian besar transaksi rutin telah beralih ke kanal digital.

Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi manajemen BSI, khususnya BSI KCP Kendari Lepo-Lepo sebagai kantor cabang yang relatif baru. Alih-alih menambah janji layanan baru, prioritas utama sebaiknya diarahkan pada penguatan konsistensi pelaksanaan janji layanan yang sudah ada, seperti ketepatan waktu transaksi, keakuratan pencatatan, dan kestabilan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, agar kesenjangan antara ekspektasi tinggi mahasiswa dan kinerja aktual dapat diminimalkan..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah BSI, dengan nilai F-hitung 11,608 dan R^2 sebesar 0,667. Secara parsial, dimensi reliability (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, namun dengan arah koefisien regresi negatif (-0,366). Temuan ini bukan menunjukkan bahwa kehandalan tidak bernilai bagi kepuasan mahasiswa, melainkan menegaskan bahwa kehandalan adalah dimensi dengan tingkat ekspektasi tertinggi di kalangan mahasiswa yang memiliki literasi ekonomi syariah relatif baik. Dalam kerangka Teori Expectancy-Disconfirmation, kesenjangan sekecil apa pun antara ekspektasi tinggi tersebut dengan kinerja aktual bank menghasilkan negative disconfirmation yang berdampak signifikan terhadap penurunan kepuasan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, manajemen BSI disarankan untuk memprioritaskan konsistensi dan ketepatan pelaksanaan pelayanan yang telah dijanjikan kepada nasabah, khususnya pada segmen mahasiswa yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap operasional perbankan syariah, tanpa mengabaikan penguatan dimensi tangibles yang terbukti paling dominan memengaruhi kepuasan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas jumlah sampel dan membandingkan pola disconfirmation pada segmen nasabah dengan tingkat literasi keuangan syariah yang berbeda-beda guna memperkuat generalisasi temuan ini..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Rahman, S., dan Yusof, N. 2021. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada Segmen Mahasiswa. Jurnal Ekonomi dan Perbankan

Pengaruh Kehandalan Pelayanan BSI (Konfirmasi Sebelum Menggunakan Produk Atau Jasa) Terhadap Teori Expectancy-Disconfirmation

(Nia, et al.)



- Syariah, 9(2), 112-125.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, New Jersey.
- Maulida, R., dan Hakim, L. 2019. Karakteristik Mahasiswa sebagai Nasabah Bank Syariah: Studi Preferensi Layanan Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(1), 45-58.
- Nia, M., Murniati., dan Lisnawati, W. O. 2025. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Bau-Bau. *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 10(3), 2147-2155.
- Nugroho, A., dan Wijayanti, D. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 6(3), 201-214.
- Oliver, R. L. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahmawati, S. 2020. Preferensi Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah Muda Perbankan Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 4(2), 89-101.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Syata, W. M., Nia, M., & Ilham, M. (2023). *Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Eureka Media Aksara.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Widyastuti, R., Handayani, T., dan Sari, P. 2020. Literasi Keuangan Syariah dan Ekspektasi Kualitas Layanan pada Nasabah Muda. *Jurnal Ekonomi Syariah Terapan*, 7(1), 33-47.
- Zeithaml, V. A., dan Bitner, M. J. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education, New York.
- Tjandra. S.N. (2014). *Sintaksis Jepang*. Jakarta: Bina Nusantara.