

Analisis Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan *Wadi'ah* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis

Ghina Aulia Rahmah¹ Nila Nurochani² Mulia Amirullah³

Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Ar-Risalah, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3}

Email: aulia22332@gmail.com¹

Abstrak

Meskipun mencapai kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang mudah, namun hal tersebut merupakan isu yang paling umum di setiap unit bisnis berbasis layanan. Karena masih banyak hal lain yang dapat mempengaruhi tercapai atau tidaknya tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menetapkan kriteria prioritas dan memastikan sejauh mana kepuasan nasabah tabungan BPRS HIK Parahyangan Ciamis terhadap persepsi kinerja penyedia layanan. BPRS HIK Parahyangan Ciamis harus memprioritaskan perbaikan dengan memanfaatkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan tingkat kepentingan setiap atribut layanan. Atribut karyawan memberikan keleluasaan untuk menabung yang dapat diambil sewaktu-waktu dengan nilai rata-rata 4,77, sesuai dengan tingkat suku bunga nasabah BPRS HIK Parahyangan Ciamis yang dihitung dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dengan nilai rata-rata 4,42, atribut Kebersihan Ruang Transaksi Perbankan dinilai memiliki tingkat kinerja tertinggi dari sisi kinerja perusahaan. Dengan skor Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,73 persen, hasil perhitungan menunjukkan bahwa responden dan pelanggan puas dengan kinerja penyedia layanan.

Kata Kunci: IPA, CSI, Kepuasan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Bagi sebuah perusahaan yang dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa perbankan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Layanan yang baik adalah bagian besar untuk memastikan pelanggan senang. Tingkat kepuasan pelanggan baik positif maupun negative akan meningkat sebagai hasil dari layanan ini. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis perbankan, terutama dalam konteks keberadaan bisnis, agar pelanggan terus datang kembali.

Pengumpulan dan penyaluran dana adalah fungsi utama lembaga keuangan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 1967 Undang-Undang Perbankan "Semua badan melalui kegiatannya di bidang keuangan menarik uang dari dan membagikannya kepada masyarakat". Setiap lembaga keuangan mana pun agar dapat mencapai tujuannya, harus terlebih dahulu menerapkan strategi khusus untuk meningkatkan layanan pelanggan. Lembaga keuangan juga dikenal sebagai perantara keuangan berfungsi sebagai penghubung pendukung yang penting bagi kelancaran operasi perekonomian. Menurut Wiwoho (2014), fungsi utama lembaga keuangan adalah transfer dana pinjaman dari pemberi pinjaman (deposan atau unit surplus) ke *borrowers* (peminjam) atau unit defisit.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, penelitian diperlukan untuk menentukan informasi apa yang mereka butuhkan untuk dipenuhi selama mereka menjadi nasabah lembaga keuangan. Hal ini dilakukan sebagai landasan utama untuk meningkatkan persaingan bank konvensional dan bank syariah yang semakin ketat dengan arus ekonomi global.

Kualitas jasa atau layanan adalah pengendalian pada tingkat kelebihan yang berguna untuk memenuhi harapan pelanggan dan tingkat kelebihan yang diinginkan. Dengan kata lain, jika kualitas layanan atau layanan yang diterima (*perceived service*) memenuhi harapan, maka itu bernilai tinggi dan memberikan kepuasan. Sementara itu, kualitas pelayanan atau service dikatakan ideal jika melebihi harapan pelanggan. Namun, nilai jasa atau layanan akan mengecewakan jika kualitasnya lebih rendah dari yang diharapkan (Nurdin, 2019). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan salah satu jenis bank syariah yang diperbolehkan di Indonesia. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tercatat 168 BPRS di Indonesia pada akhir September 2018 (OJK, 2018). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) kemudian muncul. BPRS ini merupakan bank yang melakukan kegiatan usaha sesuai syariah namun tidak menawarkan layanan lalu lintas pembayaran. Transaksi dalam lalu lintas permintaan atau lalu lintas pembayaran tidak dapat dilakukan dengan menggunakan BPRS. Menurut Ismail (2011), fungsi utama BPRS biasanya terbatas pada penghimpunan dan penyaluran dana.

Salah satunya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan di Ciamis. Untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat akan pembiayaan tabungan dan investasi jangka panjang, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis menawarkan berbagai layanan perbankan berbasis syariah. Tabungan amanah (umum), tabungan simpel (simpanan pelajar), pembiayaan, tabungan qurban, tabungan hari tua, tabungan hari raya, tabungan lembaga, deposito mudharabah, pembiayaan serbaguna, pembiayaan elektronik, gadai emas (*rahn*), dan lain-lain. Pada hakekatnya salah satu faktor utama keberhasilan BPRS dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa keuangan sesuai dengan harapannya adalah kualitas produk tabungan. Tentunya hal ini mengacu pada fakta bahwa suatu produk dianggap berhasil memuaskan pelanggannya jika harapan pelanggan terpenuhi. Nasabah akan merekomendasikan produk tabungan yang digunakannya kepada orang lain karena merasa puas dengan produk tersebut. Selain itu, pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan setia. Tentunya produk yang dijual oleh BPRS harus selalu berpegang pada hukum syariah dan berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits.

Tabungan *wadi'ah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah dapat ditarik setiap saat selama jam kerja dan menawarkan pilihan keuntungan kepada nasabah yang menggunakan akad *wadi'ah*. Kualitas layanan dan kepuasan nasabah akan menjadi kunci keunggulan kompetitif seiring perkembangan bank syariah yang pesat saat ini. Hal ini terjadi karena status bank sebagai penyedia jasa dan mudahnya meniru produk bank yang dipasarkan (Cahyani, 2016). BPRS HIK Parahyangan Ciamis perhatian dan prioritas utama tetap kepuasan nasabah sampai saat ini. BPRS HIK Parahyangan Ciamis harus mampu menjaga kualitas produknya, menerapkan pelayanan terbaik, menawarkan saldo awal minimum yang sangat rendah kepada nasabahnya, dan menawarkan bonus kepada nasabah tersebut agar tetap menjadi nasabah. Terkait produk pesaing, BPRS HIK Cabang Parahyangan Ciamis selalu berupaya memberikan pilihan yang berkualitas. Namun, pihak BPRS HIK Parahyangan Ciamis perlu melakukan strategi-strategi agar mendapatkan kepercayaan lebih lagi dari nasabah, memberikan kualitas kinerja perbankan yang lebih baik lagi bagi seluruh nasabahnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Pelanggan setia akan tercipta oleh produk berkualitas tinggi. Kapasitas suatu produk untuk

menjalankan fungsinya disebut kualitas produk. Kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi nirlaba dan non nirlaba karena pelanggan yang puas lebih cenderung mempercayai perusahaan dan menjadi pelanggan berulang jika mereka yakin kualitas produk yang mereka terima memuaskan, pelanggan lebih cenderung membentuk hubungan yang langgeng dengan perusahaan jika kualitasnya tinggi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Ayu Setyaningsih (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia. Menyimpulkan bahwa secara parsial dengan adanya kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah, nasabah akan semakin percaya dan loyal dalam mengelola keuangannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadhan (2021) Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Menyimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja tabungan *wadi'ah* di BPRS HIK Parahyangan Ciamis. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah tabungan *wadi'ah* di BPRS HIK Parahyangan Ciamis.

Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun dan Judul	Metode	Hasil	Sumber
1.	Ayu Setyaningsih, 2021 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad <i>Wadi'ah Yadh Dhamanah</i> (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di BPRS Saka Dana Mulia"	Deskriptif Korelasional	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan secara parsial yaitu, dengan adanya kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah tersebut akan selalu menggunakan produk tabungan tahapan masyarakat dalam transaksi keuangannya. Jadi, adanya sebuah perlakuan yang baik dan empati tinggi nasabah semakin percaya dan loyal serta sesuai harapan dan keinginannya dalam mengelola keuangannya.	Skripsi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus.
2.	Ramadhan, 2021 "Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan"	Kuantitatif	Hasil penelitian berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas produk kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, dari hasil ini, kedepannya BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan dapat mempertahankan kualitas produknya agar tetap membuat nasabah puas terhadap produk tabungan Barokah.	Skripsi Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura.
3.	Ade Maulana Nafandra, 2019 "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Radudongkal"	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan secara positif signifikan dan simultan variabel kualitas produk, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.	Skripsi Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah salah satu yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk tujuan mencapai tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2012), metode penelitian pada hakekatnya merupakan pendekatan ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mengambil pendekatan kuantitatif dengan menganalisis angka-angka yang telah diolah melalui metode statistik. Menurut Ruslan (2013), prosedur penelitian adalah lurus ke depan, dengan langkah-langkah yang jelas yang dimulai dengan perumusan masalah, dilanjutkan melalui tujuan penelitian, landasan teori, metode pengumpulan data, dan diakhiri dengan rekomendasi. dibuat oleh para peneliti.

Operasional Variabel

Menurut Sugino (2013), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang perlu ditentukan dan dipelajari untuk mengumpulkan informasi tentangnya dan menarik kesimpulan tentangnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data. Data primer adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Sunyoto (2013) mendefinisikan data primer sebagai data aktual yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada sumber data primer, responden diberikan pertanyaan mengenai indikator dari masing-masing variabel penelitian, yang selanjutnya digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung.
2. Populasi Sasaran. Menurut Fikri dan Haryanti (2020), populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi subyek penelitian. Peneliti memilih jumlah dan karakteristik tertentu untuk populasi, dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam studi empiris ini, kuesioner diberikan kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadi'ah* di BPRS HIK Parahyangan Ciamis. Seluruh nasabah tabungan *wadi'ah* BPRS HIK Parahyangan Ciamis yang berjumlah 1.220 per 8 Agustus 2022 digunakan dalam penelitian ini.
3. Penentu Sampel. Sebagai sumber data untuk seluruh populasi, sampel penelitian adalah sebagian dari populasi. Karena kendala waktu, sumber daya, dan keuangan, tidak mungkin bagi seorang peneliti untuk menyelidiki setiap aspek dari populasi yang besar. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi tersebut dapat digunakan oleh peneliti (Sugiono, 2016). Menggunakan rumus Slovin yang mengukur sampel dengan kesalahan 10% menggunakan rumus berikut, anggota populasi dipilih sesuai dengan prosedur untuk mewakili populasi: $n = N / 1+(N \times d^2)$

Keterangan:

n : Jumlah sample minimal

N : Populasi

E : Error (10%)

Sehingga dapat dilihat sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = 1.220 / 1+(1.220 \times 0,1^2)$$

$$= 1.220 / 1.220 \times 0,01$$

$$= 1.220 / 12,2$$

$$= 100 \text{ Jadi, sampel penelitian yang akan diteliti sebanyak 100 sampel.}$$

Prosedur Pengumpulan Data

1. Kuesioner. Menurut Sugiono (2013), kuesioner adalah metode pengumpulan data dimana responden diberikan seperangkat pernyataan tertulis untuk menjawab dan memperoleh informasi. responden. Kuesioner berbasis pernyataan dibagikan kepada responden dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang relevan.

2. Dokumentasi. Merupakan prosedur pengumpulan data dari dokumentasi penulis yang diamati. Menurut Arikunto (2016), mengumpulkan data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian memerlukan perolehan data yang diperlukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kinerja tabungan *wadi'ah* BPRS HIK Parahyangan Ciamis secara umum relatif baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepentingan yang diberikan oleh BPRS HIK Parahyangan Ciamis dirasakan puas oleh konsumen/pengguna jasa. Dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat atribut mana yang masuk ke dalam 4 kuadran tersebut, dari situ penyedia jasa bisa mengevaluasi atribut mana yang harus ditingkatkan, atribut mana yang harus lebih diperhatikan, bahkan atribut mana yang memang harus dihilangkan.

Dilihat Dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan nasabah tabungan *wadi'ah* BPRS HIK Parahyangan Cabang Ciamis dengan skor rata-rata tertinggi adalah Karyawan memberikan kebebasan tabungan dapat diambil kapan saja, yaitu sebesar 4,77. Nilai ini berada di atas angka rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,50. Sedangkan tingkat kepentingan atribut yang memiliki nilai skor rata-rata terendah adalah Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap, sebesar 4,42. Nilai ini di bawah rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,50.

Adapun tingkat kepuasan nasabah tabungan *wadi'ah* BPRS HIK Parahyangan Cabang Ciamis dengan skor rata-rata tertinggi yaitu Kebersihan ruangan transaksi perbankan, sebesar 4,42. Nilai ini berada di atas angka rata-rata tingkat kepuasan nasabah yaitu 4,10. Dari hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) secara keseluruhan terdapat kualitas pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis sudah baik, karena terdapat nilai CSI sebesar 83,73% yang artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen/pengguna jasa sudah puas terhadap kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis.

Jika penelitian penulis dikaitkan dengan beberapa penelitian terdahulu, salah satu penelitian yang dilakukan oleh Baiq Irma Pujiastuti (2019) menghasilkan kesimpulan hasil perhitungan dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan BPRS PNM Patuh Beramal mendapatkan skor kepuasannya sebesar 88% yang artinya nasabah merasa sangat puas. Jadi bisa dikatakan bahwa kinerja pelayanan dari BPRS PNM Patuh Beramal sudah bagus, tetapi harus tetap ditingkatkan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya masih kurang memuaskan bagi nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah tersebut. Selain penelitian terdahulu di atas, terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rifa'i (2019) di peroleh hasil dari Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 85,67% menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas atas jasa pelayanan/kinerja dari BPRS Bandar Lampung. BPRS HIK Parahyangan Ciamis telah berhasil memberikan tingkat kepentingan dan kinerja tabungan *wadi'ah* yang berkualitas yang sesuai dengan keinginan konsumen/pengguna jasa. Meskipun demikian, BPRS HIK Parahyangan Ciamis masih dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen pada tahun-tahun berikutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kinerja tabungan *wadi'ah* BPRS HIK Parahyangan Ciamis secara umum relatif baik, sehingga dapat dikatakan tingkat kepentingan yang diberikan oleh BPRS HIK Parahyangan Ciamis dirasakan puas oleh konsumen/pengguna jasa. Dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat atribut mana yang masuk ke dalam 4 kuadran tersebut, dari situ penyedia jasa bisa mengevaluasi atribut mana yang harus ditingkatkan, atribut mana yang harus lebih diperhatikan, bahkan atribut mana

yang memang harus dihilangkan. Sesuai dengan hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berdasarkan hasil perhitungan dari IPA menunjukkan bahwa tingkat kepentingan diperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,77 sedangkan skor rata-rata terendah sebesar 4,24. Untuk tingkat kepuasan diperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,42 dan skor rata-rata terendah sebesar 3,49. Hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) juga memperoleh kesimpulan yang sama, yang memperoleh nilai sebesar 83,73%, yang artinya tingkat kepuasan total terletak antara 81–100%, yang menunjukkan konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Cabang Ciamis.

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu: Nasabah akan lebih puas dengan kepentingan dan kinerja yang diterimanya jika Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis mempertahankan dan meningkatkan kepentingan dan kinerja terkait kepuasan nasabah atau pengguna jasa. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis di kuadran A harus meningkatkan atribut yang dianggap penting oleh nasabah tetapi tidak memenuhi harapan mereka. Atribut yang masuk ke dalam kuadran A yaitu atribut Karyawan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan seputar produk yang nasabah tanyakan, Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah, Karyawan tanggap dalam membantu nasabah untuk mengetahui produk tabungan yang akan digunakan dan Ketika melakukan pencatatan, karyawan selalu akurat dan sigap dalam memperbaiki setiap terjadinya kesalahan. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) HIK Parahyangan Ciamis di kuadran C dan D harus memperbaiki atribut mana yang harus dikurangi atau dihilangkan karena pengaruh keuntungan bagi orang tua atau siswa sangat kecil dan dapat menghemat uang untuk kebutuhan yang lebih penting. Atribut yang masuk ke dalam kuadran C yaitu atribut Karyawan tanggap dalam proses transaksi penarikan atau menabung, Nasabah mudah memahami tentang produk tabungan yang diminati, Karyawan melayani nasabah tanpa melihat status, Karyawan dapat memahami keinginan dan kebutuhan nasabah dan Kecepatan karyawan dalam proses transaksi menabung. Atribut yang masuk ke dalam kuadran D adalah atribut Karyawan memberikan rasa aman dan mudah dalam bertransaksi pada nasabah, Karyawan memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas, Kebersihan ruangan transaksi perbankan dan Penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Manajemen Penelitian*, Cet 13. Jakarta: Reneka Cipta.
- Cahyani, P.D. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 152.
- Hamid, Darmadi. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, Methiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Juhaya. 2014. *Pengantar Ilmu Ekonomi Dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Juliandi, Azuar. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Karim, Adiwarmarman A. 2014. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi Kelima*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran* (ed. Ketiga belas Jilid 2 Terjemahan BOB Sabran MM). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Amstrong. 2015. *Principle dan Marketing (Terjemahan A. Sandiwan Suharto)*. California: Pearson/Prentice Hall.
- Masrukhin. 2014. *Statistik Deskripting Berbasis Komputer*. Kudus: Media Ilmu Press.
- Masrukhin. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Media Ilmu Press.
- Masrukhin. 2018. *Statistika Deskriptif dan Inferensial*. Kudus: Media Ilmu Press.
- Nawawi, Ismail. 2012. *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rusady. 2013. *Metode Pendidikan Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sangadji dan Sopiya. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sujarweni, VW. 2015. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Pustakabaru Press.
- Sumar. 2013. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip-Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiwoho, Jamal. 2014. *Peran Lembaga Keuangan Bank dan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat*. Surakarta: USM.