

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SULUT GO CABANG TUMINTING MANADO

Dewi Horman^{*1}, Jemmry R. Winokan^{*2}, Juliet Makinggung^{*3}
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: ^{*1}dewihorman18@icloud.com, ^{*2}jemmrywinokan@gmail.com, ^{*3}julietmakinggung22@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data didapat dari PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado dan objek penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah PT. Bank Sulut Go. Populasi yang diambil pada semua Nasabah dengan jumlah 88 nasabah sehingga semua populasi dijadikan sampel dengan metode Teknik Sampling Jenuh. Analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, hipotesis. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung $10.427 > t_{tabel} 1,987$. Maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence Service Quality (X) has on Customer Satisfaction (Y) at PT. Bank Sulut Go Tuminting Manado Branch. This type of research is quantitative research. Source of data obtained from PT. Bank Sulut Go Tuminting Manado Branch and the object of research was carried out by distributing questionnaires to customers of PT. Bank Sulut Go. The population is taken from all customers with a total of 88 customers so that all populations are sampled using the Saturated Sampling Technique method. The analysis used is descriptive statistics, validity and reliability tests, simple linear regression analysis, hypotheses. The effect of service quality on customer satisfaction PT. Bank Sulut Go, Tuminting Manado Branch. This is indicated by the tcount value of $10,427 > t_{table} 1.987$. Then the decision H_0 is rejected and H_a is accepted. Thus there is a significant influence between service quality on customer satisfaction PT. Bank Sulut Go, Tuminting Manado Branch.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responssiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan access. Kelima dimensi kualitas pelayanan yang bagus dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga akan mempengaruhi pada pangsa pasar yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas. Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2009). Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama.

Kualitas Pelayanan PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado melayani tidak memuaskan. Seperti, complain- complain nasabah tentang gangguan ATM, masi ada sala satu karyawan cara komunikasinya terhadap nasabah yang kadang tidak terlalu ramah . Nasabah tidak puas karena sering terjadi gangguan pada ATM,cara komunikasi

karyawan yang tidak terlalu ramah. Kepuasan pelanggan pada umumnya diimplementasikan dalam perbaikan secara menyeluruh terhadap kualitas produk dan jasa yang diberikan pada pelanggan. Setiap produsen selalu berusaha melalui produk yang dihasilkannya dapatlah tujuan dan sasaran perusahaannya tercapai. Pada PT Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu tujuan agar nasabah puas dan mempercayai pihak perusahaan. PT Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado khususnya yang melayani berbagai keperluan nasabah, seperti melayani apabila ada keluhan- keluhan terhadap apapun itu. Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Kotler (2000) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Sedangkan Yi (1990, dalam Smith & Wright, 2004) berpendapat kepuasan pelanggan atau output dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis dalam pengalaman konsumsi pada sebuah produk atau pelayanan. kepuasan nasabah. PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting tidak hanya mengandalkan produk dan jasa semata, melainkan dituntut untuk menjalani hubungan baik dengan para pengguna jasa yang ditawarkan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang ada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah.

B. LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya adalah bahwa kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai strategi bisnis dasar yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan banyak persaingan yang lebih banyak untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan agar dapat bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan.

Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah, “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Kualitas juga adalah suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ketepatan pengiriman seimbang dengan permintaan konsumen dan harapan konsumen Tjiptono (2007). Hal ini dapat dilihat dari persepsi konsumen terhadap karakteristik jasa perusahaan, atau dengan membandingkan jasa yang sebenarnya diterima atau didapat dengan jasa yang sebenarnya diharapkan/dibutuhkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan baik dan memuaskan, dan apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dianggap sangat baik dan bermutu tinggi. Tapi bila sebaliknya Kualitas layanan dianggap rendah. Menurut Lewis & Booms Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu tingkat pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku sebelum dan sesudah transaksi, pada umumnya pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan kepuasan yang tinggi dan seringnya pembelian yang berulang. Dari definisi kualitas pelayanan tersebut dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan berbagai konsep kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas kehidupan kerja haruslah suatu sikap, yang dapat menerjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen ke dalam suatu proses manajemen dan proses untuk menghasilkan pelayanan yang kualitas untuk memenuhi persepsi kualitas layanan konsumen.

2. Kepuasan Nasabah

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

3. Faktor- Faktor Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi yang dikutip Nina Indah Febriyana, terdapat 5 (lima) faktor utama harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, antara lain sebagai berikut :

- a. Kualitas Produk Hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas. Produk yang berkualitas akan dituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, di benak konsumen memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.
- b. Kualitas Pelayanan Dibidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.
- c. Emosional Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk-merk tertentu.
- d. Harga dan Biaya Pada Lupiyoadi dikutip Nina Indah Febriyana, yaitu bahwa “produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya”. Teori selanjutnya yaitu bahwa “pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya”.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017), metode deskriptif adalah penelitian yang

melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

Untuk memperoleh data dan informasi maka metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*) Metode ini mengadakan penelitian langsung ke lapangan atau perusahaan untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dari berbagai literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Skala pengukuran variable penelitian untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

1) Data Primer

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti. Dalam hal ini penulis mendapatkan data primer berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu, data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam hal ini penulis mendapatkan data sekunder berupa data populasi nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2006), pengertian *convenience sampling* adalah kumpulan informasi-informasi dari anggotaanggota populasi yang dengan setuju mau memberikan informasi tersebut. Dengan begitu siapa saja yang setuju memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan baik bertemu secara langsung maupun tak langsung, dapat digunakan sebagai sampel pada penelitian ini bila responden tersebut cocok sebagai sumber data.

Analisi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : (1) analisis tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan deskriptif statistik, (2) analisis tentang kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis deskriptif statistik, (3) analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado dengan menggunakan regresi linear sederhana. Semua perhitungan analisis kuantitatif yang digunakan diselesaikan dengan bantuan program SPSS 24.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Hasil deskriptif statistik variabel kualitas pelayanan pada Tabel 5.5 diperoleh nilai Maximum 69 dan Minimum 33 atau memiliki Range 36 dan nilai *Standard Error* 0,803. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel 5.5 tersebut juga diperoleh nilai *Mean* 54,43 dengan nilai *Skewness* 0.065 dan nilai *Kurtosis* -0.382 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi kualitas pelayanan disekitar nilai *Median* 54,5. Hal ini menggambarkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang ada pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado terdistribusi normal dengan *Standard Deviation* 7.536. Hasil deskriptif statistik variabel kepuasan nasabah pada Tabel 5.5 diperoleh nilai Maximum 40 dan Minimum 18 atau memiliki Range 22 dan nilai *Standard Error* 0,529. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel 5.5 tersebut juga diperoleh nilai *Mean* 30,61 dengan nilai *Skewness* 0.101 dan nilai *Kurtosis* 0,565 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi kepuasan nasabah disekitar nilai *Median* 30. Hal ini menggambarkan bahwa variabel kepuasan nasabah yang ada pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado terdistribusi normal dengan *Standard Deviation* 4,965.

Persamaan regresi linear diatas dapat dikatakan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai arah positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. Nilai koefisien regresi sebesar 0,492. Nilai konstanta sebesar 3.818. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel

independent (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent (Y). Dari tabel tersebut, dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, maka diperoleh nilai untuk variabel kualitas pelayanan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS 24 diperoleh angka $t_{hitung} 10.427 > t_{tabel} 1,987$. Maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

2. Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah bisnis sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan usaha.

Berdasarkan hasil penelitian didapati Kualitas Pelayanan yang ada di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado belum sepenuhnya mampu diterapkan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan banyak nasabah- nasabah yang mengcomplain masalah gangguan ATM dan masi ada karyawan yang kurang ramah dalam melayani nasabah.

Adapun hasil analisis regresi sederhana untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah . hasil ini sesuai dengan analisis regresi linear sederhana membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado dengan nilai koefisien korelasi $r = 747$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting. Adapun hal yang menjadi persamaan dengan penelitian sebelumnya dimana pada penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable yang berkaitan dengan kepuasan nasabah. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 10.427$ lebih besar $t_{tabel} = 1,987$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Go

Cabang Tuminting Manado. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk itu penempatan kerja sebaiknya harus memenuhi persyaratan- persyaratan agar kualitas pelayanan akan semakin baik, persyaratan dalam hal ini yaitu memenuhi indikator- indikator. Dengan begitu maka tujuan, fungsi, visi dan misi organisasi dapat tercapai.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Hasil analisis regresi sederhana dikatakan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai arah positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji t dikatakan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS 24 diperoleh angka $t_{hitung} 10.427 > t_{tabel} 1,987$. Maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

Saran

Saran yang dapat diberikan khususnya kepada pihak PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting yaitu :

1. PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado harus memperhatikan lagi tingkat pelayanan dari semua nasabah yang datang ditempat ini, sebaiknya mempertahankan apa yang telah dilakukan dalam hal pelayanan nasabah.
2. Setiap 3 bulan sekali PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado perlu melaksanakan survei kepuasan nasabah, sehingga dapat diadakan tindakan koreksi dan perbaikan terhadap kepuasan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt bpr hoki di kabupaten tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. [Skripsi] (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Nina, I. Febriyana (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *Manajemen dan Bisnis*.
- Randi, S., Mery, T., & Purbo, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*.