Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah

Volume 3 No 2 (Agustus 2020): 138-148

ISSN: [2087-8761](http://issn.lipi.go.id/issn.cgi?daftar&1293604450&1&&)  E-ISSN: [2442-8248](http://issn.lipi.go.id/issn.cgi?daftar&1421291651&1&&)

Website: https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/md/

**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo**

Rudiyanto, Syawaluddin

(Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo)

[rudiyantoibrahim45@gmail.com](mailto:rudiyantoibrahim45@gmail.com), syawaluddin21@gmail.com

**Abstract:** The purpose of this study is to determine how the level of the level of customer satisfaction nights using Automatic Teller Machine (Atm) at PT. Bank Muamalat Indonesia, Gorontalo Branch . This study has a problem limitation for Bank Muamalat ATM users. This study uses a qualitative approach to data collection techniques, observation, interviews, documentation. Based on the research results of PT. Bank Muamalat Indonesia, Gorontalo BranchRegarding customer satisfaction with the facilities provided by employees, it is quite good, seen in the suitability of customer expectations at ATM facilities, interested in returning to the facilities provided and the willingness of customers to visit again, this is done by Bank Muamalat to maintain the loyalty of its customers by providing good service facilities to customers, but there are some ATM facilities poorly visible lack of facilities and infrastructures that are not functioning properly and the location where y ang less strategy .

**Keywords:** Automatic Teller Machine; Satisfaction Level; Muamalat Indonesia Gorontalo Branch

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo. Penelitian ini mempunyai batasan masalah pada pengguna ATM Bank Muamalat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo mengenai tingkat kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan karyawan sudah cukup baik terlihat pada kesesuaian harapan nasabah pada fasilitas ATM, berminat berkunjung kembali terhadap fasilitas yang diberikan serta kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali hal ini dilakukan Bank Muamalat untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang baik kepada nasabah, namun ada beberapa fasilitas ATM yang kurang baik terlihat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik serta letak tempat yang kurang strategi.

**Kata Kunci:** Automatic Teller Machine; Tingkat Kepuasan; Muamalat Cabang Indonesia Gorontalo.

**Pendahuluan**

Bank Syariah merupakan istilah yang lebih dikenal sebagai *Islamic Banking* atau bisa disebut juga dengan *interest-free banking*. Istilah tersebut menggunakan kata *Islamic* tidak lepas dari kata asal usul sistem dari perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah pada dasarnya berkembang sebagai suatu respons dari masyarakat ekonomi maupun praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak guna menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip Syariah Islam. Yang terpenting adalah dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidak jelasan).

Seiring dengan perkembangan jaman, Pentingnya suatu teknologi informasi dalam dunia bisnis tidak diragukan lagi. Banyak sekali perusahaan yang ingin mengubah perusahaannya menjadi perusahaan pembangkit bisnis global dengan cara berinvestasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha teknologi informasi lainnya. Oleh karenanya tantangan terbesar bagi para manajer dan praktisi bisnis saat ini yaitu bagaimana sesorang dapat mengelola teknologi informasi yang mendukung proses bisnis yang modern. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menyebabkan muncul berbagai aplikasi bisnis berbasis *internet*. Aplikasi tersebut yang banyak mendapat perhatian adalah *Internet Banking* atau *E-Banking* karena industri perbankan tengah berlomba dalam penggunaan teknologi yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa harus mengantri. Sejak pengembangan *internet* di pertengahan tahun 1990, istilah *Internet Banking* mulai dikenal publik dalam transaksi perbankan menggunakan *internet*.[[1]](#footnote-1)

Sektor perbankan telah mengadopsi teknologi informasi dalam menyampaikan jasa perbankan dengan melakukan pendekatan yang revolusioner melalui media *internet*, antara lain dengan fasilitas *Internet Banking* dan *Automatic* *Teller Machine* (ATM).

PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan layanan yang ditawarkan sangat penting untuk membangun citra perusahaan. Karena itu PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo menyediakan ATM Muamalatuntuk menyampaikan nilai lebih terhadap suatu produk tabungannya. Namun dengan adanya layanan yang sama dan ditawarkan oleh pihak bank lainnya membuat nasabah membandingkan layanan ATM Muamalat dengan layanan sejenis ditawarkan bank lain sehingga diduga bahwa layanan ATM Muamalat secara serempak maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

Oleh karena itu penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo dan hasilnya akan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti[[2]](#footnote-2) menjelaskan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo. Berdasarkan judul penelitian yang diangkat mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo, maka pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu melakukan pengumpulan data langsung ke lembaga keuangan yang bersangkutan serta melakukan wawancara langsung pada setiap nasabah pengguna Kartu ATM Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

Subjek Penelitian atau Informan adalah orang yang memberikan informasi pada saat penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, 2 orang dari pihak bank dan 10 informan dari pihak nasabah. Berdasarkan arahan dari Bapak Desver selaku BSS (*Branch Sales Support*) pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo bahwasannya peneliti hanya diperbolehkan melakukan wawancara kepada beberapa nasabah saja, dikarenakan pihak PT. Bank Muamalat yang sangat menjaga privasi dan kenyamanan bagi nasabahnya sehingga peneliti hanya dapat melakukan wawancara kepada 10 orang perwakilan nasabah Bank Muamalat, dimana pihak Bank menjelaskan 10 orang nasabah tersebut sudah bias mewakili seluruh pendapat nasabah lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi. Observasi yang penulis lakukan dalam penelitian adalah melalui pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.
2. Wawancara. Wawancara yang dilakukan penulis menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. Selama proses wawancara peneliti membuat catatan yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlansungnya wawancara.
3. Dokumentasi, Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang di hasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian di gunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengunakan model analisis interaksi, di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu:[[3]](#footnote-3)

1. *Data Reduction* ( Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil penelitan dan melakukan pemilihan terhadap data penting.

1. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Setelah dilakukan reduksi, peneliti sudah mendapatkan data penting dan yang diperlukan untuk di analisis kemudian data di sajikan.

1. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel. Setelah data disajkan, kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian.

**Hasil dan Pembahasan**

**Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Automatic Teller Machine (ATM) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia**

Tingkat Kepuasan merupakan respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.[[4]](#footnote-4)

Bapak Gifari menjelaskan bahwa indikator dari kepuasan nasabah ada 3 di Bank Muamalat:

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Biasanya setiap nasabah itu memiliki persepsi tersendiri dari apa yang mereka peroleh apakah sesuai atau melebihi dari apa yang diharapkan. Seperti wawancara dengan salah satu nasabah ibu desi (24 tahun) mengatakan cukup puas dengan produk yang saya pilih sesuai dengan apa yang saya harapkan seperti adanya fasilitas pelayanan mesin ATM yang sudah lumayan tersebar di beberapa titik pusat kota.

Dari penjelasan di atas adanya beberapa kesesuaian harapan dari nasabah yang sesuai atau melebihi dari persepsi nasabah dan beberapa penangan dari berbagai jenis komplain yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat sehingga nasabah merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan fasilitas yang ada di Bank Muamalat.

1. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan. Seperti yang dikatakan Bapak Aldi (CS) bahwa Biasanya dalam fasilitas ATM itu nasabah diberikan arahan terlebih dahulu dari Costumer Service untuk penggunaan dari Kartu ATM yang diberikan serta transaksi apa saja yang telah tersedia di mesin ATM itu sendiri, lalu selebihnya nasabah sendiri yang menetukan transaksi apa saja diinginkannya sesuai kebutuhan masing-masing nasabah.

Dari penjelasan Bapak Aldi tersebut sudah tentu menjadi kewajiban pihak Bank untuk menjelaskan terlebih dahulu kepada nasabah agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Bank Muamalat.

1. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Ibu Alma (30 Tahun) mengatakan bahwa Fasilitas penunjang pada mesin ATM Bank Muamalat tentunya sudah cukup baik seperti tersedianya AC agar nasabah nyaman dalam melakukan berbagai transaksi.

Dari penjelasan nasabah di atas tentunya pihak Bank telah melakukan beberapa perbaikan dari fasilitas penunjang yang akan membuat nasabah akan merasa puas sehingga nantinya menjadi loyal.

1. Minta Berkunjung Kembali

Minta Berkunjung Kembali Merupakan kesediaan pelanggan atau nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

* + 1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. Ibu Nur (38 tahun) mengatakan bahwa sangat suka dengan pelayanan yang diberikan oleh Costumer Service pada saat saya ingin membuka kartu ATM.

Dari penjelasan yang dipaparkan oleh salah satu nasabah tersebut sudah jelas sekali nasabah yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat sehingga menjadi poin tambahan bagi nasabah yang tentunya nasabah akan sering berkunjung kembali jika terjadi beberapa kendala.

* + 1. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. Bapak Wandi (29 Tahun) menjelaskan bahwa sudah tentunya pasti berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat dari berbagai fasilitas ATM ini sudah sangat memudahkan saya seperti transfer, penarikan tunai, pembayaran litrik dan sebagainya.
    2. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Dalam hasil wawancara dengan Ibu Desi (23 Tahun), beliau mengatakan bahwa sudah puas mengguakan ATM Muamalat tanpa harus pergi lagi kebank untuk melakukan transaki.

Dari beberapa pendapat informan bahwa nasabah sudah cukup puas terhadap sebagaian fasilitas penunjang yang diberikan oleh Bank Muamalat namun ada beberapa point atau hal yang harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali.

1. Kesediaan merekomendasikan
2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan. Biasanya setiap nasabah itu mendapatkan beberapa informasi dari beberapa nasabah yang sudah bergabung terlebih dahulu di Bank Muamalat ini seperti datangnya informasi dari mulut ke mulut nasabah sehingga biasanya mempengaruhi jumlah peningkatan nasabah yang bergabung.
3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan memadai.
4. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapati setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Dari beberapa penjelasan diatas tentunya informan tidak seluruhnya memberikan promosi kepada kerabatnya, biasanya untuk pengguna Bank Muamalat yang sudah loyal yang akan memberikan saran kepada teman ataupun kerabatnya untuk bergabung dan menawarkan sebuah produk yang dibutuhkan oleh kerabatnya sendiri.

Adapun fasilitas merupakan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan pada nasabah. Seluruh fasilitas pelayanan ATM yang diberikan diharapkan mampu memenuhi seluruh kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Pada perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, seperti fasilitas ATM, pembayaran telpon, listrik, PAM dan fasilitas sebagainya.

Pada Bank Muamalat juga memiliki strategi dalam memperhatikan loyalitas nasabahnya dengan cara:

1. Mempercantik ruangan.
2. Memberikan rasa aman dengan melihatbahan baku yang digunakan untuk fasilitas nasabah.
3. Memberikan kenyamanan, keamanan nasabah yang datang,

Dalam fasilitas ATM yang diberikan oleh Bank Muamalat walaupun memiliki strategi fasilitas yang baik dan terdapat sarana dan prasarana yang cukup masih terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti komplain masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan. Hal ini dikatakan oleh Ibu Ain (24 Tahun) bahwa kurang puas dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh pihak bank, karena kurang banyaknya mesin ATM yang tersebar luas di Kota gorontalo. Sehingga menjadi menghambat nasabah untuk melakukan transaki dan harus menempuh perjalanan yang cukup jauh.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap fasilitas ATM pada Bank Muamalat masih kurang ini terlihat dari beberapa nasabah diatas yang mengeluhkan masalah fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Muamalat yang sampai sekarang solusinya dari pihak Bank. Selain dikarenakan tempat Mesin ATM yang tersedia yang belum cukup sehingga membuat fasillitasnya terbatas.

Bapak Indra Menjelaskan Bahwa di Bank Muamalat menggunakan 3 fasilitas dari ATM yaitu:

1. Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM). Mesin ATM Tunai Non Tunai, yaitu mesin ATM yang memiliki fitur utama melayani transaksi penarikan uang tunai dan melayani transaksi perbakan lainnya seperti seperti *inquiry* saldo rekening, Pentransferan antar Bank, Penggantian PIN, Pembayaran tagihan, Pembelian pulsa isi ulang, Pembelian tiket, Pembayaran premi asuransi, Pembayaran uang sekolah, ZIS (Zakat, infaq, dan sedekah), Registrasi Mobile Banking, Internet Banking dan Phone Banking.
2. Kartu Plastik atau Kartu ATM, Transaksi keuangan yang dilakukan dengan menggunakan kartu plastik ini berbeda-beda sesuai dengan jenis kartu yang digunakan. Jenis kartu umum digunakan adalah *kartu kredit* dan *kartu* ATM yang juga berfungsi sebagai kartu debit. Kartu ATM ini diberikan kesetiap penabung yang ingin memliki kartu untuk kemudahaaan melakukan transaksi keuangan. Fungsi kartu plastik bagi pemilik kartu adalah kemudahaan dalam transaksi keuangan. Pada dasarnya kartu plastik mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahaan serta keamanan.71
3. Pelayanan ATM, adapun pelayanan yang diberikan dari ATM yaitu:
   * + 1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang telah tersebar di beberapa Kota Bengkulu. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
   1. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro (BG).
      1. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
      2. Dan pelayanan lainya seperti pembayaran listrik, telpon, pembayaran tiket, pembelian isi ulang pulsa, pembayran uang sekolah, ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah) dan pembayran lainnya.
   2. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:
4. Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
5. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
6. Menjamin keamanan dan *privacy*.
7. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
8. Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

Dalam hal ini Fasilitas yang diberikan mempunyai tanggung jawab dalam kepengurusan fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Kota gorontalo. Dengan fasilitas ATM yang baik maka akan membuat nasabah puas dan meningkat. hal ini tentunya menguntungkan bagi pihak Bank seperti yang dikatakan bapak Desver (BSS) yaitu strategi fasilitas yang dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya dengan berbagai cara, yaitu:

1. Mempercantik ruangan mesin ATM yang ada.
2. Memberikan rasa aman dengan melihat bahan baku yang digunakan untuk fasilitas nasabah.
3. Memberikan kenyamanan bagi nasabah dengan cara memberikan adanya fasilitas AC didalam ruang mesin ATM yang tersedia.
4. Memperbanyak fitur dalam setiap transaksi pada mesin ATM yang dapat memudahkan nasabah.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM yang baik akan didukung oleh sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh perusahaan, hal ini dilakukan oleh Bank Muamalat. Bank Muamalat juga mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan tersedianya prasarana yang mendukung untuk suatu transaksi hal ini terlihat cukup baik dimulai dari sarana yang disediakan dan adanya tanggung jawab terhadap sarana dan prasarana yang diberikan.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijabarkan bahwasannya peneliti dapat menyimpulkan bahwa Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo pada fasilitas ATM nya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas. Memberikan rekomendasi kepada kerabat dekat karena produk, fasilitas dan manfaat yang diberikan. Minat nasabah untuk berkunjung kembali karena pelayanan karyawan yang memuaskan, manfaat setelah mengkonsumsi produk dank arena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Serta penangan langsung yang diberikan oleh pihak Bank terhadap berbagai keluhan yang masuk. Adapun nasabah yang kurang puas terhadap fasilitas ATM Bank Muamalat yang perlu ditingkatkan kembali, dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Bank yang belum berfungsi dengan baik dan maksimal serta sering terjadinya berbagai kesalahan pada mesin ATM dan letak mesin ATM yang kurang strategis.

**Daftar Pustaka**

Arif, M.Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung:ALFABETA.

Arthesa, Ade dan Edia Handiman. 2009. *Bank dan Lembaga Bukan Bank.* Jakarta: PT. Indeks.

Elvi, Mardiyah. 2017. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Kota Bengkulu*, Skripsi.

Hidayat, Rachmad. 2017. *Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal ManajemenKewirausahaan.

https//www.google.com/mps/s/triantmojo.wprdpress.com/2006/09/24/mengukurkepuasan-pelanggan/amp. diakses Rabu, 27 Januari 2021. Pukul 22: 47.

Megawati, Rosmania. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bukopin Kantor Cabang Cilegon*. Institut Pertanian Bogor.

Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari’ah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Najmudi. 2011. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi Syariah Modern*. Yogyakarta: Andi Seftianne.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

1. Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h.. 1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Hadi Sutrisno, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), Hlm. 32. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013),

   Hlm. 47 [↑](#footnote-ref-3)
4. M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 193. [↑](#footnote-ref-4)