

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KCP PANAM PEKANBARU****Oleh :****Hardiningsih<sup>1</sup>, Adriyanti Agustina Putri<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

email: 180301200@student.umri.ac.id

**Article Info***Article History :**Received 16 Agustus - 2022**Accepted 25 Agustus - 2022**Available Online**30 September - 2022***Abstract**

*The purpose of this study was to analyze and describe the quality of service to customer satisfaction at the BRI bank KCP Panam Pekanbaru. The type of data in this study is secondary data. Data collection methods in this research are field studies and literature studies. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study are, first: Customer service plays an important role in the best service to customers. Therefore, Bank BRI KCP Panam Pekanbaru prioritizes appearance standards for its customer service, such as dressing politely, neatly and cleanly. Second: Customer service as a communicator is in charge of providing all information about bank products or services to customers, accommodating customer complaints and objections. Bank BRI KCP Panam Pekanbaru prioritizes customer service to carry out tasks according to standard operating procedures. For this reason, the customer service of Bank BRI KCP Panam Pekanbaru must be smiling, fluent, friendly, calm and patient in serving every customer.*

**Keyword :***Service Quality, Customer**Service, Customer**Satisfaction, Bank..***1. PENDAHULUAN**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai perusahaan perbankan tidak terlepas dari fenomena perubahan akibat ketatnya persaingan untuk merebut hati dan pikiran nasabah. Saat ini semakin sulit untuk memprediksi perilaku nasabah perbankan di Indonesia. Layanan keuangan yang cepat, efisien, nyaman, dan mudah diakses kapan saja, di mana saja selain program dan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang baik dan nasabah yang puas menciptakan citra Bank dan mempengaruhi loyalitas (Sigit & Soliha, 2017). Sinergi antara pelayanan dan citra Bank yang baik mempengaruhi kepuasan nasabah (Astuti et al., 2017). Selain itu, kepuasan nasabah dapat menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara nasabah dan Bank dalam bentuk bisnis dan loyalitas yang berkelanjutan (Rachmawati et al., 2017).

Peranan *Customer Service* sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah Bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang

berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional Bank sehari-hari, dengan kondisi persaingan di sektor jasa yang semakin meningkat itu, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service* (Fernandes & Marlius, 2018). Untuk meningkatkan citra perbankan maka diperlukan karyawan yang siap melayani setiap kebutuhan nasabahnya (Adiningsih, 2022). Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, yaitu dengan melalui pelayanan yang bermutu yang nantinya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan setiap nasabah (Mirawati & Fernos, 2019).

Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Nasabah memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan tersebut dengan berbagai cara, salah satunya dengan melihat dan menilai sistem dan prosedur yang telah tertata. Kemudian keahlian *Customer Service* menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dalam berinteraksi

dengan pelanggan (Fernandes & Marlius, 2018; Mirawati & Fernos, 2019).

Menurut Munir dalam Ismulyati (Ismulyaty et al., 2022), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Maka, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.

Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *Customer Service* harus berjalan dengan baik. Interaksi ini adalah komunikasi antara *Customer Service* dengan nasabah, meliputi apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti pengisian formulir/ dokumen, cara pembayaran dan lain sebagainya (Nursiana, 2015).

Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* Bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itulah yang membuat nasabah merasa senang dan dihargai sebagai pihak yang membutuhkan jasa, sehingga nasabah tersebut akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan Bank atau perusahaan tersebut. Kemudian nasabah tersebut akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan atau nasabah yang lain (Setiawan, 2016; Triyogo, 2022).

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengamati pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru. *Customer Service* benar-benar dituntut untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah.

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa dan bagaimana sikap pelayanan yang baik petugas *Customer Service* kepada nasabah, maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam judul “Analisis Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Panam Pekanbaru.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Bank

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk

lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi utama Bank adalah menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan memberikan jasa Bank lainnya (*services*) serta menjadi wadah bagi badan usaha, lembaga pemerintahan, swasta maupun masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Semua Bank memiliki produk dan jasa yang sama. Produk Bank terdiri dari dua bentuk, yaitu simpanan dan pinjaman. Berikut merupakan produk Bank dalam bentuk simpanan:

1. Simpanan Tabungan (*saving deposit*) yaitu simpanan yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Bank.
2. Simpanan giro (*demand deposit*) yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
3. Simpanan deposito (*time deposit*) yaitu simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo).

Berikut adalah bermacam-macam produk Bank dalam bentuk pinjaman yaitu:

- a. Kredit investasi yaitu kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal
- b. Kredit modal kerja yaitu kredit yang digunakan sebagai modal usaha.
- c. Kredit perdagangan yaitu kredit yang diberikan kepada pedagang dalam rangka memperluas kegiatannya.
- d. Kredit produktif yaitu kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja, atau perdagangan.
- e. Kredit konsumtif yaitu kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi.
- f. Kredit profesi yaitu kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional.

### Produk dan Jasa Bank BRI

BRI KCP Panam Pekanbaru memiliki spesifikasi produk, sebagai berikut:

1. Tabungan  
Produk tabungan Bank BRI di antaranya adalah tabungan BritAma, Simpedes TKI, Simpedes, Haji, BritAma Bisnis, BritAma Dollar, BritAma Valas, BritAma Rencana, BritAma Junior serta TabunganKu.
2. Deposito  
Termasuk di antaranya adalah Deposito Rupiah, On Call dan Valas. Selain deposito, produk Bank BRI juga mencakup giro. Produk giro Bank BRI meliputi GiroBRI Valas dan GiroBRI Rupiah.
3. Pinjaman  
Produk Bank BRI pinjaman terbagi ke dalam lima kategori, yaitu pinjaman mikro, pinjaman

ritel, pinjaman menengah, pinjaman program dan pinjaman Kredit Usaha Rakyat atau KUR. Untuk pinjaman mikro yang disediakan oleh Bank BRI meliputi Kupedes yang biasanya digunakan di daerah-daerah pedesaan.

Selanjutnya ada program pinjaman ritel yang terdiri dari Kredit Agunan Kas, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, KMK Konstruksi, KMK Konstruksi BO 1, KMK Ekspor, Kredit BRIGuna, Kredit SPBU, Kredit Waralaba, Kredit Kepemilikan Gudang, Kredit Resi Gudang, KMK Talangan SPBU, Kredit Waralaba Alfamart, Kredit Batubara serta Kredit Pola Angsuran Tetap.

Program ritel dari Bank BRI ini lebih ditujukan pada perusahaan atau ritel, bukan untuk perorangan. Sementara yang termasuk dalam produk Bank BRI pinjaman menengah ialah Kredit Agribisnis. Sesuai namanya, produk ini dapat digunakan untuk menyokong kegiatan pertanian atau agribisnis yang dijalankan.

#### 4. Pinjaman Program

Termasuk dalam produk ini ialah KPEN-RP, KKPE dan KKPE Tebu. Terakhir ialah Pinjaman Kredit Usaha Rakyat atau KUR yang meliputi KUR BRI dan KUR TKI BRI.

#### 5. Produk Bank BRI Internasional

BRI Trade Finance and Services atau layanan jual beli dan keuangan, SKBDN, BRI RTE Online Systemserta Standby L/C, BRI Money Changer serta unitkerja luar negeri dan lain-lain.

#### 6. E-Banking BRI

Dukungan E-Banking BRI meliputi ATM BRI, phone Banking BRI, SMS Banking BRI, internet Banking BRI, KIOSK BRI, E-Buzz, Mini ATM BRI, MoCash, BRIZZI hingga EDC Merchant.

#### 7. Kartu Kredit

BRI menyediakan Kartu Visa, BRIVisa Touch Gold dan BRI Visa Touch Silver. Selain kartu Visa, BRI juga menyediakan kartu Master.

#### 8. Outlet SKK

BRI turut menyediakan berbagai investasi perBankan, diantaranya adalah ORI & SR, DPLK, Jasa Wali Amanat serta Jasa Kustodian.

#### 9. Layanan Prioritas

Layanan prioritas turut mencakup Fund Fact Sheet serta Prospektus, Kartu BRI Prioritas, Kriteria Nasabah serta Outlet Layanan Prioritas.

Salah satu kelebihan Bank BRI terutama adalah kantor cabangnya yang tersebar hingga ke pelosok desa di Indonesia. Kita tidak akan kesulitan dalam menemukan kantor cabang Bank BRI terdekat karena penyebarannya yang merata serta menjangkau hingga desa-desa kecil.

Selain produk, Bank juga memberikan jasa yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Kirim uang (*transfer*)
2. Kliring (*clearing*)
3. Inkaso (*collection*)
4. *Safe deposit box*
5. Menerima setoran-setoran seperti pembayaran tagihan listrik, PDAM, dsb.

#### **Customer Service**

Untuk menjalankan fungsi utama Bank seperti yang dijelaskan diatas, Bank memiliki salah satu divisi yaitu *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2012), *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* (CS) adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan fisik, yaitu CS harus:
  - a. penampilan bersih dan rapi
  - b. kesehatan yang prima
  - c. suara bagus
  - d. gerak badan yang wajar
2. Persyaratan mental, yaitu CS harus:
  - a. sifat jujur
  - b. rasa tanggung jawab yang besar
  - c. rasa percaya diri
3. Persyaratan kepribadian, CS harus:
  - a. sifat lemah lembut
  - b. sikap ramah
  - c. mampu mengendalikan diri
  - d. tenang dan sabar
4. Persyaratan Sosial, yaitu CS harus:
  - a. pandai bergaul
  - b. murah tersenyum
  - c. mudah bekerja sama
  - d. lancar berbicara

Di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru, *Customer Service* mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melayani nasabah yang akan membuka rekening tabungan, giro dan deposito.
2. Melakukan identifikasi dan verifikasi identitas diri nasabah yang akan membuka rekening pada Bank BRI KCP Panam Pekanbaru.
3. Menyimpan dan memelihara file dokumen-dokumen dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukuan rekening dan transaksi keuangan nasabah.

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah 1). Perihal atau cara melayani, 2). Usaha melayani

kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, 3). Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kasmir (2012), Pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Tujuan kualitas layanan di Bank adalah untuk menumbuhkan kepercayaan dan mempererat hubungan antara nasabah dan pihak Bank. Ketika harapan dan keinginan terpenuhi, maka nasabah akan merasa dihargai di Bank tersebut. Nasabah akan merasa produk atau jasa di sebuah Bank, sebanding dengan keinginan dan harapannya.

Menurut Parasuraman (2001), cara mengukur kualitas pelayanan ada lima yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
4. Perhatian (*attention*) yaitu kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (*tangible*) yaitu bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang; perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Menurut Kotler dan Keller (2012), pengertian kepuasan nasabah adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan nasabah yang diberikan Bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan Bank. Dengan kata lain, nasabah menganggap kinerja pelayanan Bank berbanding lurus dengan harapan nasabah. Artinya nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank.

Untuk memudahkan mengenali kepuasan nasabah, digunakan ukuran sebagai berikut:

- a. Apabila Kinerja > Harapan (Nasabah sangat puas)
- b. Apabila Kinerja = Harapan (Nasabah puas)
- c. Apabila Kinerja < Harapan (Nasabah kecewa)

Ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Faktor emosional
4. Harga & produk yang mempunyai kualitas yang sama
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah (Kotler, 2002) yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran.  
Perusahaan akan berfokus untuk mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan.
2. Survey kepuasan pelanggan.  
Perusahaan akan berfokus untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui metode survey seperti telepon dan wawancara.
3. Belanja Siluman (*ghost shopping*)  
Metode dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan.
4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)  
Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Penelitian ini dilakukan di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru.

Dalam pengumpulan data dan bahan untuk melakukan penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut:

1. Studi Lapangan  
yaitu pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data dan menggali informasi guna pemecahan masalah yang dituangkan dalam bentuk suatu laporan (Arikunto, 2006). Pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan wawancara dengan pihak terkait.
2. Studi Kepustakaan  
yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Arikunto, 2006). Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank BRI KCP Panam Pekanbaru terletak di Jalan H.R. Subrantas Pekanbaru. Kode kantornya adalah 2087 dan nomor telepon nya adalah (0761)588466 & (0761) 589355. Bank BRI KCP Panam Pekanbaru beroperasi hari Senin sampai dengan Jum'at mulai pukul 08.00 – 15.30 WIB. Untuk hari Sabtu, Minggu dan tanggal merah, operasionalnya tutup.

Berdasarkan pengamatan penulis, setiap nasabah yang datang ke Bank BRI KCP Panam Pekanbaru akan langsung disambut dan dilayani oleh *security*. *Security* akan menanyakan keperluan transaksi nasabah, apakah nasabah akan ke *teller* atau ke *Customer Service*. Selanjutnya *security* akan memberikan nomor antrian sesuai keperluan nasabah (ke *teller* atau ke *Customer Service*). Jika tidak ada nasabah lain yang sedang dilayani oleh *teller* atau *Customer Service*, *security* akan langsung mempersilahkan nasabah menuju *counter* yang dibutuhkan. Jika ada nasabah lain yang sedang dilayani oleh *teller* atau *Customer Service*, *security* akan mempersilahkan nasabah untuk menunggu dikursi tunggu. Penulis juga mengamati, pihak Bank BRI KCP Panam Pekanbaru juga menyediakan kotak kritik dan saran dikantornya, juga menyediakan kertas disebelah kotak kritik dan saran tersebut untuk nasabah yang ingin menuliskan kritik dan sarannya.

Peran *Customer Service* di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI KCP Panam Pekanbaru sangat selektif dalam menerima karyawan bagian *Customer Service*. Karyawan bagian *Customer Service* yang diterima telah memenuhi sejumlah ketentuan yaitu persyaratan fisik, persyaratan mental, persyaratan kepribadian dan persyaratan sosial.

Berdasarkan wawancara penulis, sejumlah nasabah yang selesai bertransaksi di bagian *Customer Service* di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru, mereka mengatakan puas dan senang dengan layanan *Customer Service* di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru. Salah satu nasabah yang penulis wawancara adalah Rudi. Ia berkata, “Saya puas dan nyaman dengan pelayanan *Customer Service* di kantor ini.” “*Customer Service*-nya bersikap ramah, sopan dan murah senyum. Penampilannya juga rapi, bersih dan sopan. Hal yang utama bagi saya adalah *Customer Service*-nya, menjelaskan dengan detail dan sabar tentang apa yang saya butuhkan,” lanjut Rudi.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank BRI KCP Panam Pekanbaru maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Service* memegang peranan penting dalam pelayanan terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI KCP Panam Pekanbaru mengutamakan standar penampilan bagi *Customer Service* nya seperti berpakaian sopan, rapi dan bersih.
2. *Customer Service* sebagai komunikator bertugas memberikan semua informasi tentang produk atau jasa bank kepada nasabah, menampung keluhan dan keberatan nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI KCP Panam Pekanbaru mengutamakan *Customer Service* nya untuk menjalankan tugas sesuai standart operating procedure. Untuk itu, *Customer Service* Bank BRI KCP Panam Pekanbaru harus bersikap murah senyum, lancar berbicara, ramah, tenang dan sabar dalam melayani setiap nasabah.

#### 6. REFERENSI

- Adiningsih, N. I. (2022). Implementasi ultimate service dalam meningkatkan kepuasan dan literasi nasabah pada Bank syariah indonesia kc surabaya diponegoro. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan PerBankan Syariah*, 7(1), 62–91. <https://doi.org/10.30651/jms.v7i1.10846>
- Astuti, I. D., Pawenang, S., & Kustiyah, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah di PT taspen (persero) cabang surakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen & PerBankan*, 3(1), 22–34. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v3i1.665>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan PerBankan Padang*, 1–12.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna internet Banking terhadap loyalitas nasabah Bank syariah indonesia (bsi kalirejo). *NISBAH: Jurnal PerBanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank nagari cabang siteba padang. *INA-Rxiv*, 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>
- Nursiana, A. (2015). Pengaruh internet Banking, kualitas layanan, reputasi produk, lokasi,

- terhadap loyalitas nasabah dengan intermediasi kepuasan nasabah. *Jurnal Keuangan Dan PerBankan*, 19(3), 450–462. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v19i3.43>
- Rachmawati, N. A., Gani, L., & Rossieta, H. (2017). Loyalitas nasabah dan kinerja perBankan di indonesia. *Jurnal Keuangan Dan PerBankan (Journal of Finance and Banking)*, 21(1), 144–156. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1235>
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan PerBankan (Journal of Finance and Banking)*, 20(3), 518–528. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan Dan PerBankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Triyogo, A. (2022). Pengaruh elektronik Banking (e-Banking) dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas nasabah. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i6.7887>