



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mitra Bayar Bank Mandiri Taspen Kcp Kebumen**

**Endang Shyta Triana**<sup>1\*</sup>, **Nurul Aisah**<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen SDM Sektor Publik, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

<sup>2</sup>Akuntansi Perkantoran, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

\*Email: [siittaa11@gmail.com](mailto:siittaa11@gmail.com), [Nurulaisyah0407@gmail.com](mailto:Nurulaisyah0407@gmail.com)

Doi: <https://doi.org/10.37339/e-bis.v%vi%i.1414>

Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

### **Info Artikel**

Diterima :  
21/06/2023

Diperbaiki :  
24/06/2023

Disetujui :  
28/06/2023

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengukur kepuasan nasabah dan untuk mengembangkan loyalitas nasabah yang memungkinkan besar menarik nasabah baru. Metode yang digunakan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sample penelitian ini sejumlah 100 responden, sample diambil dengan teknik *random sampling*. Data primer diperoleh dengan metode survey menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan analisis uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, regresi liner sederhana, uji t serta koefisien determinasi. Sebelum data dianalisa peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa sebesar 77,7% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelayanan pada Mitra Bayar Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen. Di variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Selain itu kinerja seluruh pegawai juga berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah.

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

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze or measure customer satisfaction and to develop customer loyalty that will enable them to attract new customers. The method used by the researcher uses quantitative methods with a qualitative analysis approach. The sample of this research is 100 customer respondents, the sample is taken by random sampling technique. Primary data obtained by survey method using a questionnaire. Data were analyzed by analysis of validity, reliability, normality test, homogeneity test, simple linear regression, t test and coefficient of determination. Before the data was analyzed, the researcher conducted a validity test and a reliability test. Based on the results of research conducted, it is concluded that 77.7% of service quality affects service satisfaction at Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen Pay Partners. The service quality variable has a significant influence on the level of customer satisfaction. In addition, the performance of all employees also has a significant effect on customer satisfaction.

**Keywords: Quality Of Service, Customer Satisfaction**

Alamat Korespondensi

: Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 54316

## PENDAHULUAN

PT Bank Mandiri Taspen merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang dimana melayani pembayaran gaji pensiun untuk ASN, ASABRI TNI/ POLRI dan Dapen BUMN (Sulistiawati, 2021). PT Bank Mandiri Taspen juga wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin pada nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, saat melayani nasabah dengan ramah, sempurna dan cepat pasti akan terciptanya citra baik bagi Perusahaan (Fandy Tjiptono, 2017;180). PT Bank Mandiri Taspen dalam pelayanan didefinisikan sebagai suatu tindakan yang dijelaskan atau dilakukan untuk menyenangkan, mencari bimbingan, atau menyampaikan manfaat kepada pembeli dengan tujuan menciptakan niat baik atau nama baik, meningkatkan penjualan, dan meningkatkan pendapatan (H.N. Casson;83)(Purbianto, 2018). Nasabah yang merupakan pensiunan PNS, nasabah Polri/ TNI, dan nasabah lanjut usia yang telah mencapai usia pensiun mendapat prioritas dari layanan Bank Mandiri Taspen. Maka dari itu kualitas pelayanan di PT. Bank Mandiri Tспен harus selalu ditingkatkan, beberapa evaluasi nasabah mengenai pelayanannya dalam operasional mengatakan sudah sesuai SOP. Nasabah merasa di layani dengan sepenuh hati dengan memegang prinsip melayani nasabah seperti orang tua sendiri (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65)(Sultan, 2022). Kepuasan konsumen atau nasabah merupakan suatu evaluasi sentimental dari konsumen sesudah konsumen memakai produk jasa dimana asa serta kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi (Daryanto dan Setyobudi,2019)(Equity et al., 2021).

Berdasarkan data dan informasi yang bersumber dari PT Taspen selalu meningkatkan kualitas layanan bagi para nasabahnya melalui mitra bayarnya. Kerjasama ini dilakukan agar memudahkan peserta taspen agar mendapatkan pelayanan yang optimal dan selalu inovatif, yang diharapkan berkontribusi positif dan juga berdampak pada produk-produk yang ditawarkan. Berikut ini disajikan dalam tabel 1.1 table mitra bayar PT Taspen

**Tabel 1.** Mitra..Bayar PT. Taspen..cabang Purwokerto Raya

No	Mitra..Bayar PT Taspen	Jumlah Peserta Taspen
1	PT. Pos	17424
2	BPR DP Taspen	2040
3	Bank Woori Saudara	1947
4	Bank BRI	42805
5	Bank Syariah Indonesia	1252
6	Bank Mandiri Taspen	7206
7	Bank Jateng	29824
8	Bank Bukopin	1741
9	Bank BTPN	12880
10	Bank BTN	166

(Sumber: data diolah, 2022)

Tuntutan terhadap pelayanan yang baik terhadap penyelenggara pelayanan semakin tinggi dan terus meningkat. Kajian terkait kualitas pelayanan dilakukan oleh (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021) tentang kualitas dan kepuasan nasabah pada PT Jasa Raharja yang hasil penelitian menyatakan adanya efek signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan, sedangkan kajian serupa juga dilakukan oleh (Wijayanto, 2015) secara simulatan dimensi tangible dari pelayanan kualitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta ikut merasakan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Iriany et al., 2022).

Sedangkan variabel kepuasan pelanggan pula mensugesti pelanggan loyalitas. Topik penelitian yg sama juga dilakukan oleh (Wahab, 2017) menggunakan pada bank syariah dengan hasil saling berpengaruh antara kualitas layanan serta kepuasan (Tanjung & Rakhmawati, 2021) Berdasarkan penelitian sebelumnya, mitra dari PT menjadi fokus minat peneliti dalam memperluas variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dengan memperkuat dengan tema yang hampir identik menggunakan berbagai Taspen. Wijayanti et al. (2019) melakukan penelitian kedua dengan hasil yang berbeda. Masalah bukti fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan empati berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di sisi lain, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Setianto et al., 2017).

## **KAJIAN PUSTAKA**

Bank mandiri merupakan bank konvensional masyarakat banyak tau mengenai keberadaan Bank Mandiri dikarenakan termasuk pada Bank Pemerintah yang secara empiris sudah berdiri sejak lama dan sudah memiliki banyak kantor cabang di berbagai wilayah. Menurut (Dr. Kasmir, 2014) Bank Mandiri merupakan hasil merger antara Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Pembangunan Indonesia (BAPONDO) dan Bank Ekspor Impor (Bank Eksim) (Auvarda, 2018).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan juga dikenal sebagai, sejauh mana tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, Fandy Tjiptono(2017: 180) (B et al., 2023).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan pada PT.Bank Mandiri Taspen yaitu dengan cara pengukuran, seperti peringkat kepuasan dimana kepuasan pelanggan dalam artian berukuran harapan pelanggan untuk kinerja produk. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja produk dalam penciptaan nilai dan impian pelanggan secara holistik (Sigit & Soliha, 2017:159) (Nasabah, 2017).

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu mengukur menggunakan data secara numerik dan statistik (Sugiyono,2013) (Ardiansyah et al., 2023). Pada penelitian ini populasi yang dipergunakan adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di mitra bayar Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen sampai dengan bulan September 2022 dengan jumlah 1.259 nasabah pensiun. sampel yang dipergunakan pada hal ini ialah simple random sampling. Metode pengambilan sampel dilakukan di Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen dengan jumlah nasabah pensiunan sebanyak 1.259 orang per September 2022, dan penulis mengambil 100 sampel. Rumus pengambilan sampelnya adalah (Slovin) (Septiani et al., 2020):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai persen ketidaksesuaian berdasarkan kekeliruan penarikan sampel yang masih dapat dimaklumi atau diharapkan

Maka besarnya sampel dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(e)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.259}{(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.259}{12,59 + 1}$$

$$n = \frac{1.259}{13,59} = 92,6 \text{ responden}$$

### Analisis Pembahasan

Pada Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen, untuk mengetahui hal ini menggunakan aplikasi SPSS untuk melanjutkan perhitungan berdasarkan hasil kuesioner variabel untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (Sugiyono, 2015:38) (Oktarina et al., 2019). Uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dalam perhitungan semuanya menggunakan aplikasi SPSS.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mitra pembayaran Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen. Setelah dilakukan pengujian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan hasil uji efektivitas, hal ini divalidasi dan rumus Nilai pada r tabel untuk  $df = N - 2$ , nilai  $df = 100 - 2 = 98$ , dan  $df = 98$  adalah 0,1966 dengan signifikansi nilai  $0,000 < . 0,05$ . Artinya semua item pertanyaan untuk variabel Quality of Service dan Customer Satisfaction memiliki nilai r lebih besar dari 0.1966 sehingga dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas 21 variabel kualitas pelayanan dan 5 variabel kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha sebesar 0,964 dan 0,914 atau lebih besar dari 0,6. Uji Normalitas Hasil uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Setelah dilakukan analisis parametrik seperti korelasi Pearson, sebaiknya digunakan metode uji Liliefors bersamaan dengan uji normalitas jika signifikan ( $Asymp.sig$ )  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil SPSS 25 diketahui nilai signifikansi  $0,057 > 0,05$ , sehingga residual berdistribusi normal. Uji homogenitas menghasilkan homogenitas untuk uji t sampel independen dan ANOVA satu arah. Untuk signifikansi  $> 0,05$ , kami menerima  $H_0$  (varians homogen), dan untuk signifikansi  $< 0 > 0,05$ , kami menyimpulkan bahwa distribusi data homogen.

Hasil uji regresi linier sederhana bertujuan untuk memprediksi besarnya nilai variabel terikat (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas (X), sehingga hasil pengujiannya adalah nilai  $a = 0,737$  dan  $b = 0,228$ . Jadi rumusnya adalah  $Y = 0,737 + 0,228 X$ . Konstanta  $0,737$  berarti nilai konsisten dari variabel kepuasan pelanggan. Koefisien regresi X sebesar  $0,228$  berarti setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar  $0,228$ . Koefisien regresinya positif, sehingga arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Hasil uji-t penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel independen (X) yang secara independen mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan 100 responden pada taraf signifikansi  $\alpha = 5$  dan jumlah variabel 2. lakukan. Nilai t-tabel yang diperoleh dari rumus  $df = n - k = 100 - 2 = 98$ , nilai t-tabel =  $1,98447$  dibulatkan menjadi  $1,984$ . Nilai probabilitas (sig)  $0,05$  menentukan kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis. Maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima dan sebaliknya dengan nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar  $18,620 > t$  tabel  $1,984$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < .$  Hasil  $0,05$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil survei menunjukkan seberapa besar proporsi variabel independen. Dengan kata lain nilai Adjusted R<sup>2</sup> adalah  $0,777$ , variabel Kepuasan Pelanggan (dependen), yang dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (independen), variabel lain tidak dijelaskan dalam penelitian (Ghozali,2005)(Fakhrudin, 2020).

### Uji Validitas

Kuesioner digunakan..untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Kebumen. Menggunakan pengolahan..data..SPSS (*Statistical Program for Social Science*) untuk mendapatkan hasil perhitungannya. Metode keputusan validasi yaitu :

Berdasarkan signifikansi:

Jika.nilai signifikansi  $> 0,05$ .maka item dinyatakan tidak.valid

Jika.nilai signifikansi  $< 0,05$  maka.item.dinyatakan valid

Berdasarkan nilai korelasi:

Jika.nilai.r hitung  $< r$  tabel, maka item.dinyatakan tidak.valid

Jika.nilai.r hitung  $> r$  tabel, maka item.dinyatakan.valid

Suatu kuesioner atau kumpulan kuesioner dianggap valid jika nilai signifikansinya lebih besar dari  $0,05$  jika nilai signifikansinya kurang dari  $0,05$ , item tersebut dianggap tidak valid. Item tersebut dianggap valid jika  $0,05$ . Berdasarkan nilai korelasi, item tersebut divalidasi jika r hitung lebih besar dari r tabel. Tabel tersebut menggunakan rumus  $df = n - 2$  karena memiliki 100 responden.

Dimana :

$df =$  defree of freedom

$n =$  sampel

$df = 100 - 2 = 98$ , diperoleh hasil r tabel sebesar  $= 0,1966$ .

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r kritis	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,60	0,964	Reliabel
Kepuasan Pelayanan	0,60	0,914	Reliabel

(Sumber : data primer diolah, 2022)

**Table 3.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	103.690.585
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.168
	Negative	-.191
Test Statistic		.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 <sup>c</sup>

(Sumber : data primer diolah, 2022)

Berdasarkan hasil uji pada SPSS 25, diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,057 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menentukan apakah varians mean antara tiga atau lebih kelompok data independen adalah sama. Uji T Sampel Independen dan One Way ANOVA biasanya memerlukan uji ini sebagai prasyarat. Uji homogenitas membuat keputusan berdasarkan apakah  $H_0$  diterima (varian yang sama) atau ditolak ( $H_0$ ) jika signifikansinya lebih besar atau sama dengan 0,05.

**Tabel 4.** Hasil Uji Homogenitas

#### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Based on Mean	7.297	18	76	.058
Based on Median	2.357	18	76	.085
Based on Median and with adjusted df	2.357	18	13.141	.059
Based on trimmed mean	6.784	18	76	.058

(Sumber : data primer diolah, 2022)

Berdasarkan hasil pengujian SPSS 25 diketahui nilai signifikansi  $0,058 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi seragam (homogen)

## Pengujian Hipotesis

### Regres Linier Sederhana

Dengan hanya satu variabel independen dan satu variabel dependen, digunakan regresi linier sederhana. Prediksi atau prediksi nilai variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen adalah tujuan dari penggunaan metode ini.

**Tabel 4 . Hasil Uji Linier Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.737	.885		.833	.407
	X1_Total	.228	.012	.883	18.620	.000

a. Dependent Variable: Y1\_Total

(Sumber : data primer diolah, 2022)

Berdasarkan hasil pengujian SPSS 25 diketahui bahwa nilai a adalah 0,737 dan b adalah 0,228. Hal ini memungkinkan kita untuk memformulasikan  $Y = 0,737 + 0,228 X$ . Konstanta sebesar 0,737 berarti variabel kepuasan pelayanan memiliki skor konsistensi sebesar 0,737. Koefisien regresi X sebesar 0,228 berarti setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,228. Koefisien regresinya positif, sehingga arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif (Agustina,C.,Pranat, Lukita (2022) (Maulana et al., 2019)

## Uji t

Uji-t adalah uji koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen (X) secara independen mempengaruhi variabel dependen (Y). Gunakan  $\alpha = 5\%$  tingkat signifikansi. Jumlah responden adalah 100 dan jumlah semua variabel adalah 2. Nilai t tabel diberikan dengan rumus  $df = n - k = 100 - 2 = 98$ . Kemudian nilai pada t tabel (1,98447) dibulatkan. Hingga 1.984. Tentukan kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis. Nilai probabilitas (sig) sebesar 0,05 menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ . Jika nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  diterima dan ditolak.

**Tabel 5. Hasil Analisis Uji t**

Variabel	Signifikan	A	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X	0,000	0,05	18,620	1,984	Signifikan

(Sumber : Data Primer diolah, 2022)

Berdasarkan Tabel 3.10, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t-hitung sebesar 18,620  $>$  ttabel 1,984 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < .0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan (Leni M;(2002) (Sari et al., 2023).

## SIMPULAN

Uji Validitas Instrumen Variabel (X) Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,1966), dengan taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pertanyaan pada kuesioner menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelayanan telah dinyatakan valid. Uji Validitas Instrumen Variabel (Y) Kepuasan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,1966), dengan taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pertanyaan pada kuesioner menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelayanan telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) digunakan untuk mengetahui apakah suatu alat ukur dapat dipercaya atau reliabel. Jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 alat tersebut dianggap reliabel. Uji reliabilitas yang dilakukan dengan SPSS 25 menghasilkan hasil bahwa kualitas pelayanan (X) dengan hasil 0,964 lebih besar dari  $r$  kritis 0,060 maka dinyatakan reliabel, sedangkan kepuasan pelayanan nasabah (Y) dengan hasil 0,914 lebih besar dari  $r$  kritis 0,060 maka dinyatakan reliabel. Hasil uji regresi linier sederhana bertujuan untuk memprediksi besarnya nilai variabel terikat (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas (X), sehingga hasil pengujiannya adalah nilai  $a = 0,737$  dan  $b = 0,228$  I tahu Jadi rumusnya adalah  $Y = 0,737 + 0,228 X$ . Konstanta 0,737 berarti nilai konsisten dari variabel kepuasan pelanggan. Koefisien regresi X sebesar 0,228 berarti setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,228. Koefisien regresinya positif, sehingga arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Hasil uji-t penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel independen (X) yang secara independen mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan 100 responden pada taraf signifikansi  $\alpha = 5$  dan jumlah variabel 2. lakukan. Nilai t-tabel yang diperoleh dari rumus  $df = n - k = 100 - 2 = 98$ , nilai t-tabel = 1,98447 dibulatkan menjadi 1,984. Nilai probabilitas (sig) 0,05 menentukan kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis. Maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima dan sebaliknya dengan nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 18,620  $> t$  tabel 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,000 < .$  Hasil 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

## REFERENSI

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Auwarda, C. (2018). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Setelah Menerapkan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk). *Indonesia Banking School*, 1(1), 1–102.
- B, R. D. C., Rohendi, A., Widjaja, Y. R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Analysis, I. P., & Customer, P. G. (2023). STRATEGI MANAJEMEN MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS (IPA), POTENSIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV) DAN SERQUAL DI RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN KALIMANTAN TENGAH. 5(2), 120–138.
- Equity, P. B., Perusahaan, K., Pelanggan, K., & Konsumen, T. L. (2021). *Studi Kasus Pada PT . Bahana Sukses Sejahtera Disusun Atas Dasar Pemenuhan Tugas Dan Pelengkapan Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata S . 1 Dalam Ilmu Ekonomi Islam DISUSUN OLEH : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM. 1605026071.*



- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 17(1), 51–72.
- Iriany, E. D., Manajemen, E. /, Kristen, U., Sorong, P., Maryen, A., & Banea, A. (2022). SINARMAS MULTIFINANCE CABANG SORONG Oleh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>
- Nasabah, T. K. (2017). *Analisis Service Recovery...*, Aisyah Sarahditya, Ma.-IBS, 2017.
- Oktarina, K. A. Y. U., Mellyana, A. D. E. I., Ersan, A., Maulana, A., Maulana, A., Fitriani, A., Badru, A., Faradilla, A., Arianto, K., Triana, A., Aprilia, A., Rahmawati, A., Dasaad, A. D., Sugiarti, A., Nuraini, A. R. I., Damayanti, A., Nidah, A. W., Sapitri, A., Dewi, A. N., ... Umiyana, F. (2019). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 1*, 105–127.
- Purbianto, M. A. (2018). Penerapan Customer Relationship Management Pada Pembiayaan Pensiun Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lawang. *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 41–49.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 119. <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). ( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru ). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(3), 131–143.
- Setianto, G., Wartini, S., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). Management Analysis Journal PENGARUH BUKTI FISIK DAN EMPATI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN. *Management Analysis Journal*, 6(4). <http://maj.unnes.ac.id>
- Sulistiawati. (2021). *Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun Pada Pt Taspen (Persero) Pangkalpinang*. [http://repository.iainsinjai.ac.id/id/eprint/594/1/SULISTIAWATI New.pdf](http://repository.iainsinjai.ac.id/id/eprint/594/1/SULISTIAWATI>New.pdf)
- Sultan. (2022). *Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah )*.
- Tanjung, S., & Rakhmawati. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang, Penelitian Pada Tahun 2019)*. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/5368/>