

Tanggal Ujian: 02/08/2024

Tanggal Revisi: 03/08/2024

Disetujui: 08/08/2024

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH KCP BALIKPAPAN SOEKARNO HATTA)**

**Fitri Liani<sup>1</sup>, Dessy Handa Sari<sup>2</sup>, Nur Vita Opu<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

Ftrilni152@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The aim of this research was to determine and analyze the influence of service quality and savings products on customer satisfaction at sharia banks (Case Study of Indonesian Sharia Bank KCP Balikpapan Soekarno Hatta). This research is a type of quantitative research. The population in this research is 19,523 BSI customers. Researchers took samples using a sampling technique based on the Slovin formula as many as 400 respondents. The type of data used is primary data sourced directly from respondents which is presented in the form of a Likert scale. Data analysis in this research uses descriptive analysis methods with the help of the Partial Least Square (PLS) application with the SmartPLS version 3.0 program. The results of this research were obtained using the PLS Evaluation Model to show the Influence of Service Quality and Savings Products on Sharia Bank Customer Satisfaction (Case Study of Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta). Service Quality and Savings Products are two variables that influence Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Savings Product Quality, Customer Satisfaction.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BSI 19.523 nasabah. Peneliti mengambil sampel dengan teknik penentuan sampel berdasarkan rumus Slovin sebanyak 400 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala likert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan bantuan aplikasi *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS versi 3.0. Hasil dari penelitian ini didapatkan dengan menggunakan Evaluasi Model PLS untuk menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta). Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan merupakan dua variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

**Kata kunci:** **Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan, Kepuasan Nasabah**

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam perkembangan dan invitasi dalam dunia perbankan semakin selektif menekan pada perbankan untuk berinovasi dan mengutamakan nasabah. Presepsi ini meletakkan nasabah pada tempat yang paling utama bagi perbankan, karena nasabah dapat menjadi pokok bagi keberhasilan

pencapaian perbankan. Menurut Rahayu dkk, (2022) Perusahaan perlu melakukan berbagai macam upaya dalam meningkatkan dan mengembangkan layanannya agar dapat tercapai tujuan yang diharapkan. Ikhtiar yang dapat dipersiapkan yaitu dengan menaikkan kualitas dari produk serta kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, untuk memastikan bahwa hal tersebut dapat sampai sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang sangat baik dapat diartikan sebagai sikap pegawai yang memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah. Ketelitian, keakraban, dan kemakmuran secara meluas (Sufiati Mila, 2019).

Dalam jurnal (Mahliza Ferry, 2023) Dengan terletaknya Bank Syariah Indonesia mudah dijangkau oleh nasabah namun masih terdapat kekurangan pada pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah yang dapat dikatakan kurang maksimal sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia. Dikutip dalam (Rezky Amalia, 2023) Adapun keluhan dari nasabah bank syariah indonesia yaitu terkait produk bank yang masih kurang diketahui dan belum dipahami produk apa saja yang tersedia pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu juga terjadi kekecewaan dari pada kualitas pelayanan terjadi pada fasilitas fitur mobile banking Bank Syariah Indonesia yang juga masih sering terjadi gangguan jaringan sehingga tidak dapat diakses tidak dapat di akses oleh nasabah bank syariah indonesia (cnnindonesia.com, 2023).

Dengan demikian, peneliti tertarik demi mengkaji Tingkat rasa Kepuasan nasabah dengan memperhatikan hubungan antara kepentingan dan kinerja organisasi di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta. Inilah yang menjadi fokus penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP BALIKAPAPAN SOEKARNO HATTA)**

## 1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, oleh karena itu dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta?
2. Apakah kualitas produk tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta.
2. Untuk mengetahui Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta

## 1.4. Penelitian Terdahulu

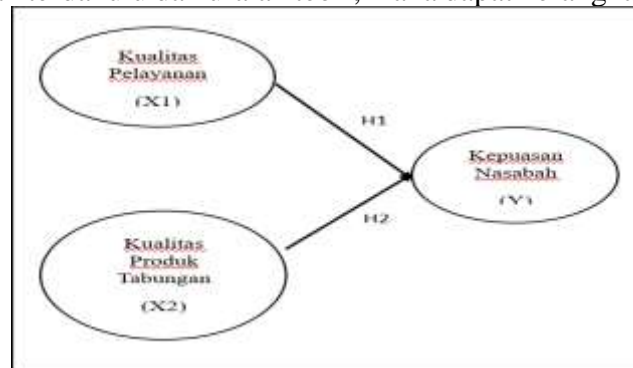
Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto (2020) Tujuan penelitian ini penggabungan bank-bank syariah ini adalah untuk meningkatkan kinerja perbankan syariah di tingkat nasional. Diharapkan dengan penggabungan ini, keunggulan masing-masing bank syariah dapat digabungkan, sehingga mampu menawarkan layanan yang lebih komprehensif dan memperluas jangkauan layanan mereka. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa antara Variabel dimensi CARTER dari kualitas layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel *customer satisfaction*.

Pada studi ini Any Meilani dan Dian Sugiarti (2022), Tujuan penelitian ini untuk memperkuat kinerja perbankan syariah nasional. Penggabungan bank syariah ini diharapkan dapat menyatukan kelebihan ketiga bank syariah ini agar dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang semakin luas dan permodalan yang semakin kuat. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini Variabel dimensi CARTER dari kualitas layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel *customer satisfaction*.

Pada penelitian Intan Nurcahyanti (2021), Tujuan Penelitian ini Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan Kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan karena obyek yang diteliti terukur dan rasional. Hasil penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan adanya pengaruh yang positif secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu dan uraian teori, maka dapat kerangka berpikir seperti berikut:



### 1.6. Hipotesis Penelitian

#### Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2022), Definisi kualitas mencakup semua karakteristik dan atribut dari suatu produk atau layanan yang berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, baik yang diungkapkan secara eksplisit maupun tersirat. Kualitas juga diartikan sebagai kondisi yang dinamis terkait dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Evaluasi kualitas layanan sebagai bentuk penilaian terhadap perencanaan, aktivitas, usaha, dan inisiatif yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen serta mencapai kepuasan dan kesenangan mereka, sehingga konsumen dapat menggunakan produk dan layanan perusahaan dengan baik. Adapun Teori yang digunakan pada penelitian yaitu SERVQUAL menjelaskan bahwa keputusan konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Mirip dengan penelitian Faris Rizal Sendekia Hutama dan Mustika Widowati (2018) dan Wendy Suhendry dan Fera Maulina (2020), membuktikan juga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah. Maka dari itu adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta**

#### Hubungan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah

Produk memiliki peran penting bagi perusahaan karena merupakan dasar dari semua kegiatan usaha. Nasabah akan membeli produk yang mereka anggap sesuai dengan kebutuhan

mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyesuaikan produknya dengan kebutuhan dan keinginan nasabah agar strategi pemasaran berhasil. Produk diartikan sebagai sesuatu yang memberikan manfaat baik untuk keperluan sehari-hari maupun keinginan nasabah, umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan fisik (Sufiati Mila, 2019). Hal ini sejalan dengan Teori SERVQUAL yang dijelaskan oleh Kotler (2019), di mana kualitas produk merujuk pada atribut umum suatu produk atau layanan dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang disampaikan atau tersirat. Kualitas produk mencakup kemampuan untuk berfungsi dengan baik, termasuk kehandalan, daya tahan, perbaikan, dan karakteristik lainnya. Dengan memberikan produk yang berkualitas baik, sesuai dengan teori SERVQUAL, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Mila Sufiati (2019) dan Rora Rosmaya Sari Luis (2019) menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **H2 : Kualitas Produk Tabungan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta**

### **2. Metodologi**

#### **2.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Pada penelitian ini Waktu yang dihitung mulai dari bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2024, Dan Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta yang terletak pada jalan Soekarno Hatta, kelurahan Batu ampar, Kecamatan Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, yang sebelum adanya relokasi bernama Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Sudirman 2 yang terletak pada Jenderal Sudirman No.5, Damai, Kec. Balikpapan Kota, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur.

#### **2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data**

##### **Jenis Data**

Jenis Data Penelitian ini mengadopsi pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kuantitatif karena mengumpulkan data dan menganalisis data numerik dan non-numerik yang diangkat, serta menggunakan berbagai uji statistik. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada dengan menggunakan data numerik. Data numerik ini diperoleh melalui pengukuran yang objektif dan dapat dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2018:23).

##### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan proses yang terstruktur dan standar untuk memperoleh data yang diinginkan (Hafni Sahir, 2021). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi langsung dengan menggunakan Kusioner atau angket. Kusioner atau angket ngkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan instrumen untuk mengukur variabel dalam penelitian. Pengumpulan data menggunakan kusioner dianggap sangat efisien karena responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disiapkan oleh peneliti. Dalam penyusunan kusioner ini pernyataan (Hafni Sahir, 2021).

#### **2.3. Metode Analisis Data**

Peneliti menggunakan teknik analisis data *Parsial Least Squares* dengan menggunakan pemrograman *SmartPLS* untuk menguji dampak variabel  $x$  pada  $y$ . *Parsial Least Square* (PLS) bisa menjadi metode investigasi data yang disempurnakan karena dapat bekerja dengan baik dengan data pada skala apa pun dan tidak memerlukan banyak asumsi

##### **Model Pengukuran atau *outer model***

Tujuan dari model pengukuran (*Outer Model*) dalam PLS-SEM adalah untuk memverifikasi reliabilitas dan validitas suatu variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Jogiyanto (2011), validitas dapat diuji dengan salah satu cara yaitu mencari hubungan yang signifikan antara konstruk dengan butir-butir pertanyaan dan terkaitan atau ikatan yang kurang baik dengan faktor lainnya.

**Uji Validitas**

**Tabel 2.1 Convergen Validity**

Convergen Validity							
Konstruk	Indikator	Factor loading	AVE				
Kualitas Pelayanan	KPL 1	0.679	0.811	Kualitas Produk Tabungan	KPR 1	0.770	0.531
	KPL 2	0.660			KPR 2	0.593	
	KPL 3	0.824			KPR 3	0.800	
	KPL 4	0.809			KPR 4	0.812	
	KPL 5	0.818			KPR 5	0.611	
	KPL 6	0.812			KPR 6	0.758	
	KPL 7	0.858			KPR 7	0.789	
	KPL 8	0.695			KPR 8	0.794	
	KPL 9	0.570			KPR 9	0.837	
	KPL 10	0.546		Kepuasan nasabah	KN 1	0.835	0.572
	KPL 11	0.755			KN 2	0.933	
	KPL 12	0.751			KN 3	0.913	
	KPL 13	0.771			KN 4	0.922	
	KPL 14	0.602			KN 5	0.950	
	KPL 15	0.689			KN 6	0.929	
				KN 7	0.812		

Sumber: Diolah oleh *SmartPLS* (2024)

Indikator Kualitas pelayanan, Kualitas Produk Tabungan dan Kepuasan nasabah menunjukkan nilai *loading faktor* dengan Validitas konvergen baik, karena Sebagian besar nilai *loading factor* di atas 0,70 Tetapi ada beberapa sedikit di bawah 0,70 namun karena untuk tahapan awal maka ukuran skala dengan nilai *loading* antara 0,5 dan 0,60 dapat dianggap cukup. Sedangkan nilai *AVE* menunjukkan nilai 0,811, 0,531, dan 0,572 lebih besar dari 0,50 yang menunjukkan bahwa indikatornya menjelaskan lebih dari varian struktur.

**Uji Validitas Diskriminan**

**Tabel 2.2 Uji Validitas diskriminan**

Konstruk	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)		KPR 1	0,599	0.770	0.519
KPL 1	0,679	0,441	0.491		KPR 2	0,568	0.593	0.314
KPL 2	0,660	0,389	0.310		KPR 3	0,592	0.800	0.448
KPL 3	0,824	0,507	0.508		KPR 4	0,627	0.812	0.337
KPL 4	0,809	0,499	0.512		KPR 5	0,500	0.611	0.284
KPL 5	0,818	0,526	0.556		KPR 6	0,525	0.758	0.394
KPL 6	0,812	0,511	0.487		KPR 7	0,570	0.789	0.758
KPL 7	0,858	0,604	0.540		KPR 8	0,531	0.794	0.640
KPL 8	0,695	0,489	0.445		KPR 9	0,597	0.837	0.663
KPL 9	0,570	0,431	0.530		KN 1	0,590	0.599	0.835
KPL 10	0,546	0,441	0.494		KN 2	0,607	0.623	0.933

KPL 11	0,755	0.533	0.574		KN 3	0,633	0.687	0.913
KPL 12	0,751	0.675	0.572		KN 4	0,593	0.661	0.922
KPL 13	0,771	0.638	0.550		KN 5	0,689	0.639	0.950
KPL 14	0,602	0.526	0.349		KN 6	0,689	0.641	0.929
KPL 15	0,689	0.637	0.443		KN 7	0,519	0.556	0.812

Sumber: Diolah oleh *SmartPLS* (2024)

Konstruk Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan, dan Kepuasan Nasabah mempunyai nilai *cross loading* tertinggi setiap indikator dengan nilai di atas 0,70. Kecuali ada beberapa indikator yang berada di bawah 0,70, tetapi cukup mendekati. Ini menunjukkan bahwa indikator KPL, KPR, dan KN memiliki nilai *discriminant validity* yang tinggi karena lebih banyak memuat pada konstruk mereka sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2.3 Tabel Uji Realibilitas**

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Pelayanan (X1)	0,961	0,944
Kualitas Produk Tabungan (X2)	0,935	0,922
Kepuasan Nasabah (Y)	0,909	0,964

Sumber: Diolah oleh *SmartPLS* (2024)

Konstruk Kualitas pelayanan, Kualitas Produk Tabungan, dan Kepuasan Nasabah mempunyai *Cronbach's Alpha* 0,961, 0,935, dan 0,909 serta *Composite Reliability* sebesar 0,944, 0,922, dan 0,964 keduanya memiliki nilai lebih dari 0,70. Artinya konstruk Kualitas Pelayanan memiliki *reability* yang baik.

### Model Struktural atau *Inner model*

*Inner model* menggambarkan hubungan antara faktor-faktor yang tidak aktif berdasarkan hipotesis yang cukup besar. Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana faktor laten eksogen dapat mempengaruhi variabel laten endogen, inner model dilakukan pengujian dengan menggunakan kriteria nilai *R-Square* dan *Path Coeficient*

#### Uji *R-Squares*

**Tabel 2.4 *R-Squares***

Konstruk	<i>R</i> <sup>2</sup>
Kepuasan Nasabah	0.842

Sumber: Diolah oleh *SmartPLS* (2024)

Dapat dilihat dalam tabel 2.4 Model memiliki nilai *R*<sup>2</sup> sebesar 0,842 yang artinya bahwa 8,42% varibilitas dalam kualitas dapat digunakan untuk memberikan produk dan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah sehingga tercipta kepuasan dari nasabah. Artinya semakin tinggi pelayanan produk yang diberikan maka semakin tinggi rasa kepuasan oleh nasabah.

#### Uji *Path Coeficient*

**Tabel 2.5 *Path Coeficient***

Hipotesis	Indikator	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	P value	Hasil
H1	Kualitas Pelayanan > Kepuasan nasabah	0.498	7.879	0,000	Diterima
H2	Kualitas Produk Tabungan > Kepuasan nasabah	0.443	6.947	0,000	Diterima

Sumber: Data diolah dengan *SmartPLS* (2024)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hipotesis H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa semakin

tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia akan menciptakan kepuasan nasabah yang tinggi juga yang membuat nasabah ingin menggunakan lagi jasa layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta.

Hipotesis H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa pemberian kualitas produk pada tabungan yang baik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan dari nasabah Bank Syariah Indonesia akan meningkatkan kepuasan dari nasabah memungkinkan nasabah untuk menggunakan lagi produk dan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Soekarno Hatta.

#### 4. Kesimpulan

Bedasarkan analisis dan pembahasan peneltian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hipotesis diterima karena kualitas pelayanan yang sangat baik mampu memenuhi harapan nasabah.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk Tabungan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Hipotesis diterima karena kualitas produk tabungan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia yang menawarkan produk tabungan dapat menciptakan tingkat kepercayaan pada nasabah

#### 5. Saran

Diharapkan dapat meningkatkan dalam halnya pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi nasabah. Sosialisasi mengenai peningkatan edukasi kepada nasabah mengenai prinsip-prinsip dan manfaat produk perbankan syariah. Dan Diharapkan melakukan perbandingan kepuasan nasabah antara berbagai jenis lembaga keuangan seperti bank konvensional dengan bank syariah untuk mendalami apa perbedaan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### 6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada manajemen Poltekba, pembimbing 1, pembimbing 2 dan pihak yang membantu penulisan skripsi.

#### Daftar Pustaka

- CNN INDONESIA. (2023). Baca artikel CNN Indonesia “Nasabah Teriak Tak Bisa Tarik Uang Sehari, BSI Minta Maaf.”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230508193835-78-946908/nasabah-teriak-tak-bisa-tarik-uang-seharian-bsi-minta-maaf>
- Nurcahyanti Intan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Mahliza Ferry. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BSI
- Hafni Sahir, S. (2021). Metodologi Penelitian. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Rahayu, dkk (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Pekanbaru. In *Economics, Accounting and Business Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Rezky Amalia. (2023). 5 Kelemahan Bank Syariah serta Ciri-Ciri yang Membedakan dengan Bank Konvensional. <https://dailysocial.id/post/bank-syariah>
- Sufiati Mila. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Cabang Banda Aceh).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.


Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



**Dessy Handa Sari, S.E., M.M**  
NIP. 198812312019032014

Pembimbing 2



**Dr. Nur Vita Opu S.E., M.M**  
NIK.197305222006042015