



Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha

Rizki Mubarak Thalib¹; Widwi Handari Adji²

^{1,2} Program Studi Administrasi Keuangan, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung.

E-mail: ¹rizkimubarakthalib@gmail.com ; ²widwihandari@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Sistem Layanan Jemput Tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT BPRS Harum Hikmahnugraha. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Uji normalitas data, analisis korelasi Pearson Product Moment, analisis regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi semuanya digunakan dalam analisis.

Diakui dengan baik bahwa sistem layanan berdampak pada kepuasan pelanggan berdasarkan perkiraan statistik. Korelasi product moment-Pearson sebesar 0,728 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel, dengan koefisien determinasi sebesar 52,9 persen yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan memiliki pengaruh sebesar 52,9 persen terhadap kepuasan pelanggan, dengan sisanya 47,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperiksa oleh penulis. Adapun saran-saran yang diberikan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah: 1) Perlu meningkatkan fungsi sistem pelayanan, khususnya yang berhubungan langsung dengan pelanggan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan; dan 2) Bank harus mengevaluasi setiap sistem pelayanan dan kemudian mengembangkan sistem yang lebih efektif dalam hal pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci: Sistem Layanan; Kepuasan Nasabah.

Abstract. This study aims to see how the Savings Pick-up Service System affects customer satisfaction at PT BPRS Harum Hikmahnugraha. The data collection tool used is a questionnaire, and the research method used is a quantitative research method. Data normality test, Pearson Product Moment correlation analysis, simple linear regression analysis, and coefficient of determination were all used in the analysis.

It is well recognized that service systems have an impact on customer satisfaction based on statistical estimates. The product moment-Pearson correlation of 0.728 indicates a strong relationship between the two variables, with a coefficient of determination of 52.9 percent which indicates that the service system has an influence of 52.9 percent on customer satisfaction, with the remaining 47.1 percent influenced by other factors. not checked by the author. The suggestions given to overcome these problems are: 1) It is necessary to improve the function of the service system, especially those that are directly related to customers, in order to increase customer satisfaction; and 2) Banks must evaluate each service system and then develop a more effective system in terms of service to customers.

Keywords: Service System; Customer Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Bank didefinisikan sebagai “organisasi usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan dalam bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat” berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998.

Indonesia adalah rumah bagi sekitar seperempat dari semua Muslim di dunia. Ini adalah jumlah besar yang tidak diragukan lagi memiliki dampak finansial dan strategis yang signifikan terhadap budaya Indonesia.

Akibatnya, tidak mengherankan bahwa bisnis keuangan syariah adalah salah satu industri yang tumbuh paling cepat. Bank syariah juga dikenal sebagai bank Islam. Bank Islam adalah bank yang operasinya diatur oleh hukum Islam, sering dikenal sebagai syariah. Dalam hal manajemen mereka, hindari menggunakan struktur bunga. Bank ini dikelola sesuai dengan hukum Islam. Bunga dilarang dalam perbankan Islam, dan tidak pernah digunakan. Karena dianggap melanggar syariat Islam. Bank syariah mendapat manfaat dari struktur bagi hasil, yang memberi mereka berbagai keuntungan.. Manfaat ini kemudian dimanfaatkan oleh bank (sebagai pimpinan) untuk mendanai semua kegiatan fungsional perbankan yang dilakukannya.

Dorongan untuk mendirikan bank syariah Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui perbincangan tentang bank syariah sebagai andalan masalah keuangan syariah. Sebagai percontohan, kemungkinan perbankan syariah dimasukkan dalam skala yang cukup terbatas, mengingat Bandung (Lure At-Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Setuju Ridho Gusti). Pada tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk perkumpulan yang berfungsi untuk membangun Bank Syariah di Indonesia. Pada 18-20 Agustus 1990, MUI menggelar sanggar pendapatan bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Akibat dari sanggar tersebut kemudian dibicarakan secara lebih mendalam dalam Musyawarah Umum IV MUI di Jakarta 22-25 Agustus 1990, yang melahirkan komando pembinaan fungsi perkumpulan bagi pendirian bank syariah di Indonesia. Silaturahmi yang berfungsi tersebut dikenal sebagai MUI Banking Group dengan tujuan untuk mendekati dan berbicara dengan setiap pihak yang terkait.

Bagian I Pasal 2 PBI 6/17/PBI/2004 tentang Peraturan Umum BPRS: Perseroan Terbatas (PT), Koperasi atau Perusahaan Daerah.” Bank Pembiayaan Perorangan Syariah adalah bank yang menyelesaikan kegiatan usahanya berdasarkan standar syariah dan tidak memberikan bantuan dalam bentuk apapun dalam lalu lintas angsuran dalam pelaksanaannya.

Seperti halnya organisasi yang memanfaatkan sistem syariah adalah PT. BPRS Harum Hikmah Nugraha Leles Garut yang terletak di Jl. Raya Leles No.2 Garut. Kerangka kerja yang digunakan oleh PT. BPRS Harum Hikmah Nugraha Leles Garut adalah kerangka syariah, dengan memiliki item yang berbeda untuk meningkatkan aset dan aset yang beredar, yang masing-masing memiliki kesepakatan sendiri.

Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, dana investasi adalah simpanan yang bergantung pada akad wadi'ah atau usaha aset yang bergantung pada mudharabah atau akad lain yang tidak bertolak belakang dengan standar yang ditetapkan, dimana pencairannya dapat dilakukan dengan akad tertentu yang disepakati. , namun tidak dapat dihapus dengan wesel, bilyet giro, serta instrumen sejenis lainnya. Dalam ide keuangan, dana investasi adalah hasil dari peningkatan subsidi menggunakan

aturan mudharabah, di mana klien menyisihkan uang mereka di bank syariah dan bank syariah menggunakannya sebagai pembiayaan.

Kepuasan nasabah adalah pemahaman nasabah bahwa asumsinya telah terpenuhi, hasil yang ideal diperoleh untuk setiap pelayanan yang nasabah terima memunculkan rasa kagum terhadap suatu pelayanan.

Seperti halnya di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Harum Hikmah Nugraha yang merupakan sebuah instansi yang bergerak di bidang perbankan. Dalam kegiatan perbankan nasabah sering kali memiliki kendala dalam promosi menawarkan produk syariah kepada nasabah. Nasabah yang tertarik dengan produk syariah yang ditawarkan namun sering disibukkan dengan kegiatan perekonomian baik itu berdagang, Pengusaha, pekerja dan yang lainnya beralasan jika memakai produk syari'ah BPRS Harum Hikmah Nugraha maka diberatkan jika harus datang ke kantor jika ingin melakukan kegiatan menabung terutama jika ingin menabung rutin setiap hari. Untuk itu BPRS Harum Hikmah Nugraha melakukan layanan sistem jemput tabungan. Layanan yang diterapkan di instansi tersebut yaitu mekanisme sistem jemput tabungan untuk memudahkan nasabah supaya tidak perlu repot harus mendatangi kantor untuk menabung, tetapi didatangi satu persatu oleh staf pegawai instansi tersebut sehingga para nasabah sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut. Namun seberapa efektif sistem layanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan deskripsi diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk membahas permasalahan mengenai "**Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah**"

B. KAJIAN LITERATUR

Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu organisasi metodologi yang saling berhubungan dan bergantung dalam membentuk suatu substansi atau asosiasi tersendiri untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu. Sistem berisi segmen-segmen yang dapat berupa subsistem/bagian dari kerangka kerja yang memiliki gagasan sistem untuk melakukan suatu kapasitas dan mempengaruhi siklus umum.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu hal dalam melayani yang hasilnya diharapkan untuk keinginan orang lain, dua orang dan perkumpulan dan masyarakat untuk memperoleh suatu kepuasan perlakuan.

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah gabungan keseluruhan dari perkembangan pelayanan yang saling terkait, jika bagian atau tambahan dari kerangka bantuan terganggu, itu juga akan mengganggu seluruh bantuan itu sendiri.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah pusat mencapai manfaat jangka panjang. Pemenuhan adalah kecenderungan senang atau frustrasi yang dimiliki seseorang tergantung pada pemeriksaan antara kebenaran yang didapat dengan asumsi yang diinginkan nasabah.



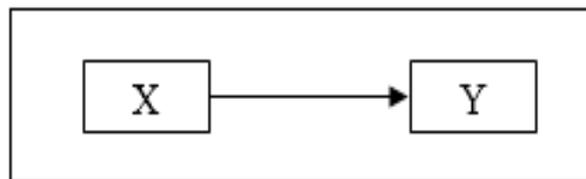
C. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah sistem pelayanan jemput tabungan berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel Penelitian

Penelitian dua variabel, satu variabel bebas dan satu variabel terikat, dilakukan dalam penelitian ini.. Untuk motivasi di balik penyelidikan, nama setiap faktor diubah menjadi simbol. Untuk variabel Sistem Pelayanan Jemput Tabungan diberikan simbol X, dan variabel Kepuasan Nasabah diberikan simbol Y.



X = Sistem Layanan

Y = Kepuasan Nasabah

Gambar 1 Kerangka Berfikir

Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel penelitian	Dimensi	Indikator
1.	Sistem Pelayanan (X)	1. Reability (keandalan)	a. Kualitas pelayanan BPRS Harum Hikmahnugraha sangat tepat. b. Kualitas pelayanan BPRS sangat profesional.
		2. Responsiveness (Ketanggapan)	a. Pelayanan bprs Harum Hikmahnugraha yang cepat ketika nasabah membutuhkan informasi. b. Kemampuan Pelayanan BPRS Harum Hikmahnugraha sangat ahli menanggapi keluhan nasabah.
		3. Assurance (jaminan dan kepastian)	a.menyampaikan informasi yang jelas.
		4. Empati	a. Memberikan penyampaian secara baik kepada nasabah. b. Memberikan pelayanan prima kepada semua pelanggan, apapun status sosialnya
		5. Tangible	a.Dalam memberikan pelayanan, petugas mengenakan pakaian yang rapi. b.Dalam melakukan pelayanan keadaan perusahaan dalam bersih,wangi,dan rapih.



2.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Interest (ketertarikan)	a. Nasabah tertarik menggunakan produk perbankan karena pelayanan yang memuaskan. b. memutuskan menggunakan BPRS Harum Hikmahnugraha karena kualitas pelayanan tidak mengecewakan.
		2. Kemudahan (convenience)	a. nasabah sangat dimudahkan karena pelayanan BPRS Harum Hikmahnugraha yang sangat profesional. b. nasabah mengalami kemudahan dalam memperoleh produk perbankan karena pelayanan persyaratan tidak berbelit-belit.
		3. Keinginan (desire)	b. Memilih Produk Perbankan BPRS Harum Hikmahnugraha karena sesuai dengan keinginan nasabah.
		4. Tindakan (action)	a. Memutuskan untuk melakukan berlangganan pada n BPRS Harum Hikmahnugraha karena banyak peminatnya. b. Merekomendasikan produk BPRS Harum Hikmahnugraha kepada orang lain.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Dalam sebuah penelitian, populasi adalah elemen objek yang lengkap sebagai sumber data dengan ciri-ciri tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah Nasabah PT BPRS Harum Hikmahnugraha Kantor Kas Kadungora yang pelayanannya dilakukan oleh Pak Resa dengan jumlah nasabah aktif mencapai 110 orang yang terdiri dari 62 orang perempuan dan 48 orang laki-laki.

Sampel

Sampel terdiri dari orang-orang yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi lainnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:112), jika subjeknya kurang dari 110 individu, maka sampel harus diambil seluruhnya; jika subjeknya lebih besar atau lebih dari 100 orang, sebaiknya diambil 10-15%, 20-30%, atau lebih.

Dari populasi yang sudah dijelaskan sebelumnya maka penulis memutuskan mengambil $30\% \times 110$ nasabah = 33 orang nasabah dengan pertimbangan :

- Mengambil semua 110 pelanggan sebagai sampel itu sulit.
- Untuk memastikan bahwa semua konsumen terwakili dalam sampel
- Keadaan yang tidak memungkinkan karena ada mayoritas nasabah berlokasi di zona rawan penyebaran covid-19 (pasar, ruko, lokasi dengan mobilitas tinggi) dan Mencegah penularan covid-19



Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tanggapan pelanggan terhadap survei atau kuisisioner yang dikirimkan kepada pelanggan menjadi data kunci dalam penelitian ini.

Data Sekunder

Data yang sebelumnya tersedia dan dikumpulkan oleh orang lain disebut sebagai data sekunder. Data sekunder untuk penelitian ini berasal dari website BPRS Harum Hikmahnugraha dan arsip yang ada di instansi tersebut.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan objek penelitian adalah nasabah BPRS Harum Hikmahnugraha yang memanfaatkan produk tabungan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji Validitas

Untuk mengukur uji validitas Penulis menggunakan aplikasi *SPSS 25* mengukur uji validitas.

Tabel 1. Uji Validitas variabel X

No.Item	r_{Hitung}	$r_{Tabel\ 0,344\ (33)}$	Sig	Kriteria
X1	0,478	0,344	0,005	Valid
X2	0,604	0,344	0,000	Valid
X3	0,444	0,344	0,010	Valid
X4	0,675	0,344	0,000	Valid
X5	0,67	0,344	0,000	Valid
X6	0,677	0,344	0,000	Valid
X7	0,628	0,344	0,000	Valid
X8	0,571	0,344	0,001	Valid
X9	0,825	0,344	0,000	Valid

Tabel 2. Uji Validitas variabel Y

No.Item	r_{Hitung}	$r_{Tabel\ 0,344\ (33)}$	Sig	Kriteria
1	0,543	0,344	0,001	Valid
2	0,512	0,344	0,002	Valid
3	0,778	0,344	0,000	Valid
4	0,699	0,344	0,000	Valid
5	0,755	0,344	0,000	Valid
6	0,545	0,344	0,001	Valid
7	0,291	0,344	0,000	Valid

Uji validitas dengan menggunakan software komputer SPSS 25 diperoleh hasil bahwa variabel sistem pelayanan jemput tabungan (X) dengan jumlah 9 butir dan variabel kepuasan nasabah (Y) berjumlah 7 butir dinyatakan valid. Ini mengacu pada dasar keputusan uji validitas bahwa ketika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Konsistensi atau keajegan sama dengan reliabilitas. Instrumen yang dapat diandalkan adalah instrumen yang menghasilkan hasil yang sama ketika digunakan berkali-kali untuk mengukur item yang sama.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	cronbach alpha	cronbach's alpha based on standardized	Keterangan
Sistem Layanan	0,794	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,790	0,60	Reliabel

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan software komputer *spss 25*, diperoleh koefisien reabilitas untuk variabel Sistem pelayanan sebesar 0.794 dan variabel kepuasan nasabah sebesar 0.790. Dari hasil tersebut diketahui bahwa sistem pelayanan jemput tabungan dan kepuasan nasabah, mempunyai keterandalan (reabilitas) baik.

Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

Penulis dapat mengevaluasi derajat hubungan antara kedua variabel setelah mengevaluasi sistem pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan korelasi product moment Pearson untuk menemukan nilai dan membuktikan hubungan antara kedua variabel..

Tabel 5. Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

Correlations

		Sistem Layanan	Kepuasan Nasabah
Sistem Layanan	Pearson Correlation	1	,728**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	33	33
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan perhitungan dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi yaitu $\text{Sig} \leq 0,05$ atau $0,000 \leq 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara sistem layanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah dengan dengan nilai korelasi (r) sebesar 0,728. Karena hasil perhitungan korelasi tersebut berada pada interval 0,61-0,80, maka



tingkat hubungan antara sistem layanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah berada pada kategori kuat.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi dan menyelidiki sifat hubungan antara variabel yang bersangkutan.

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6,382	3,926		1,626	,114
	Sistem Layanan	,603	,102	,728	5,906	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Nilai (a) sebesar 6,382, dan nilai koefisien regresi variabel X (b) sebesar 0,603 yang ditentukan dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 25. Nilai-nilai ini kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi $Y = a + bX$, menghasilkan persamaan regresi linier sederhana: $Y = 6,382 + 0,603 X$.

Hasil persamaan dapat disimpulkan dari persamaan sebelumnya dan tabel temuan analisis regresi sebagai berikut:

- Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,603, untuk setiap 1% peningkatan nilai Sistem Layanan, nilai Kepuasan Pelanggan meningkat sebesar 0,603. Koefisien regresi bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh positif terhadap variabel Y.
- Nilai konstanta sebesar 6,382 menyiratkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai konsisten sebesar 6,382.

Koefisien Determinasi

Untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel X (sistem layanan antar jemput tabungan) terhadap variabel Y, diperlukan koefisien determinasi (kepuasan pelanggan). R square dengan hasil pengujian digunakan untuk menghitung koefisien determinasi dalam model regresi dengan menggunakan software SPSS versi 25.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,529	,514	1,53994

a. Predictors: (Constant), Sistem Layanan

Nilai koefisien korelasi adalah 0,529 atau 52,9 persen, menurut temuan komputasi. Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan memiliki pengaruh 52,9 persen terhadap kepuasan pelanggan, dengan 47,1 persen sisanya dipengaruhi oleh aspek-aspek yang tidak penulis selidiki.

Pengujian Hipotesis

Hasil uji t untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis dalam artikel ilmiah ini dievaluasi menggunakan software

Tabel 8. Pengujian Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6,382	3,926		1,626	,114
	Sistem Layanan	,603	,102	,728	5,906	,000

SPSS versi 25 untuk mengetahui relevansi variabel yang dianalisis..

Nilai t hitung sebesar 5,906, sedangkan nilai t tabel dengan $\alpha=0,05$ dan $n=33$, uji dua pihak (two tail test) sebesar 2,035, menurut hasil pengolahan data SPSS. (thitung > ttabel, 5,906 > 2,035), kita dapat menyimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menyiratkan bahwa sistem pelayanan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diterima karena uji t menunjukkan bahwa sistem pelayanan pada BPRS Harum Hikmahnugraha berpengaruh positif dan substansial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah di BPRS Harum Hikmahnugraha, Garut.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari data yang diperoleh mengenai sistem layanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah maka penulis dapat disimpulkan :

1. Adanya Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah. Ini bisa disimpulkan karena terdapat hubungan antara sistem layanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah dengan dengan nilai korelasi (r). melalui korelasi *pearson product moment* sebesar 0,728. Karena hasil perhitungan korelasi tersebut berada pada interval 0,61-0,80, maka tingkat hubungan antara sistem layanan jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah berada pada kategori kuat.
2. Nilai (a) adalah 6,382, dan nilai koefisien regresi variabel X (b) adalah 0,603, yang ditentukan dengan menggunakan analisis linier. Nilai-nilai ini kemudian dimasukkan ke dalam persamaan $Y = a + bX$, menghasilkan: $Y = 6,382 + 0,603 X$. Persamaan regresi linier dasar dapat dipahami sebagai berikut: koefisien regresi 0,603 mengatakan bahwa untuk setiap 1% peningkatan nilai Sistem Layanan, nilai Kepuasan Pelanggan naik sebesar 0,603. Karena koefisiennya positif, arah pengaruh variabel X terhadap Y juga dapat dianggap positif. Konstanta sebesar 6,382 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai konsisten sebesar 6,382.
3. Koefisien korelasi adalah 0,529 atau 52,9 persen, sesuai dengan perhitungan koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan memiliki pengaruh 52,9

persen terhadap kepuasan pelanggan, dengan 47,1 persen sisanya dipengaruhi oleh aspek-aspek yang tidak penulis selidiki.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mempunyai beberapa saran yang diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan Sistem Pelayanan di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut yaitu :

1. Perlu meningkatkan fungsi sistem pelayanan, khususnya yang berhubungan langsung dengan nasabah sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat juga.
2. Perbankan perlu mengevaluasi setiap sistem pelayanan kemudian mengembangkan sistem yang lebih efektif dalam hal pelayanan kepada nasabah
3. Setiap para pegawai seharusnya bisa mengikuti pendidikan yang lebih tinggi lagi agar lebih luas wawasan untuk meningkatkan potensi yang ada.
4. Para pegawai seharusnya lebih detail dalam melakukan pelayanan agar nasabah terpuaskan secara maksimal.
5. Dalam menangani proses pelayanan, diharapkan pegawai lebih cermat, teliti, dan lebih profesional dalam melakukan pelayanan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://3db23.wordpress.com/2012/03/05/sejarah-perkembangan-perbankan-di-indonesia/> pada tanggal 4juli juni 2021
- <https://adalah.co.id/kepuasan-pelanggan/> pada tanggal 4juli juni 2021
- <https://rivankurniawan.com/2019/07/17/perkembangan-perbankan-syariah/> pada tanggal 20 juni 2021
- <https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html> pada tanggal 4juli juni 2021
- <https://universalbpr.co.id/blog/bprs-bpr-pengertian-dan-perbedaannya/> pada tanggal 25 juni 2021
- Lesmana, R., & Sunardi, N. (2021). Futuristic Leadership Through PEKA Analysis Approach. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(1).
- Lesmana, R., Sunardi, N., & Kartono. The Effect of Financing and Online Marketing on MSMEs Income Increasing at Intermoda Modern Market BSD City Tangerang Selatan. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(7), 25-34
- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 38-45
- Mirza. Afriyeni (2019), Pengertian Bank, pengaruh, ciri-ciri bank. Jakarta
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan. Pustaka Taman Ilmu: Indonesia
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).