

Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1

Binta Malina Azkiya¹, Hendri Tanjung², Syarifah Gustiawati³

^{1,2,3} Universitas Ibn Khaldun Bogor

azkiyabinta1@gmail.com¹, hendri.tanjung@uika-bogor.ac.id²,
liefah83@gmail.com³

ABSTRACK

This study aims to determine how much influence employee performance, service quality and product quality have on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. This study uses a quantitative method with random sampling, namely anyone who is met and deemed to be in accordance with the criteria needed in the study. This research was conducted at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Citeureup 1 with a total of 96 respondents. In this study, it was found that employee performance had no significant effect, while service quality and product quality had a significant effect. In addition, this study also found that variable Y can be explained by 71.8% by variable X, and the remaining 28.2% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel *Random Sampling* yaitu siapa saja yang ditemui dan dianggap sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Citeureup 1 dengan jumlah responden sebanyak 96 responden. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan

kualitas produk berpengaruh secara signifikan. Selain itu dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa variabel Y dapat dijelaskan sebesar 71,8% oleh variabel X, dan sisanya sebesar 28,2 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berjalan sesuai prinsip syariah di Indonesia, dimana didalamnya terdiri dari beberapa jenis kegiatan yang diantaranya yaitu kegiatan penghimpunan dana berbentuk simpanan, penyaluran dana berbentuk pembiayaan juga penawaran dalam bidang jasa (Darmawan, 2018).

Adapun “Ketentuan umum Otoritas Jasa Keuangan (2008) yang didalamnya menjelaskan terkait perbankan syari’ah yang ditulis dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 yaitu *perbankan syariah merupakan segala sesuatu membahas perihal bank syari’ah juga unit usaha syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta proses dan cara dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha*”.

Perkembangan perbankan syari’ah di era saat ini mempunyai ciri yaitu disetujuinya Undang-undang No. 10 tahun 1998, didalamnya disebutkan dan diatur bahwa landasan hukum mengenai berbagai macam jenis usaha yang boleh beroperasi dan diterapkan oleh bank syari’ah, juga terdapat arahan untuk bank non syari’ah (Konvensional) agar mengkonversi diri menjadi bank syari’ah.

Perbankan syariah Indonesia terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) selalu menunjukkan pertumbuhan yang positif. Hingga pada bulan September 2020 lalu, terdapat 14 BUS, 20 UUS, dan 162 BPRS yang ikut berkontribusi pada pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Akhirnya didapatkan total aset perbankan syariah telah mencapai Rp575,8 triliun (OJK, 2021).

Masuknya perbankan syariah yaitu untuk memenuhi permintaan tersedianya jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah (Islam), dengan cara mewujudkan sistem perbankan yang terhindar dari segala macam praktik yang tidak sejalan dengan prinsip syariah (Islam) seperti riba, maysir, gharar, dan lain sebagainya.

Ismawanto, Setianegara, Rahmani (2020) menjabarkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pencapaian yang dinilai langsung oleh nasabah terkait produk dan jasa yang dihasilkan serta lingkungan yang mampu memberikan

harapan yang dapat melampaui dan memenuhi keinginan nasabah. Adapun kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil kerja baik secara kuantitas ataupun kualitasnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Meninjau lebih lanjut mengenai kondisi saat ini Ismawanto, Setianegara, dan Rahmani (2020) berpendapat bahwa kepuasan nasabah mempunyai hubungan khusus dengan kinerja karyawan, kualitas pelayanan, juga kualitas produk pada perusahaan sektor perbankan. Dengan itu, Febriana (2016) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sama sekali tidak boleh terabaikan didalam suatu perusahaan yang fokus pada bidang jasa perbankan, dikarenakan kepuasan nasabah merupakan bagian yang penting dalam mempertahankan kapasitas serta nama baik perusahaan dikacamata masyarakat luas, sehingga pelayanan yang baik terhadap nasabah akan lebih cepat diterima dengan terus selalu meningkatkan kualitasnya, karena juga merupakan hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri mengingat bahwa peranan nasabah didalam perusahaan itu sangat besar terkait dengan kontribusinya dalam peningkatan pendapatan yang berguna untuk mendorong eksistensi perusahaan tersebut. Ditambahkan oleh Ivantan, Ariyanto, dan Purwanti (2020) bahwa Selain itu 2 hal tersebut diatas, kualitas produk yang ada dalam perusahaan juga harus diperhatikan, karena konsumen pribadi menginginkan mendapatkan kualitas produk yang paling terbaik. Untuk mencapai kualitas produk yang baik, maka sangat diperlukan standarisasi kualitas produk yang sesuai dengan tujuan atau yang telah ditentukan, sehingga perusahaan tidak akan merasakan kehilangan kepercayaan dari nasabah produk yang bersangkutan.

Pada nyatanya kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan produk merupakan hal penting pada sebuah bank, dimana produk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Apabila telah tercapainya keinginan serta kebutuhan nasabah juga usaha mempertahankan semua kualitas yang ada dalam bank tersebut, dapat diyakinkan bahwa nasabah bank tersebut tidak akan mudah berpindah kepada bank lain (Makmur, Maryadi, dan Hamzah, 2020). Karena, kinerja yang baik secara pelayanan yang ramah dapat menjadi keunggulan tersendiri bagi perusahaan yang memaksimalkan jasa perbankannya juga dapat memajukan dan meningkatkan nama baik perusahaan tersebut (Ismawanto, Setianegara, dan Rahmani, 2020).

Penelitian yang oleh wisudaningsi, Arofah dan Belang (2019) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda”** Hasil penelitian yaitu hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh dengan nilai t hitung sebesar 4,360 dan t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikan 0,000, karena t hitung > t

tabel dan nilai signifikan $< 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran Cwie Mie Malang, hasil uji t untuk variabel kualitas produk diperoleh dengan nilai t hitung sebesar 2,100 dan t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikan 0,041, karena t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikan $< 0,05$, maka variabel kualitas produk (X2) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran Cwie Mie Malang dan hasil uji F untuk variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk diperoleh dengan nilai F hitung sebesar 39,845 dan F tabel sebesar 2,41 dan nilai signifikan sebesar 0,000, karena F hitung $>$ F tabel dan nilai signifikan.

Ismawanto, Setianegara dan Rahmani (2020) dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klenda-san”**

Dari hasil perhitungan nilai F hitung yang diperoleh sebesar $45,103 >$ F tabel sebesar 3,09; dan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,163, serta kinerja karyawan (X2) sebesar $2,088 >$ 1,984. Demikian juga dengan signifikansi, variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,002 dan kinerja karyawan frontliner (X2) sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 yang berarti adanya pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kinerja karyawan maupun kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Debby (2020) yang berjudul yakni **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Setia Alam Berjaya”** Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki hubungan yang kuat karena besarnya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 68,4% sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Dan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki hubungan yang lumayan kuat, besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 71,7% sedang sisanya 28,3% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Ada pengaruh yang signifikan antara Harga dengan kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Kamila (2017) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri cabang Jakarta Simprug)”** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Al – Aqobah Pusri Palembang” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari perhitungan $F_{hitung} (31,844) > F_{tabel} (3,95)$ dan $t_{hitung} (7,973) X_1 (2,486) X_2 > t_{tabel} (1,988)$. Berarti H_0 ditolak H_a diterima yang berarti adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan *Murabahah* pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Tanjung dan Devi (2018: 73-74) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu hubungan sebab akibat atau pengaruh yang terukur dan terkontrol yang diperoleh dari data atau laporan yang sudah dipublikasikan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian yang bersifat asosiatif (mempunyai hubungan). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui suatu hubungan antar dua variabel atau bahkan lebih (Sugiyono, 2012 :11).

Pengumpulan data ini dilakukan dengan berbagai cara, dapat dilihat dari sumber datanya yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Maka metode yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer
 - a) Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyantumkan berbagai pertanyaan secara tertulis terkait dengan judul untuk mendapatkan informasi dari responden yang telah terpilih. (Tanjung, H., Devi, A., 2018: 78).

2. Data Sekunder
 - a) Studi Kepustakaan (Library Research)

Merupakan data sekunder yang digunakan untuk penelitian yang diambil dari jurnal-jurnal, buku, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang akan diteliti (Kamila, 2017).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *simple random sampling*, karena teknik ini dapat memberikan kesempatan pada setiap unsur untuk dipilih dan dijadikan sebagai anggota populasi atau sampel dalam

penelitian ini (Retnowati, 2019) dalam Riduwan (2006: 66). *Simple Random Sampling* yaitu merupakan metode yang digunakan untuk mengambil data dari sebuah populasi dengan cara tertentu yang nantinya akan menghasilkan beberapa anggota terpilih yang akan menjadi sampel dalam sebuah penelitian (Nurdin, Hamdhana, dan Iqbal, 2018).

HASIL PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,143 > 0,05$.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa responden yang ditemui, mengapa mereka tidak merasa puas atas kinerja karyawan yang diberikan karena pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1) kurang cekatan, sikap dalam melayani nasabahnya kurang ramah.

Kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Dalam penelitian ini diartikan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1) masih dinilai sama dengan kinerja karyawan yang dihasilkan dan diberikan pada Cabang Bank Syariah Indonesia lainnya.

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismawanto, Setianegara dan Rahmani (2020) yang menyatakan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar $0,039 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa jika kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1) lebih ditingkatkan lagi maka akan menghasilkan rasa puas pada nasabah bank tersebut.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,01 > 0,05$.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wisudaningsi, Arofah dan Belang (2019) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Cwie Mie Malang, dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam industri jasa perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini diartikan bahwa semakin baik memberikan pelayanan dan mampu menanggapi keinginan nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1) maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah pada bank tersebut.

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,00 > 0,05$.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2017) menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai kontribusi pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* dengan hubungan positif dan pengaruh signifikan sebesar 0,344%.

Hal ini dindikasikan bahwa semakin baik kualitas produk yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah sendiri. Karena, kualitas produk BSI tersebut telah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memiliki ciri dan sifat yang khusus/khas, sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya dan akan merasa puas atas hasil produk yang dikeluarkan bank tersebut.

4. Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1). Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (KCP Citeureup 1)”, maka diambil kesimpulan:

1. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh signifikan, dibuktikan oleh nilai signifikan yang diperoleh yaitu $0,143 > 0,05$.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, dibuktikan oleh nilai signifikan yang diperoleh yaitu $0,01 > 0,05$.
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, dibuktikan oleh nilai signifikan yang diperoleh yaitu $0,00 > 0,05$.
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, dibuktikan oleh nilai signifikan yang diperoleh yaitu $0,00 > 0,05$.

REFERENSI

- Antonio, M.S. 2015. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani., hal 25-26.
- AMALIYAH, R. (2020). PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) CABANG PANGKALPINANG. *SOCIETY*, 11(2), 84-95.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, ISSN, 2460-9404.
- DEBBY, D. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SETIA ALAM BERJAYA* (Doctoral dissertation, Universitas Buddhi Dharma).
- Fachreza, S. M., & Abd Majid, M. S. (2018). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan Dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen ISSN*, 2302, 0199.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15-33.

Fitriati, D., Arif, S., & Gustiawati, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (STUDI KASUS KOPERASI BAYTUL IKHTIAR KOTA BOGOR). *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 319-378.

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.

Hadiansyah, A., & Yanwar, R. P. (2017). Pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan PT. AE. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 3(2), 150-158.

Haryani, J., & Wiratmaja, I. D. N. (2014). Pengaruh ukuran perusahaan, komite audit, penerapan international financial reporting standards dan kepemilikan publik pada audit delay. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 63-78.

Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.

Ivantan, I., Ariyanto, A., & Purwanti, P. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR SYARIAH X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).

Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103-110.

Kamila, I. (2017). *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Kotler, P., Keller, K.N (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 1*. Penerbit: Erlangga.

Kotler, P., Keller, K.N (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 2*. Penerbit: Erlangga.

- KASANAHAH, B. U. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DENGAN AKAD WADIAH DI BRI SYARIAH KK KEDIRI TULUNGAGUNG.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JMDK)*, 5(1), 47-57.
- Makmur, A. Y., Maryadi, M., & HAMZAH, M. (2020). PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR SYARIAH NIAGA MADANI MAKASSAR. *Nobel Management Review*, 1(2), 295-305.
- Mareta, F., & Nabila, A. H. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN SYARIAH. *Jurnal Ekonomia*, 11(1), 31-37.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Muchtarom, M. Z. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro. *Journal of Sharia Economics*, 1(1), 41-54.
- Muhammad. (2005) *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: AMPYKPN
- Nurdin, N., Hamdhana, D., & Iqbal, M. (2018). Aplikasi Quick Count Pilkada Dengan Menggunakan Metode Sample Random Sampling Berbasis Android. *TECHSI-Jurnal Teknik Informatika*, 10(1), 141-156.
- Pramudya, F. N. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ramadhan, D. S. S. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT AL-AQOBAH PUSRI PALEMBANG.[SKRIPSI]* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).

- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2).
- RETNOWATI, H. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI. Bab III. Hal.
- Ridwingsyah, O. (2017). *Pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap tingkat kepuasan nasabah pembiayaan murabahah (Studi pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Sari, R. P., Kosim, A. M., & Arif, S. (2019). PENGARUH ETIKA PEMASARAN ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 131-146.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *jurnal economia*, 10(2), 141-147.
- Tanjung, H., Devi, Abrista. (2018). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing
- Utami, S. B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Management*, 2(1).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Wijaya, V. S., & Wismantoro, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Kudus. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 101-113.
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan

Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. *Statmat: Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 103-116.

Website:

www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/-RoadmapPengembangan-Perbankan-Indonesia-2020---2025.aspx

www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx

quran.kemenag.go.id/