



Kualitas Pelayanan *Customer Service* Kepada Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung

I Gde Oka Saputra^{1*} 

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 22, 2022

Revised May 29, 2022

Accepted July 12 14, 2022

Available online July 25, 2022

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Nasabah

Keywords:

Service Quality, Customer Service, Customers



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2022 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian survei dengan format penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan melibatkan 25 orang responden sebagai narasumber informasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kuantitatif Berdasarkan kriteria yang ditetapkan melalui pembatasan lebar interval bagi masing-masing perolehan total dari 25 butir parameter tersebut, penelitian ini menemukan hasil penilaian total skor kualitas pelayanan secara keseluruhann sebesar 2.510 berada pada 2.126-2.625. Hal ini memberikan indikasi bahwa kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat tergolong kategori baik. Implikasi penelitian ini diharapkan agar parameter yang memiliki kategori baik untuk ditingkatkan agar menjadi sangat baik, dan untuk yang memiliki kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan

ABSTRACT

If the quality of service is not good, the customer will move to another bank, if another bank can provide services in accordance with the wishes of the customer. So that good service will produce a good response by customers. However, poor service will drain the customer's patience. This study uses a survey research approach with a descriptive research format. The method used is descriptive quantitative, involving 25 respondents as sources of information. The research data sources consist of primary data and secondary data. Methods of data collection with questionnaires and documentation. Data analysis was carried out by quantitative descriptive. Based on the criteria set by limiting the interval width for each of the 25 total parameters obtained, this study found the results of the assessment of the total service quality score of 2,510, which were in the range of 2,126-2,625. This indicates that the quality of customer service to customers at Rural Banks is categorized as good. The implication of this research is that the parameters that have a good category can be improved to be very good, and those that have a very good category can be maintained.

1. PENDAHULUAN

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia (Putri & Supatmi, 2020; Tyas & Setiawan, 2012). Dewasa ini perkembangan bisnis perbankan semakin meningkat dan kompleks sehingga menyebabkan timbulnya persaingan (Diana et al., 2021a; Sholihah, 2021). Persaingan yang terjadi dalam usaha bank berupa tingkat persaingan suku bunga antar bank semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin menjamurnya lembaga-lembaga perbankan dan lembaga perkreditan yang berusaha menarik perhatian nasabah (Hasni, 2020; Putri & Supatmi, 2020). Dengan semakin banyak lembaga perbankan dan lembaga perkreditan, sudah barang tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa perbankan. Upaya penciptaan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap

*Corresponding author.

E-mail addresses: oka.saputra60@yahoo.com (I Gde Oka Saputra)

bank yang dinaunginya (Dzikiryantos & Rochim, 2022; Sholihah, 2021). Pemasaran dalam jasa perbankan merupakan upaya menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah (Diana et al., 2021b). Dengan demikian, cara yang terbaik agar dapat bersaing serta menarik konsumen untuk menjadi nasabah maka harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari pihak bank secara konsisten. Untuk meraih kondisi semacam ini, salah satunya cara yang dapat ditempuh adalah dengan memberikan pelayanan secara prima dengan kualitas lebih atau setidaknya sama dengan bank lainnya (Nurdjaman, 2004). Namun, dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah (Gofur, 2019; Jalil et al., 2017). Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah. Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk merupakan salah satu kantor cabang yang berada di Kabupaten Badung, dimana BPR Parasari memiliki pesaing-pesaing dari bank-bank lain yang ada di Kabupaten Badung. Dengan adanya berbagai macam jenis bank di kabupaten badung tentunya menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan bank-bank tersebut berlomba untuk memenangkan persaingan. Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan pelanggan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa (Ningsih & Mahfudz, 2020; Yasin & Fisabilillah, 2021). Bank Perkreditan Rakyat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah keuangan dengan cara memberikan kredit berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan yang dibutuhkan oleh para calon nasabah dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik (Sianturi et al., 2021). Penentuan kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan, karena pelanggan yang menikmati jasa, maka pelanggan pula yang harus menentukan kualitas layanan jasa (Iqbal, 2021; Liman, 2016). Sebelum menikmati jasa, pelanggan mempunyai harapan terhadap jasa yang akan digunakan. Harapan ini merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli jasa, yang dijadikan standar atau acuan menilai kinerja tersebut (Mahriani, 2018; Yasin & Fisabilillah, 2021). Temuan penelitian sebelumnya menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Dewi & Suprpti, 2018; Dzikiryantos & Rochim, 2022). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dituntut untuk menjadi bank yang sehat tumbuh dan menguntungkan. Sesuai dengan rencana bisnis dalam rangka rekapitalisasi telah ditetapkan adanya reorientasi bisnis dimana sektor ritel dan *micro banking* dijadikan *core business* di masa depan sementara itu untuk sektor *corporate* diutamakan pada sektor agribisnis. Oleh sebab itu agar reorientasi bisnis tersebut mendapat keuntungan yang optimal, maka Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sangat tergantung pada struktur dana dan tingkat suku bunga dari dana yang berhasil dikumpulkan dari masyarakat atau pihak ketiga lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian survei dengan format penelitian deskriptif dengan objek pengamatan penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang didapat oleh nasabah ketika melakukan transaksi yang dimana diukur berdasarkan 9 indikator yang terbagi menjadi 25 parameter. Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung di bagian *customer service*. Populasi penelitian yaitu masyarakat yang datang ke Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung yang secara administratif tidak dapat dipastikan jumlahnya. Dari populasi penelitian ditentukan sampel untuk mewakili populasi, teknik pengambilan sampel dilakukan mengikuti teori Arikunto (1998) dengan besar sampel dapat diambil sepersepuluh dari jumlah populasi. Hal ini berarti sampel diambil nasabah yang datang berurusan 5 orang setiap harinya dan akan dilakukan selama 5 hari berturut-turut sehingga sampel berjumlah 25 orang nasabah, yang akan dilakukan secara acak. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi yang terdapat pada bidang pelayanan *customer service* kepada nasabah. Metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan yakni dengan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kuantitatif dengan menentukan kelas interval masing-masing interpretasi yaitu interpretasi parameter, interpretasi jawaban masing-masing responden, dan interpretasi jawaban keseluruhan responden. Kelas

interval menjelaskan kelompok-kelompok nilai variabel, dimana kelompok-kelompok tersebut dapat menggambarkan rentang pengamatan dari yang terendah hingga yang tertinggi sehingga ditemukan hasil penilaian total skor kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

PT. BPR Parasari berlokasi di jalan Raya Denpasar-Tabanan tepatnya Br. Badung Lukluk, kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Bank pasar ini merupakan salah satu BPR terbesar di Kecamatan Mengwi dan ketiga di Kabupaten Badung. Bank Parasari Lukluk menawarkan produk jasa kepada masyarakat yaitu jasa simpanan dan jasa kredit. BPR Parasari memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 59 karyawan dengan rincian keadaan pegawai pada Tabel 1.

Tabel 1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Hasil Survei

Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	23
Perempuan	36
Pendidikan	
SMA	6
D3	4
S1	47
S2	2

Sumber: Kepegawaian Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung

Berdasarkan Tabel 1 diketahui keadaan pegawai pada Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Dari segi jenis kelamin ketahui bahwa sebagian besar pegawai berjenis kelamin perempuan yaitu 36 orang dan laki-laki 23 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa pegawai yang berpendidikan SMA sebanyak 6 orang, pegawai yang berpendidikan D3 sebanyak 4 orang, pegawai yang berpendidikan S1 sebanyak 47 orang, dan pegawai yang berpendidikan S2 sebanyak 2 orang. Objek pengamatan penelitian dilakukan pada variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang didapat oleh nasabah ketika melakukan transaksi di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung. Pada penelitian dilakukan survei mengenai karakteristik responden yang menjadi nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung. Setelah dilakukan survey deskripsi responden selanjutnya responden diberikan kuesioner terkait penilaian kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Hasil Survei

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	8	32
Perempuan	17	68
Umur		
20-25	2	8
26-30	5	20
31-35	10	40
36-40	5	20
41-45	3	12
46-50	0	0
Pekerjaan		
Wiraswasta	12	48
Pegawai Swasta	4	16
PNS	3	12
Guru	5	20

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Polisi	1	4
Pendidikan		
SMP	10	40
SMA	8	32
Diploma	1	4
S1	6	24
S2	0	0

Sumber: Identitas Responden

Tabel 2 menjelaskan mengenai deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan. Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang (68%) dengan rentang umur 32-35 tahun sebanyak 10 orang (40%), dengan status pekerjaan wiraswasta berjumlah 12 orang (48%) serta memiliki tingkat pendidikan terakhir pada jenjang SMP sebesar 10 orang (40%). Penilaian kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Responden terhadap Penilaian Kualitas Pelayanan Customer Service kepada Nasabah

Pernyataan	Keterangan	JLH
Sikap <i>customer service</i> yang melayani nasabah ramah, sopan, menarik.	Skor	108
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> yang melayani nasabah cepat, tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar.	Skor	106
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> mampu memikat dan mengambil hati nasabah.	Skor	113
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> dalam melayani nasabah rapi, cepat dan cekatan	Skor	103
	Kategori	B
<i>Customer service</i> memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan nasabah.	Skor	93
	Kategori	B
Kerapihan, kebersihan dan penampilan <i>customer service</i> .	Skor	99
	Kategori	B
<i>Customer service</i> memberikan solusi yang tepat kepada nasabah jika terjadi suatu kendala.	Skor	91
	Kategori	B
<i>Customer service</i> mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.	Skor	101
	Kategori	B
Jika terjadi sesuatu <i>customer service</i> yang dari awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawab.	Skor	99
	Kategori	B
<i>customer service</i> melayani nasabah sesuai dengan prosedur.	Skor	103
	Kategori	B
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu.	Skor	107
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> dalam menangani pelayanan tidak membuat kesalahan.	Skor	92
	Kategori	B
Melayani dalam batasan waktu yang normal.	Skor	101
	Kategori	B
<i>Customer service</i> mampu berkomunikasi yang baik kepada setiap nasabah.	Skor	97
	Kategori	B
<i>Customer service</i> mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.	Skor	99
	Kategori	B
<i>Customer service</i> dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.	Skor	104
	Kategori	B
<i>Customer service</i> yang berkomunikasi lewat telepon atau sarana lainnya menggunakan tutur kata yang lemah lembut dan enak didengar.	Skor	112
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> selalu menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang pribadi nasabah.	Skor	108
	Kategori	SB
<i>Customer service</i> tidak sembarangan dalam memberikan informasi kepada nasabah.	Skor	107
	Kategori	SB

Pernyataan	Keterangan	JLH
<i>Customer service</i> memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu.	Skor Kategori	86 B
<i>Customer service</i> mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.	Skor Kategori	100 B
<i>Customer service</i> cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.	Skor Kategori	98 B
<i>Customer service</i> mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.	Skor Kategori	95 B
<i>Customer service</i> selalu menjaga hubungan baik kepada setiap nasabah.	Skor Kategori	99 B
Memahami bahwa kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya.	Skor Kategori	89 B

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan [Tabel 3](#) mengacu pada kriteria yang ditetapkan, dapat dijelaskan Kualitas Pelayanan *Customer Service* kepada Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung yang dijelaskan dari alternatif jawaban terhadap 25 parameter (pernyataan) dari 25 responden. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan yang diukur melalui 25 parameter /pernyataan tersebut di atas, 6 kualitas pelayanan tergolong kategori Sangat Baik dan 18 kualitas pelayanan yang tergolong Baik. Total skor 2.510, berada pada 2.126-2.625 yaitu tergolong Baik, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung adalah Baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan menunjukkan kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung adalah Baik. Kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi salah satu hal yang sangat urgen untuk diperhatikan oleh bank-bank yang beroperasi. Kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan yang baik dan paripurna penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan bank yang baik juga akan memberikan kenyamanan buat nasabah selain itu akan membuat nasabah akan semakin loyal terhadap bank, selain itu akan menambah keparcayaan (trust) kepada bank. *Customer Service* adalah jantungnya perusahaan terutama pada perbankan ([Jalil et al., 2017](#); [Lorente-Martínez et al., 2020](#)). Mereka membantu perbankan menjadi berkembang dengan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer Service* bertugas melayani, memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas apa saja yang dapat dimiliki oleh nasabah ([Dzikiryantos & Rochim, 2022](#); [Manuhutu et al., 2021](#)). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa indikator yang menjadi kualitas pelayanan. ada sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan, yakni reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (misalnya, kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain). Temuan ini diperkuat dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan *customer service* yang baik memberikan pengaruh terhadap nasabah ([Fariza et al., 2019](#); [Lubis & Andayani, 2018](#); [Pelayanan & Terhadap, 2017](#)). Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah ([Manuhutu et al., 2021](#)). Berdasarkan pembahasan, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai sejauhmana perbedaan terhadap layanan yang diharapkan oleh nasabah atau pelanggan yang mereka terima, hal ini baru dapat diketahui dengan membandingkan persepsi nasabah terhadap layanan yang mereka peroleh. Implikasi penelitian ini diharapkan kualitas pelayanan terkait harapan dan kenyataan menjadi indikator penting terhadap kepuasan nasabah. Nasabah tentu berharap banyak pelayanan yang diberikan akan bisa memenuhi harapan mereka, sehingga mereka akan terpuaskan dan akan semakin loyal.

4. SIMPULAN

Kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung adalah baik. Direkomendasikan kepada Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Badung agar untuk kualitas pelayanan yang memiliki kategori baik untuk ditingkatkan agar menjadi sangat baik, dan untuk yang memiliki kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan dikemudian hari.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, P. S. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(Agustus), 87–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i02.p01>.
- Diana, S., Sulastiningsih, S., & Purwati, P. (2021a). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 111–125. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6068](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6068).
- Diana, S., Sulastiningsih, S., & Purwati, P. (2021b). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 111–125. <https://doi.org/10.32477/jrabi.vxix.xxx>.
- Dzikiryantos, K., & Rochim, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 324–332. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1803>.
- Fariza, U., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty Dimediasi Customer Satisfaction dan Switching Cost Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Manajemen*, 8 No.15, 100–114.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.
- Hasni, N. (2020). Pengaruh Gaji Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Ildikti9.Id*, 4(Oktober), 50–59. <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika Vol 4, No, 2, Oktober 2020, pp. 50-59 p-ISSN:2088-9003 dan e-ISSN: 2685-6891>.
- Iqbal, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(2), 83–93. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i2.609>.
- Jalil, I., Yunus, M., & Chan, S. . . (2017). Pengaruh Promotion Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customers Trust Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekombis*, 4(2), 118–127. <https://doi.org/10.35308/ekombis.v3i1.411>.
- Liman, P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Minyak Goreng Kemasan Cv.Indo Sari Abadi. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(6), 95–107. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v3i2.735>.
- Lorente-Martínez, J., Navío-Marco, J., & Rodrigo-Moya, B. (2020). Analysis of the adoption of customer facing InStore technologies in retail SMEs. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57(7). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102225>.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Mahriani, E. (2018). Pengaruh Stres dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Kinerja kAryawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Mitrathama Arthabuana Di Kabupaten Banjar. *Jurnal Studi Ekonomi*, 9(1), 38–46. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v9i1.2120>.
- Manuhutu, M., Aunalal, Z. I., & Tanihatu, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 17–24. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4234>.
- Ningsih, & Mahfudz, M. S. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif. *Point*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.576>.
- Pelayanan, P. K., & Terhadap, D. A. N. L. (2017). *KEPRI MALL KOTA BATAM Indra Firdiyansyah * Program Studi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo Komplek Plaza Sulaiman Blok A No : 4-6 Jl. Sultan Abdurrahman , Lubuk Baja , Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Telp : (0778) 433 703 Email : indra.1-9.*
- Putri, C. M., & Supatmi, S. (2020). Pengaruh Dewan Terkoneksi Politik terhadap Tingkat Simpanan, Tingkat Kredit dan Risiko Kredit Perbankan di Indonesia. *JPPSH*, 4(2), 158–168. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v4i2.31587>.
- Sholihah, E. (2021). Efisiensi Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(2), 287–304. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.012.2.06>.
- Sianturi, E. I. P., Halin, H., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Penerapan Budaya Kerja (Corporate Culture) terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Perkreditan Rakyat Puskopat Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 43–59. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.212>.

- Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i2.277-297>.
- Yasin, A., & Fisabilillah, L. W. P. (2021). Analisis Komparasi Kinerja Keuangan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sebelum Dan Pada Pandemi Covid-19. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 9(2), 142–152. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v9i2.10011>.