

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Pekanbaru

Norra Isnasia Rahayu¹, Nur Fitriana², Ziddan Pratama Nadeak³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: norraisniasarahayu@umri.ac.id

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dekriptif. Populasi adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Pekanbaru berjumlah 57.035, sampel diambil 100 orang responden dengan teknik Purposive Sampling dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan teknik analisis regresi sederhana, dan uji t. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru. Dibuktikan dengan nilai uji j menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak H_a diterima. Sehingga hasil tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan.*

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perkembangan dunia perbankan saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk yang beraneka ragam. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu member kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas pelayanan mengidentifikasi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka atau mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Potensi pasar yang terbuka luas bagi dunia perbankan Indonesia baik konvensional maupun berazaskan syariah dilihat dari populasi penduduk Indonesia yang sangat besar. Dengan jumlah penduduk Indonesia yang besar yaitu sebanyak 273 juta yang sebagian besar beragama islam merupakan potensi menjadi nasabah, yang diharapkan akan lebih tertarik pada bank yang berazaskan syariah.

Goetsh dan Davis (2006; 57) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan. Suatu pelayanan yang terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk

Pada konteks ini, kualitas pelayanan tergantung pada beberapa hal yang meliputi tiga hal yaitu, sistem teknologi dan manusia. Pada penelitian ini difokuskan pada factor manusia yang memberikan kualitas pelayanan pada perbankan karena memegang peranan penting pada pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah berupa jasa yang dijadikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi para pelanggan sendiri. Senada dengan lipiyadi yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Sesuai dengan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memberikan keseimbangan harapan dari pelanggan sehingga akan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan atau nasabah perbankan itu sendiri. Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, Bank Syariah Indonesia dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh bank syariah Indonesia

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah
2019	45.134
2020	49.756
2021	53.800
2022	57.035

Dari tabel diatas dapat dilihat kenaikan jumlah nasabah dari tahun ke tahun peningkatan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam memperoleh pelayanan dari Bank Syariah Indonesia

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadi hubungan antar penyedia jasa dan pelanggannya harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak bergantung pada sistem dan juga kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam menjalankan sistem dengan baik, memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah dengan sistem dan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Persaingan dalam perbankan syariah cukup sulit, karena bisa saja persaingan perbankan yang terjadi adalah persaingan sempurna, sebab produk yang ditawarkan dapat saling mensubstitusi sempurna. Untuk produk syariah yang ditawarkan tentu memiliki atribut ataupun unsur-unsur penting yang khas dari produk tersebut sebagai bank yang berpedoman pada syariah. Perkembangan Bank Syariah juga memberi pengaruh luas terhadap upaya perbaikan ekonomi umat dan kesadaran untuk mengadopsi dan memperluas lembaga keuangan Islam. Krisis perbankan yang terjadi sejak tahun 1997 telah membuat banyak bank menggunakan prinsip Syariah sehingga dapat bertahan ditengah gejolaknya nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi.

Mengacu kepada uraian yang ada diatas, perlu adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan seperti apa yang paling diinginkan serta yang dirasakan oleh nasabah

dan pada perbankan syariah BUMN oleh karena itu penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman,Pekanbaru Dengan harapan perbankan syariah dapatmeningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan sehingga menciptakan kepuasan nasabah yang sesuai dengan ekspetasi. Yang mana nantinya akan berdampak positif bagi keberlangsungan serta eksistensi perbankan syariah dengan tatapan yang optimis terhadap perekonomian Indonesia kedepan menuju lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di BSI KCP Pekanbaru Sudirman. Jl. Jend. Sudirman No. 169, Desa Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif kuantitatif dengan pendekatan survey. Menurut Sugiyono (2014: 21) metode penelitian deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada responden yakni nasabah PT. Bank BNI Syariah yang sekarang menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh para peneliti untuk dipelajari kesimpulannya (Sugiyono, 2016:135) objek populasi yang diteliti adalah sebanyak 57.035 orang yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah 99,82 sampel sehingga digenapkan menjadi 100 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurannya atau telah benar-benar mencerminkan variabel yang diukur. Dalam menentukan kelayakan atau tidaknya suatu item pernyataan yang akan digunakan, penulis menggunakan uji validitas analisis korelasi bivariate pearson pada taraf signifikan 5%. Nilai r tabel dengan $df = n$ maka akan menjadi ($df=100$) sehingga r tabel pada taraf signifikan 5% adalah 0,195. Jika nilai r hitung $>$ r tabel , maka item pernyataan dapat dinyatakan valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item total Correlation	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,825	0,195	Valid
	2	0,704	0,195	Valid
	3	0,784	0,195	Valid
	4	0,914	0,195	Valid
	5	0,879	0,195	Valid
	6	0,945	0,195	Valid
	7	0,900	0,195	Valid
	8	0,870	0,195	Valid
	9	0,795	0,195	Valid
	10	0,868	0,195	Valid

(X)	11	0,897	0,195	Valid
	12	0,822	0,195	Valid
	13	0,892	0,195	Valid
	14	0,938	0,195	Valid
	15	0,900	0,195	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	1	0,884	0,195	Valid
	2	0,878	0,195	Valid
	3	0,871	0,195	Valid
	4	0,865	0,195	Valid

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Dari tabel 4.4 tersebut, dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang ada pada kolom *corrected item total correlation* memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha* $>$ 0,195. Sehingga apabila diperoleh nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,195 maka dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5 Uji Reliability Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	15

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan variabel X dalam penelitian ini memiliki nilai Alpha Cronbach 0,768 $>$ 0,195 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6 Uji Reliability Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	4

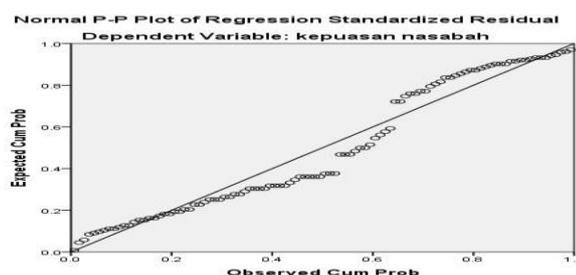
Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan variabel Y dalam penelitian ini memiliki nilai Alpha Cronbach 0,744 $>$ 0,195 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi klasik

Uji normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data didistribusikan normal atau tidak. Bila data didistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametric. Dalam penelitian ini metode yang digunakan uji normalitas data yaitu Kolmogorov-smirnov, dengan kriteria pengujian signifikan $>$ 0,05 maka data berdistribusi normal. Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS versi 23.0

Gambar 4.1 Kurva Normal Probability P-Plot

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan gambar 4.1 tersebut, dapat dilihat bahwa grafik norma P-Plot menunjukkan jika sebaran data berada diposisi sekitar daerah garis lurus dan mengikuti garis diagonal yang membentuk garis miring dari arahkiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal

Tabel 4.7 Uji normalitas Kolmogorov-smirnov kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.09302551
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.077
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Tabel diatas menjelaskan hais uji normalitas metode one sample Kolmogorov smirnov. (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikan $< 0,05$, kesimpulan nya data tidak normal, dan jika signifikansinya $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Dapat diketahui nilai signifikansinya sebesar 0,066 memakai monte carlo sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal ($0,066 > 0,05$).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah modek regresi terjadi ketidak samaan varians residual dari pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitasini, metode digunakan adalah uji glejser dengan ketentuan jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0.05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.555	.158		22.427	.000
	x	-.003	.003	-.131	-1.308	.194

a. Dependent Variable: LN

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel independen sebesar 0,194 yang berarti lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dua linear mempunyai hubungan yang linear bila signifikan (*linearity*) kurang dari 0,05

Tabel 4.9 Uji linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan nasabah * kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	89.787	10	8.979	4.530	.000
		Linearity	5.607	1	5.607	2.829	.096
		Deviation from Linearity	84.180	9	9.353	4.719	.000
	Within Groups		176.403	89	1.982		
	Total		266.190	99			

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui jika nilai signifikan pada *linearity* sebesar 0,096 > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.193	1.627		11.179	.000
	kualitas pelayanan	.132	.027	.446	4.931	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel 4.10 diatas hasil pengujian nilai Dari persamaan regresi diatas terdapat nilai konstanta sebesar 18,193, koefisien regresi variabel peningkatan kualitas mempunyai nilai positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Koefisien peningkatan kualitas memberi nilai sebesar 0,132, yang berarti bahwa jika peningkatan kualitas mengalami peningkatan akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,132 dan standar error dari peningkatan kualitas terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,27.

Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.488	.31001

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan keterangan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 49,4% sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lainnya yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Uji t atau parsial

Uji t atau parsial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan dependen. Besarnya angka T tabel dengan ketentuan sigfikan 0,05 dan $dk=(n-1)$ yaitu $(100-1) = 99$ sehingga diperoleh ketentuan nilai T tabel sebesar 1,984.

Tabel 4.12 Uji T atau Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.193	1.627		11.179	.000
	kualitas pelayanan	.132	.027	.446	4.931	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: hasil olahan data SPSS Versi 23.0

Dari tabel *coefficient* 4.12 diatas menunjukkan nilai T hitung sebesar 4,931 yang artinya T hitung $> T$ tabel ($4,931 > 1,984$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru, dengan demikian hipotesis terbukti

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan dengan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasaba, maka kualitas pelayanan tersebut akan di persepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk.

Berdasarkan analisa data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas elayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal ini terbukti dari hasil analisi uji t yang menunjukkan nilai T hitung sebesar 4,931 dengan taraf signifikan 0,000.

Hal tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan Wardayani Wahab (2017), Engkur (2018), dan Restu Khalid (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistic diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Syariah Indonesia maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti PT. Bank syariah Indonesia KCP Sudirman, Pekanbaru meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan syariah, serta menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

Kinerja yang dimiliki perbankan syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor pelayanan saja. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari beberapa perbankan syariah yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Suhardi, Silvi Sondari Gadzali, 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Republik Indonesia Unit Tanjung siang
- Engkur, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank syariah Di Jakarta.
- Fandy Jiptono dan Anastasia Dana. manajemen kualitas, kode buku 658.562TJI t penerbit Yogyakarta, Andi 2002.
- Fandy jiptono, gegorus Chandra. Service, quality and statisfaction, penerbit Yogyakarta 2006
- Fatima Nur Azizia, Hanif Shiddqi Akbar, Muhammad Zikri, Turiqur Rohman, Yusril Alfalah Rilando, 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (persero) area surabaya 2
- Fitri Madona, 2017. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor cabang 16 Ilir Palembang. Tugas akhir
- Handi Irwan D, prinsip kepuasan pelanggan (Jakarta: Gramedia 2002) h.57 Bilson Simamora, memenangkan pasar dengan pemasaran Efektif dan profitable (Jakarta: PT. Gramesia Pustaka Utama, 2001) h.18
- Islamiati sri. Tugas akhir pengaruh kualitas pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI syariah Kantor cabang A rivai palembang. Jurusan D-III perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam UINraden fatah Palembang (2016)
- Oliver, Sandra. 2007. Strategi public relations Jakarta: Esensi Sugiyono. 2006. Metode penelitian bisnis. Bandung: CV. Alfabeta
- Restu Khalid, 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank syariah mandiri di Banjarmasin Kalimantan selatan

- Reza Aulia, 2021. Analisis pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank syariah Indonesia cabang panam, Pekanbaru
- Ruri Almadea, 2017. Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah produk penghimpun dana Bank BNI Syariah kantor cabang pekanbaru).
- T Hani Handoko, 2008. Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Edisi ke enambelas BPFE, Yogyakarta
- Wardani Wahab, 2017. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di kota pekanbaru
- Yuliarmi N.N dan Riyasa P (2017) Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota dempasar.