

Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Citarum Bandung Ditinjau dari Perspektif Islamic Service Quality

Zilan Fauzi Rahman, Udin Saripudin, Ira Siti Rohmah Maulida.

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*zilanfauzi21@gmail.com, udin_saripudin27@yahoo.co.id, irasitirohmahmaulida@gmail.com

Abstract. As one of the largest Islamic banks in Indonesia, BSI implements a Service Quality system to attract sympathy from customers and potential customers. This Service Quality system, which is based on Islamic teachings, is known as Islamic Service Quality and covers a wider dimension than conventional service systems. However, in practice, there are still some complaints from customers regarding product service information provided by frontline officers. Therefore, this study aims to analyze the implementation of policies and service implementation through the Islamic Service Quality system at BSI KC Citarum, Bandung City, and to assess how the concept of Islamic Service Quality is applied in customer service there. The research method used is descriptive with data collection techniques through interviews, documentation, and observation, and data analysis is carried out qualitatively. The results of the study indicate that the implementation of policies and services through the Service Quality system at BSI KC Citarum, Bandung City is based on a corporate culture that reflects the characteristics of the Prophet SAW, namely Shiddiq, Istiqamah, Fathonah, Amanah, and Tabligh. In addition, customer service at BSI KC Citarum, Bandung City has been running well and in accordance with the concept of Islamic Service Quality.

Keywords: *System, Service, Quality, and Islamic Banking.*

Abstrak. Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, BSI menerapkan sistem Service Quality untuk menarik simpati dari nasabah dan calon nasabah. Sistem Service Quality ini, yang didasarkan pada ajaran Islam, dikenal sebagai Islamic Service Quality dan mencakup dimensi yang lebih luas dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Namun, dalam praktiknya, masih ada beberapa keluhan dari nasabah mengenai informasi layanan produk yang diberikan oleh petugas frontliner. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan melalui sistem Islamic Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung, serta menilai bagaimana konsep Islamic Service Quality diterapkan dalam pelayanan nasabah di sana. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, serta analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan dan pelayanan melalui sistem Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung didasarkan pada budaya perusahaan yang mencerminkan karakteristik Nabi SAW, yaitu Shiddiq, Istiqamah, Fathonah, Amanah, dan Tabligh. Selain itu, pelayanan nasabah di BSI KC Citarum Kota Bandung telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan konsep Islamic Service Quality.

Kata Kunci: *Sistem, Pelayanan, Kualitas, dan Bank Syariah.*

A. Pendahuluan

Industri perbankan syariah saat ini menunjukkan kemajuan yang signifikan. Dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah mengalami tren peningkatan yang positif. Data Bank Indonesia per Desember 2014 mengungkapkan bahwa pada tahun 2013 terdapat 11 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 399 BPRS. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2007, di mana terdapat 3 Bank Umum Syariah, 23 Unit Usaha Syariah, dan 106 BPRS. Untuk memperluas pangsa pasar di masa depan, perbankan syariah perlu memahami faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk menabung di bank syariah dan bagaimana cara mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Tantangan yang dihadapi oleh bank syariah dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat termasuk peningkatan kualitas layanan bagi nasabah. Kualitas produk dan layanan merupakan faktor krusial bagi perusahaan, terutama karena pasar global dan internasional terus berkembang. Para manajer di Indonesia menganggap kualitas pelayanan konsumen sebagai filosofi utama agar tetap berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Dengan kata lain, daya saing yang kuat melalui strategi pemasaran efektif dan peningkatan kualitas layanan harus dimiliki lembaga perbankan syariah. dalam hal ini, kualitas pelayanan sebagai kunci utama untuk mempertahankan peran penting dalam perekonomian negara, terutama dengan berkembangnya pasar global dan internasional.

Upaya peningkatan kualitas layanan di Bank Syariah harus berfokus pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Ini terkait dengan harapan masyarakat untuk memiliki hubungan yang baik dengan bank yang menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Islam mengajarkan kepada umatnya agar berlaku lembut dan tidak berlaku kasar. Hal ini identik dengan konsep *service quality* yang mengedepankan unsur *empathy* dalam aktivitas pelayanan. Sebagaimana kalimat dalam Q.S Ali Imran ayat 159: “Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”, hal ini menunjukkan apabila perlakuan kita terhadap orang lain dengan cara kasar tentu tidak mencerminkan sikap *empathy* yang menjadi unsur dari *Islamic Service Quality*.

Penerapan kualitas pelayanan di bank syariah sangat penting karena produk dan layanan mereka harus diakui oleh konsumen sebagai berkualitas tinggi. Allah menyukai pekerjaan yang dilakukan dengan tingkat *Itqan*, yang berarti mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melaksanakan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Selain itu, kualitas layanan yang baik di bank syariah juga penting karena berhubungan dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta rekomendasi positif dari konsumen. Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Citarum Kota Bandung merupakan salah satu bank syariah yang terbilang cukup baru beroperasi di wilayah kota Bandung khususnya kawasan sekitar Wilayah Bandung Tengah. Dalam melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perbankannya, Manajemen BSI KC Citarum mengimplementasikan sistem pelayanan nasabah untuk mendapatkan dukungan dari nasabah dan calon nasabah. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BSI sebagai lembaga jasa keuangan syariah di mata masyarakat.

Namun demikian, pelaksanaan penerapan sistem pelayanan nasabah yang dilakukan BSI KC Citarum justru dinilai kurang dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan loyalitas para nasabahnya. Berdasarkan hasil pra-observasi yang dilakukan penulis di kantor BSI KC Citarum terdapat situasi di mana nasabah merasa kecewa dengan informasi yang diberikan oleh salah satu petugas frontliner di BSI KC Citarum. Setelah dilakukan klarifikasi, petugas tersebut menjelaskan bahwa sebenarnya dia adalah penaksir produk gadai, bukan petugas layanan nasabah yang seharusnya memberikan informasi yang diminta oleh nasabah.

Sikap kekecewaan nasabah terlihat dari keputusannya untuk tidak membuka rekening baru untuk produk tabungan umrah di BSI, meskipun sebelumnya dia tertarik untuk melakukannya. Sebelumnya, nasabah hanya memiliki rekening tabungan prima dengan prinsip wadiah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan di BSI KC Citarum masih belum memenuhi standar kualitas layanan *Islamic Service Quality* yang diharapkan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan melalui sistem

- Islamic Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis tinjauan konsep Islamic Service Quality terhadap pelaksanaan pelayanan nasabah di BSI KC Citarum Kota Bandung.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk ucapan, tulisan, serta perilaku yang dapat diamati dari subjek penelitian. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pelaksanaan pelayanan nasabah melalui sistem Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung dengan fokus pada nilai-nilai etika Pelayanan Islam.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yang meliputi data-data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari objek penelitian serta data sekunder yang meliputi data-data literasi dari sumber buku, jurnal dan artikel ilmiah lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

Sedangkan teknik analisis data dilakukan secara kualitatif untuk mengungkapkan fakta atau fenomena yang ditemukan melalui penelitian, dengan menjelaskan hasil secara ilmiah tanpa menggunakan formula matematis atau angka-angka. Analisis data ini mengukur sejauhmana penerapan sistem pelayanan dengan Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung dengan nilai-nilai etika pelayanan Islam.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan dalam Islam, terutama dalam konteks pelayanan di perbankan syariah, memiliki nilai dan etika khusus, termasuk profesionalisme (Fathanaah / فطنة), keramahan (Tabligh / تبليغ), kejujuran (صِدْقٌ / صادق), dan amanah (أمانة). Hal ini harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan kebutuhan nasabah bank itu sendiri. Secara sederhana, pelayanan Islami di lembaga perbankan syariah mencakup semua kegiatan pelayanan nasabah yang diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yang berdasarkan akhlak, akidah, dan syariah, serta dianggap sebagai bagian dari ibadah.

Pelaksanaan bentuk pelayanan kepada nasabah melalui penerapan konsep Service Quality di BSI KCI Citarum, hal ini dilakukan sesuai dengan standar prosedur operasional yang dimiliki BSI. Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam lingkup manajemen BSI yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh setiap karyawan pada masing-masing unit untuk mencapai kinerja operasional yang berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standar dan sistematis.

Berdasarkan ketentuan manajemen BSI dalam hal pelayanan nasabah, pihak BSI KC Citarum khususnya, selalu mengedepankan pelayanan di bagian frontliner terutama pada bagian Customer Service. Berikut SOP Pelayanan BSI ketika melayani nasabah di BSI KCI Citarum Kota Bandung di antaranya ada empat tahap, yaitu: first greating (sambutan atau salam pembuka), service (melayani nasabah), cross selling (menjual produk yang lain), last greating atau close (salam penutup). Berikut ini merupakan uraian dari tahapan dalam melayani nasabah di BSI KC Citarum:

1. First Greeting adalah langkah pertama untuk menyambut nasabah dengan salam pembuka. Di sini, CS mulai membuka percakapan terkait pelayanan yang harus diberikan, mengucapkan salam, menyebutkan nama nasabah dan menanyakan kebutuhan/keinginan nasabah.
2. Proses Service melayani nasabah merupakan langkah kedua. Seorang CS mulai menerapkan pelayanan yang seharusnya dilakukan. Jika nasabah bertanya-tanya tentang produk maka CS berkewajiban untuk menjawab, begitu juga saat ada keluhan seperti kartu ATM tertelan atau saat melakukan penarikan tetapi uang tidak keluar maka CS berhak untuk memberikan solusi yang tepat. Dalam kesempatan ini, CS seolah mengeluarkan kelihaihan komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Melayani nasabah tidak cukup dengan berbicara saja akan tetapi sikap, penampilan, senyum, keramahan,

- kemampuan atau komunikasi nonverbal juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah.
3. Cross Selling adalah lanjutan dari service atau proses di atas. Setelah melayani nasabah terkait kebutuhan dan keinginan nasabah, CS mulai menawarkan dan menjual produk yang berseberangan. Artinya, ada produk baru atau lama yang tidak bersangkutan dengan kepentingan nasabah sebelumnya tetapi CS mempromosikan dengan cara menjelaskan sekilas untuk menarik minat nasabah.
 4. Last Greeting adalah salam penutup atau proses akhir. Di dalam langkah terakhir ini CS bertanya apakah masih terdapat kejanggalan atau sesuatu yang dibutuhkan? Jika nasabah memerlukan pengulangan maka CS harus mengulang hingga nasabah benar-benar mendapatkan apa yang ia tuju. Jika dirasa cukup, CS mengatakan salam perpisahan, permohonan maaf dan penyampaian terima kasih kepada nasabah.

Prinsip pelayanan yang tertuang dalam SOP tidak terbatas hanya pada nasabah BSI KC Citarum pada khususnya, melainkan untuk setiap nasabah yang termasuk pada golongan Priority Customer. Misalkan ada nasabah prioritas dari BSI dari Kantor Cabang Sukabumi yang kebetulan berada di Bandung, akan melakukan transaksi di BSI KC Citarum maka pelayanan Service Quality tetap diberlakukan untuk nasabah yang bersangkutan. Nasabah-nasabah yang memiliki hak pelayanan penuh tersebut juga mendapat kelebihan, misalnya saat benar-benar membutuhkan layanan dari unit garda depan atau belakang maka bisa langsung menemui empat mata. Bahkan nasabah ini disediakan ruangan khusus seperti ruangan Marketing atau Back Office untuk melakukan transaksi. Artinya, nasabah prioritas tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan Service Quality dari BSI. Berikut ini merupakan uraian analisis unsur-unsur Islamic Service Quality di BSI KCI Citarum:

1. Sharia Compliance, Unsur Sharia Compliance atau kepatuhan syariah dalam pelaksanaan pelayanan di BSI KC Citarum dapat dilihat dari tingkat kesesuaian penerapan ketentuan produk layanan perbankan yang diberikan kepada pihak nasabah dengan aturan yang berlaku secara normatif. Dalam hal ini, pihak bank BSI KC Citarum sangat perlu menjaga reputasi atau tingkat kepercayaan nasabah sehingga dengan terjaganya kepercayaan nasabah maka akan semakin mendatangkan hal baik lagi bagi pihak bank, terutama yaitu akan semakin banyak nasabah yang akan melakukan aktivitas transaksi pada bank
2. Unsur tangibles merupakan unsur pelayanan yang mengedepankan aspek bukti fisik atau unsur dalam pelayanan di bank syariah yang merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh nasabah. Hal ini mencakup fasilitas, penampilan staf, peralatan, serta materi promosi yang digunakan oleh bank. Adapun bukti fisik di BSI KC Citarum berdasarkan pengamatan penulis secara umum sudah baik dan cukup memenuhi standar pelayanan bagi nasabah khususnya pada sektor sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini terlihat dari lokasi BSI KC Citarum yang strategis yang berada di Jalan Citarum dekat dengan Jalan RE. Martadinata yang merupakan salah satu Jalan Protokol di Kota Bandung. Kemudian dari aspek Interior dan eksterior, kondisi kantor BSI KC Citarum sudah sesuai dengan standar interior BSI.
3. Empathy dalam pelayanan di bank syariah adalah kemampuan dan kesediaan staf bank untuk memahami, merasakan, dan memberikan perhatian pada kebutuhan serta masalah nasabah. Ini mencakup cara staf bank mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan layanan yang personal, dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan nasabah. Empathy dianggap penting karena membantu membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa unsur empati dalam pelaksanaan pelayanan nasabah di BSI KCI Citarum ditunjukkan dengan sikap Karyawan yang interaktif dalam berkomunikasi dengan nasabah sehingga dapat menciptakan suasana yang baik. Hal ini terlihat dari kemampuan karyawan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
4. Responsiveness dalam pelayanan di bank merujuk pada kemampuan dan kesigapan staf

bank dalam memberikan bantuan serta menanggapi permintaan atau pertanyaan nasabah secara cepat dan efektif. Ini mencakup kecepatan dalam menyelesaikan transaksi, memberikan informasi, serta menangani keluhan nasabah. Responsiveness yang baik mencerminkan komitmen bank untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur daya tanggap pada pelaksanaan pelayanan nasabah di BSI KC Citarum cukup baik. Adapun indikasi tingkat daya tanggap yang baik ini ditunjukkan dengan kesigapan para karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah terlihat dari nasabah yang tidak pernah menunggu lebih dari 5 menit untuk memperoleh pelayanan dan tidak perlu menunggu lebih dari 3 kali deringan telepon untuk mendapatkan layanan phone banking

5. Reliability dalam pelayanan konsumen merujuk pada kemampuan dan konsistensi perusahaan atau penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan andal. Ini berarti perusahaan dapat diandalkan untuk memenuhi harapan konsumen, baik dalam hal ketepatan waktu, kualitas layanan, maupun keakuratan informasi yang diberikan. Dalam konteks pelayanan di perbankan syariah, Reliability yang tinggi menciptakan kepercayaan dari pihak nasabah, karena mereka merasa yakin bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan standar layanan perbankan yang dijanjikan. Unsur keandalan menjadi salah satu unsur yang penting dalam pelayanan nasabah. Hal yang dilakukan manajemen BSI KC Citarum dalam meningkatkan kehandalan pelayanan nasabah diantaranya dilakukan melalui pemberian pelatihan kepada karyawan tentang cara memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan, serta cara menyelesaikan masalah dengan cepat. Kemudian setiap nasabah dibatasi dengan antrian 1-2 transaksi. Apabila terdapat nasabah yang melakukan aktivitas lebih dari dua transaksi, setelah transaksi kedua nasabah tersebut harus antri lagi atau kembali besok. Hal ini bertujuan agar nasabah yang lain tidak perlu mengantri terlalu lama dan bisa membuat nasabah merasa diperlakukan secara adil.
6. Assurance dalam pelayanan perbankan syariah merujuk pada keyakinan dan kepercayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah melalui kompetensi, kesopanan, serta keahlian staf dalam menyampaikan layanan. Unsur jaminan dalam pelayanan nasabah di BSI KC Citarum menunjukkan tingkat kualitas yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan komitmen para karyawan dalam meyakinkan manfaat dari produk dan layanan jasa keuangan kepada para nasabah. Dalam hal ini, para Karyawan di BSI KC Citarum memiliki pengetahuan akan produk dan jasa yang ditawarkan sehingga apabila nasabah ingin mengetahui produk atau jasa yang terdapat di BSI KC Citarum Kota Bandung, karyawan dengan pasti menjelaskannya.

Pelaksanaan pelayanan kepada nasabah di BSI KC Citarum dilakukan secara maksimal meliputi, Konsep Ke-Tuhanan, Pandangan Islam Terhadap Harta, Konsep Benar, Amanat, Jujur dan Adil sesuai dengan nilai-nilai Maqashid Syariah serta Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Keyakinan) yang berkualitas. Demikian, maka dapat disimpulkan pelayanan nasabah di bahwa BSI KC Citarum Kota Bandung telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan konsep Islamic Service Quality.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisa pembahasan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan melalui sistem Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung dilandasi dengan budaya perusahaan yang memiliki dimensi dan unsur-unsur dari karakteristik sifat Nabi SAW. yaitu Shiddiq, Istiqamah, Fathonah, Amanah dan Tabligh. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan pelayanan melalui sistem Service Quality mampu mendorong tercapainya visi Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terpercaya di mata masyarakat.

2. Pelayanan nasabah di BSI KC Citarum Kota Bandung secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan konsep Islamic Service Quality. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan kepada nasabah di BSI KC Citarum yang dilakukan secara maksimal meliputi, Konsep Ke-Tuhanan, Pandangan Islam Terhadap Harta, Konsep Benar, Amanat, Jujur dan Adil sesuai dengan nilai-nilai Maqashid Syariah serta Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Keyakinan) yang berkualitas meskipun masih terdapat beberapa catatan kecil untuk mengoptimalkan pelayanan khususnya di bagian front liner.

Acknowledge

Berdasarkan uraian analisa pembahasan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan melalui sistem Service Quality di BSI KC Citarum Kota Bandung dilandasi dengan budaya perusahaan yang memiliki dimensi dan unsur-unsur dari karakteristik sifat Nabi SAW. yaitu Shiddiq, Istiqamah, Fathonah, Amanah dan Tabligh. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan pelayanan melalui sistem Service Quality mampu mendorong tercapainya visi Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terpercaya di mata masyarakat.
2. Pelayanan nasabah di BSI KC Citarum Kota Bandung secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan konsep Islamic Service Quality. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan kepada nasabah di BSI KC Citarum yang dilakukan secara maksimal meliputi, Konsep Ke-Tuhanan, Pandangan Islam Terhadap Harta, Konsep Benar, Amanat, Jujur dan Adil sesuai dengan nilai-nilai Maqashid Syariah serta Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Keyakinan) yang berkualitas meskipun masih terdapat beberapa catatan kecil untuk mengoptimalkan pelayanan khususnya di bagian front liner.

Daftar Pustaka

- [1] Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, 3rd edn (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- [2] Indah Febriana, Nina, 'Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung', *An-Nisbah*, 03.01 (2016), 145–68
- [3] Ira Siti Rohmah Maulida, 'PENGARUH BIAYA PROMOSI DAN BIAYA TENAGA KERJA TERHADAP PROFITABILITAS DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI', *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2019)
- [4] Juniawan, Ambardi, 'Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta', *Liquidity*, 3.1 (2018), 51–59 <<https://doi.org/10.32546/lq.v3i1.105>>
- [5] Karlina, Sandra, 'ANALISIS PENGARUH SIMPANAN (DPK), TINGKAT BAGI HASIL , DAN NON PERFORMING FINANCING (NPF) TERHADAP PEMBIAYAAN PADA PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode', 2017
- [6] Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, 36th edn (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2017)
- [7] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)
- [8] Pratiwi Hafid, Hikmah, 'Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Ibnu Sina Makassar', *Repository.UIN-Makasar*, 2016, 1–130 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/1411>>
- [9] rafidah, 'Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah', 2014, 113–26
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: CV. Alfabeta,

- 2018)
- [11] Umar Sahrul Ramdan, 'Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)', UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020
 - [12] Wakhid, S.C., dan Elvrita, 'Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank in Indonesia', *Jurnal ISSN Pekanbaru*, 2.1 (2017)
 - [13] Asri Sundari, Solihin, D., Saepul Ma'mun, & Venny Setyowardani. (2023). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Desa Cimareme terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 75–82. <https://doi.org/10.29313/jres.v3i2.1659>
 - [14] Ramdaniar Eka Syirfana, Nurhasanah, N., & Ibrahim, M. A. (2021a). Analisis Fikih Muamalah terhadap Pemikiran M. Dawam Rahardjo Mengenai Bunga Bank. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.29313/jres.v1i1.99>
 - [15] Ramdaniar Eka Syirfana, Nurhasanah, N., & Ibrahim, M. A. (2021b). Analisis Fikih Muamalah terhadap Pemikiran M. Dawam Rahardjo Mengenai Bunga Bank. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.29313/jres.v1i1.99>