

PENGARUH LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPR DANAFLASH DI KOTA SAMARINDA

Fajar Rahman Hakim¹, Catur Kumala Dewi², Sukirman³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : akunfajarkampus@gmail.com

Keywords :

Physical Evidence, Reliability,
Responsiveness, Assurance,
Empathy, Satisfaction

ABSTRACT

This study aims first, to know and recognize much about BPR DanaFlash customer satisfaction in Samarinda City. Second, to determine the relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy regarding customer satisfaction at BPR DanaFlash in the city of Samarinda. Third, knowing which variables have a partial influence on customer satisfaction at BPR DanaFlash in the city of Samarinda. Knowing which variables have the most dominant or influential influence on BPR DanaFlash in the city of Samarinda.

This study took a population of 70 BPR DanaFlash customers in Samarinda City

This research method uses Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach and uses SmartPLS software to analyze the data. Based on the calculation results, $R^2 = 0.736$. This means that customer satisfaction is 73.6%. Customer satisfaction is influenced by the independent variable service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy, while the remaining 26.4% is influenced by other variables that were not examined. Thus it can be concluded that service can influence customer satisfaction, in other words the company must provide good service if it wants to continue to benefit from customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga intermediasi yang menerima simpanan dari nasabah kelebihan dana dan menyalurkan kepada nasabah yang kekurangan dana. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. (Hutasoid,2020)

Kepuasan nasabah dapat dilihat dari segi kualitas pelayanan bagian Frontliner seperti *Customer Service*, Teller, dan juga bagian Marketing karena bagian-bagian tersebut yang menghadapi nasabah secara langsung. Kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah merupakan elemen yang berkaitan untuk mencapai loyalitas nasabah. Jika nasabah menyukai pelayanan Bank, puas dengan pelayanan Bank, nasabah dapat merekomendasikan Bank kepada calon nasabah lainnya sehingga Bank dapat meningkatkan profit. Bank perlu

memerhatikan tingkat kepuasan nasabah untuk menjaga dan menambah loyalitas nasabah.(Kusnaedi, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara terdapat masalah yang dikhawatirkan nasabah menjadi tidak nyaman berimbas pada kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan BPR, karena kurang optimalnya pelayanan pada dimensi keandalan (reliability), dimensi empati memiliki rasa peduli dan menciptakan kenyamanan nasabah. Serta pada dimensi ketanggapan (responsiveness) yaitu berkaitan dengan pelayananan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Serta produk yang masih kurang optimal dalam menonjolkan kelebihan atau ciri khas seperti mempermudah serta memberi kenyamanan bagi nasabah.(Wahyudi, 2022)

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh BPR Danaflash adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing produk kreditnya sehingga tercipta kepuasan nasabah. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk kredit terhadap kepuasan nasabah BPR Danaflash di Samarinda. (Setiawan, 2020)

Sigit dan Soliha (2017) dalam penelitiannya dengan mengambil 100 sampel nasabah kredit usaha rakyat di BRI Cabang Batang Unit Warungasem menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan melalui uji koefisien regresi dapat dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan, kualitas produk, juga kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah secara positif.

Penelitian Soliha didukung pula oleh penelitian sesudahnya dengan sampel yang berbeda oleh Mutmainah(2018), dengan menggunakan sampel 120 nasabah BPR yang menyatakan bahwa dengan teknik analisis data dengan metode regresi linier berganda, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kepuasan nasabah tabungan. Namun kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Permasalahan yang didapati oleh penulis selama melakukan penelitian pada BPR Dana flash Di Kota Samarinda yaitu transaksi masih manual menggunakan kwitansi, dan tidak ada fasilitas ATM untuk memudahkan nasabah bertransaksi diluar bank.

METODE

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini cara yang digunakan untuk pengumpulan data yakni melakukan penelitian lapangan (*Field Work Research*) dengan menyebarkan angket (*kuisisioner*) dan melakukan wawancara (*interview*) .

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2012:115) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BPR Danaflash Samarinda dengan total nasabah 228 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Kriteria sampel yang diambil adalah nasabah yang sudah menjadi anggota selama 1 tahun di tahun 2020-2021 dan nasabah memiliki akun usaha. Berdasarkan rumus Taro Yamane maka didapati jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 70 responden yang dianggap cukup untuk melakukan penelitian ini

Alat Analisis Dan Pengujian Hipotesis

a. Analisa Penilaian Outer Model atau *Measurement Model*

Model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outer* model dan *inner* model (Ardiansyah, 2016). Analisa *outer* model dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel), pengujian yang dilakukan pada *outer* model terdiri dari uji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* (Paulus & Wardhani, 2018). Menurut Ghazali, *outer* model disebut juga sebagai *outer relation* atau *measurement* model yang mendefinisikan pada setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Terdapat tiga kriteria untuk menilai *outer* model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability* (Purwaningsih & Kusuma Damar, 2015).

b. Analisa Penilaian *Inner* Model atau *Structural*

Model Analisis *inner* model tujuannya untuk mengetahui keakuratan model struktural yang dibangun. Beberapa indikator yang dapat digunakan adalah Koefisien Determinasi (R²) dan *Predictive Relevance (Q²)* (Supandia & Mutmainatus S, 2020). Model struktural (*inner* model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R²) (Prayudi & Oktapiani, 2020). Evaluasi *inner* model dapat dilihat dari beberapa indikator yang

Metode dalam penelitian ini menggunakan *explanatory research*, dimana teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis (Ariyanto Aris et al., 2020). Secara umum metode *explanatory research* adalah pendekatan metode yang menggunakan PLS, hal ini disebabkan pada metode ini terdapat pengujian hipotesa, yang kemudian dilakukan analisa *outer* dan *inner* model langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis meliputi, Koefisien Determinasi (R²), *Predictive Relevance (Q²)*, *Goodness Of Fit Index (GoF)* (Ruhamak & Putra, 2020).

Pada pendekatan PLS, uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan simulai melalui *software Smart PLS* dengan dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis secara simultan dalam PLS dapat dilihat pada hasil *indirect*, di mana tidak ada efek koefesian karena pada efek moderasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung (*direct effect*) variabel independen ke variabel dependen, tetapi juga hubungan interaksi antara variabel bebas dan variabel moderasi terhadap variabel terkait (*indirect effect*). Karena itu *indirect effect* digunakan untuk melihat efek dari adanya variabel terkait di mana hasil literasi *boot strapping* harus memperoleh nilai *T-statistic* variabel moderasi lebih sama dengan 1,96 agar dapat dikatakan termediasi penuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Tabel 1. Hasil Uji Deskripsi Rincian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	49	70%
Perempuan	21	30%
Total	70	100%

b. Tabel 2. Hasil Uji Deskripsi Rincian Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
------	------------------	------------

20-30 Tahun	25	35,7%
Lebih dari 30 Tahun	45	64,3%
Total	70	100%

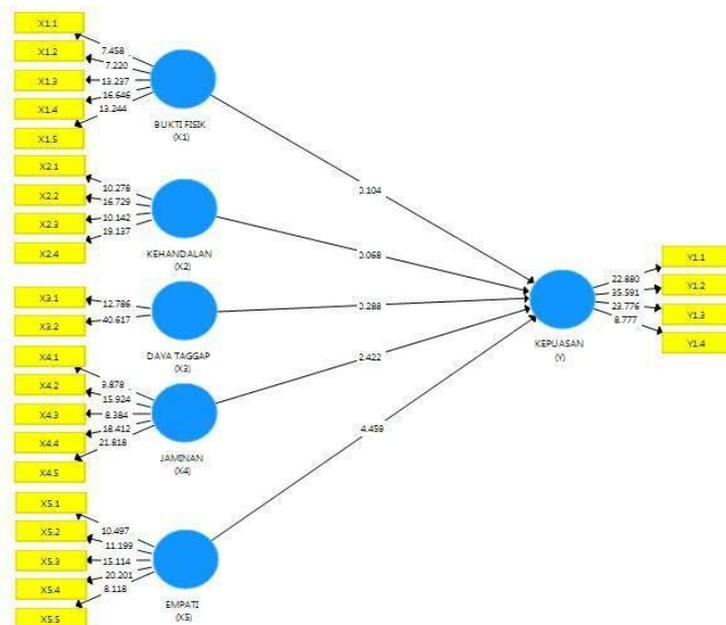
c. Tabel 3 Hasil Uji Deskripsi Rincian Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	9	13%
SMP	15	21%
SMA	35	50%
SARJANA	11	16%
Total	70	100%

d. Tabel 4 Hasil Uji Deskripsi Rincian Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah Responden	Persentase
Sembako	20	29%
Sayur	7	10%
Kelontong	12	17%
Ikan	7	10%
Jamu	8	11%
Pecah Belah	16	23%
Total	70	100%

Analisis dan Pengujian Hipotesis



Gambar 1 Hasil Uji Smart PLS

a. Deskripsi Hasil *Outer Loading*

Nilai *outer loading* diketahui bahwa semua item atau *indicator* nilai *outer loading*nya sudah > 0,5 walaupun masih < 0,7. Batasan nilai *Outer Loading* > 0,5 masih dapat diterima asalkan

validitas dan reliabilitas konstruk memenuhi syarat serta model masih baru dikembangkan. Maka berdasarkan *validitas outer loading* dinyatakan semua item atau *indicator* telah valid secara validitas butir

Berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada 34 responden dalam penelitian ini, berhasil dikumpulkan data hasil jawaban responden mengenai tanggapan terhadap masing-masing variabel, yaitu sebagai berikut :

b. Tabel 1 Total Effect Bootstrapping dalam PLS SEM

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
BUKTI FISIK_(X1) -> KEPUASAN_(Y)	0.013	0.013	0.124	0.104	0.917
DAYA TAGGAP_(X3) -> KEPUASAN_(Y)	0.032	0.041	0.111	0.288	0.773
EMPATI_(X5) -> KEPUASAN_(Y)	0.514	0.501	0.115	4.459	0.000
JAMINAN_(X4) -> KEPUASAN_(Y)	0.346	0.349	0.143	2.422	0.016
KEHANDALAN_(X2) -> KEPUASAN_(Y)	0.009	0.019	0.136	0.068	0.946

c. Deskripsi Output Bootstrap Pada Outer Loading

Hasil *bootstrapping* PLS SEM terhadap *Outer Loading*, diketahui bahwasanya semua indikator mempunyai nilai P Value < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya semua indikator berdasarkan nilai *outer loading* adalah signifikan. Hal tersebut dapat memberi kesimpulan bahwasanya semua indikator telah valid secara *convorgen* berdasarkan penilaian *bootstrapping* terhadap *outer loading*.

d. Deskripsi Output Bootstrap Pada Outer Weight

Hasil *bootstrapping* PLS SEM terhadap *Outer Weight*, diketahui bahwasanya semua indikator mempunyai nilai P Value < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya semua indikator berdasarkan nilai *outer wight* adalah signifikan. Hal tersebut dapat memberi kesimpulan bahwasanya semua indikator telah valid secara *convorgen* berdasarkan penilaian *bootstrapping* terhadap *outer weight*.

e. Tabel 2 Fit Model

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.090	0.090
d_ ULS	2.637	2.637
d_G	1.806	1.806
Chi-Square	582.631	582.631
NFI	0.593	0.593

Nilai NFI = 0,593 x100 = 59,3 % jadi model yang dimiliki 59% FIT. Nilai SRMR 0.090 di bawah 0.10 menunjukkan bahwa model memiliki model yang baik dan masih dapat di terima.

Evaluasi Model Pengukuran atau Measurement (Outer) Model

a. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Berdasarkan Tabel 5.6 pada hasil penelitian ini diketahui semua indikator model muatan (*loading*) memiliki nilai lebih besar dari 0,50 yang artinya konstruk dapat diterima. Selain itu jika dilihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*) pada tabel dibawah ini memiliki nilai lebih besar dari 0,50 yang artinya nilainya valid dan memenuhi syarat nilai AVE.

Tabel 1 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Konstruk	AVE	KET
----------	-----	-----

BUKTI FISIK_(X1)	0.532	Valid
DAYA TAGGAP_(X3)	0.773	Valid
EMPATI_(X5)	0.589	Valid
JAMINAN_(X4)	0.573	Valid
KEHANDALAN_(X2)	0.626	Valid
KEPUASAN_(Y)	0.687	Valid

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Berdasarkan hasil hitung pada tabel 5.6 pada isi penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa korelasi variabel laten dengan indikator lebih besar daripada ukuran variabel latennya, hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten pada blok lebih baik dari ukuran blok lainnya. Selain itu nilai *cross loading* dalam satu variabel sudah lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa analisis *cross loading* tidak terdapat permasalahan.

Uji Realibilitas

Tabel 1 Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Konstruk	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
BUKTI FISIK_(X1)	0.777	0.849
DAYA TAGGAP_(X3)	0.713	0.872
EMPATI_(X5)	0.824	0.877
JAMINAN_(X4)	0.813	0.870
KEHANDALAN_(X2)	0.803	0.870
KEPUASAN_(Y)	0.846	0.897

Tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan pada *composite reliability* untuk semua konstruk bernilai lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan responden konsisten dalam menjawab pertanyaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Pada *cronbach alpha* untuk semua konstruk bernilai lebih dari 0,70 dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Evaluasi Model Struktural (Inner) Model

a. Koefisien Determinasi (*R-Square*) R^2

Tabel 1 Nilai *R-Square*

Variabel	R Square
KEPUASAN_(Y)	0.736

Dapat dilihat bahwa, nilai Kepuasan (Y) 0,736 yang dapat dikatakan nilai tersebut memenuhi syarat nilai *R-Square*.

b. Predictive Relevance (*Q-Square*) Q^2

Berdasarkan hasil hitung Q^2 diperoleh nilai 0,736 yang menunjukkan bukti bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang baik karena nilai yang diperoleh lebih dari 0 (nol). Sehingga dapat disimpulkan sebesar 73,6% kepuasan nasabah Bank BPR dana Flash dikota Samarinda dipengaruhi oleh variabel kepuasan melalui mediasi variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya 0,264 atau 26,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

c. Goodness Of Fit (GoF)

Berdasarkan hasil hitung nilai GoF sebesar 0,463 yang menunjukkan GoF lebih tinggi dari 0,36 sebagai syarat instrument yang baik. Nilai GoF 0,463 menunjukkan bahwa sampel data yang diambil sesuai dengan model yang diteliti, dari pengujian R2, Q2, dan GoF yang telah dilakukan terlihat bahwa model yang dibentuk adalah kuat, sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan.

Pengujian Hipotesis

Berikut adalah tabel koefisien untuk tiap jalur hipotesis (*Path Coefficients*) dan nilai *T-Statistics* yang diperoleh dari hasil *output bootstrapping Smart PLS*:

Tabel 1 Koefisien dan Jalur T-Statistics

Hipotesis	Pengaruh	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)
H1	BUKTI FISIK_(X1) -> KEPUASAN_(Y)	0.013	0.013	0.124	0.104
H2	KEHANDALAN_(X2) -> KEPUASAN_(Y)	0.009	0.019	0.136	0.068
H3	DAYA TAGGAP_(X3) -> KEPUASAN_(Y)	0.032	0.041	0.111	0.288
H4	JAMINAN_(X4) -> KEPUASAN_(Y)	0.346	0.349	0.143	2.422
H5	EMPATI_(X5) -> KEPUASAN_(Y)	0.514	0.501	0.115	4.459

Tabel 2 Hasil Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1	Bukti Fisik (X1) Tidak Berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan (Y)	Tidak Didukung / Ditolak
H2	Kehandalan (X2) Tidak Berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan (Y)	Tidak Didukung / Ditolak
H3	Daya Tanggap (X3) Tidak Berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan (Y)	Tidak Didukung / Ditolak
H4	Jaminan (X4) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan (Y)	Didukung / Diterima
H5	Empati (X5) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan (Y)	Didukung / Diterima

Pembahasan

Berdasarkan model analisis jalur *inner* model, menunjukkan bahwa bukti fisik (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistics* lebih kecil dibandingkan nilai *t* tabel sebesar $0,104 < 1,997$. Berdasarkan model analisis jalur *inner* model, menunjukkan bahwa kehandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistics* lebih kecil dibandingkan nilai *t* tabel sebesar $0,068 < 1,997$. Berdasarkan model analisis jalur *inner* model, menunjukkan bahwa daya tanggap (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistics* lebih kecil dibandingkan nilai *t* tabel sebesar $0,288 < 1,997$. Berdasarkan model analisis jalur *inner* model, menunjukkan bahwa jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y). hal ini dapat dilihat dari nilai *t-statistics* lebih kecil dibandingkan nilai *t* tabel sebesar $2,422 > 1,997$. Hal ini dikarenakan *t-statistics* sebesar $2,422 > 1,997$ maka dapat dikatakan

berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan model analisis jalur *inner* model, menunjukkan bahwa empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah (Y). hal ini dapat dilihat dari nilai *t- statistics* lebih kecil dibandingkan nilai t tabel sebesar $2,422 > 1,997$. Hal ini dikarenakan *t- statistics* sebesar $4,459 > 1,997$ maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kajian serta tinjauan teori pendukung, maka dapat diambil kesimpulan, dari 5 (lima) hipotesis yang diajukan, 2 terbukti secara empiris dan diterima, sebagai berikut :

1. Tidak didukung atau tidak diterima, bukti fisik (X1) fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) Nasabah BPR DanaFlash di Kota Samarinda
2. Tidak didukung atau tidak diterima, kehandalan (X2) penyelesaian masalah dan harga, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) Nasabah BPR DanaFlash di Kota Samarinda
3. Tidak didukung atau tidak diterima, daya tanggap (X3) kesediaan untuk membantu, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) Nasabah BPR DanaFlash di Kota Samarinda
4. Didukung atau diterima, jaminan (X4) bebas dari bahaya dan ragu-ragu, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) Nasabah BPR DanaFlash di Kota Samarinda
5. Didukung atau diterima, empati (X5) pemahaman individual atas pelanggan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) Nasabah BPR DanaFlash di Kota Samarinda
6. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang sangat signifikan terhadap layanan yaitu, empati (X5) terhadap kepuasan (Y) dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,459. Dari data responden dapat dilihat bahwa responden sudah merasa puas layanan Nasabah BPR DanaFlash di kota Samarinda
7. Variabel yang tidak signifikan dari hasil analisis data yang paling rendah menunjukkan bahwa pengaruh layanan kehandalan (X2) terhadap kepuasan (Y) dengan nilai *t-statistics* sebesar 0,068

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, masih diperlukan pengujian dan penguatan lebih lanjut dengan diperlukan beberapa saran baik bagi pihak terkait maupun bagi peneliti dengan tujuan untuk memperbaiki layanan Nasabah BPR DanaFlash di kota Samarinda pada saat ini dan untuk meningkatkan kualitas penelitian dimasa yang akan datang. Saran bagi penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank BPR Dana Flash di Kota Samarinda untuk meningkatkan lagi kehandalan karena empati merupakan salah satu pembentukan kepuasan nasabah
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk memperbesar lingkup respon/sampel penelitian dari sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran secara lebih real dan lebih spesifik mengenai pengaruh layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah Bank BPR DanaFlash di Kota Samarinda
- 3.

REFERENCES

- R&D. Bandung: Alfabeta. Abdillah, W., Hartono. 2015. Partial Least Square (PLS). Yogyakarta: Andi.
- Afriyen. 2018. "Analisis Faktor-Faktor Penentu Kinerja Profitabilitas Bank
- Arikunto, S. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Hutasoit, A. H. ., Ginting, S. O. ., & Eric, E. (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 3(4), 474 - 481. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i4.152>
- Kusnaedi, E. ., Sofiati (Efi), N. A., & Sudaryo, Y. . (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas : Survey Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jurnal Indonesia Membangun, 20(03), 67–101. <https://doi.org/10.56956/jim.v20i03.60>
- Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa

Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 103-112.
<https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.55>

Setiawan, R., Setyadi, D., & Asmapane, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda di Samarinda.