

DETERMINASI KEPUASAN NASABAH DEPOSITO PADA BPR ARTHA NIAGA SOLOK

DETERMINANTS OF TIME DEPOSIT CUSTOMER SATISFACTION AT BPR ARTHA NIAGA SOLOK

Nurhayati¹, Sefli Diana Roza², Revika Okta Vina³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Mahaputra Muhammad Yamin¹²³
nurhayatieti383@gmail.com¹, seflidianar@gmail.com², refikaaa6@gmail.com³

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan efektivitas komunikasi di PT serta kepuasan nasabah untuk produk simpanan di BPR Artha Niaga Solok. Metode yang dipilih adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Informasi diperoleh langsung dari responden menggunakan alat survei. Responden dipilih dengan cara purposive sampling, dan sebanyak 37 pelanggan turut serta. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari perbandingan hasil uji-t. Nilai yang didapatkan sebesar (2,328) lebih tinggi dari nilai referensi (2,032) dan tingkat signifikansinya berada di bawah batas 5%. Variabel komunikasi juga menunjukkan hasil yang serupa, dengan pengaruh positif yang jelas terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai t yang mencapai 4,265, yang juga lebih besar daripada nilai referensi rendah. Secara keseluruhan, hasil simultan melalui uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan F-score yang diperoleh (43,010) jauh melebihi nilai standar (3,276), dapat disimpulkan bahwa gabungan antara kualitas layanan dan komunikasi memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah deposito di PT BPR Artha Niaga Solok.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Kepuasan Nasabah

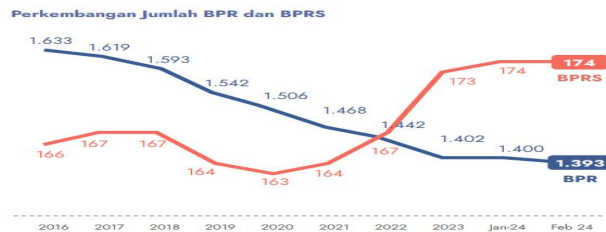
ABSTRACT: The aim of this study was to examine the impact of service quality and communication on the satisfaction of deposit customers at PT. BPR Artha Niaga Solok. This research employed a descriptive design with a quantitative approach. Primary data were collected through questionnaires, and the sample was selected using purposive sampling, consisting of 37 deposit customers. The results indicated that, individually, service quality had a positive effect on deposit customer satisfaction, with a *t* value of 2.328, exceeding the *t* table value of 2.032, and a significance level of 0.026 (<0.05). Similarly, communication also positively affected deposit customer satisfaction, with a *t* value of 4.265 > 2.032 and a significance level of 0.000 (<0.05). The *F*-test results showed a calculated *F*-value of 43.010 compared to the *F*-table value of 3.276, indicating that service quality and communication together simultaneously have a significant positive influence on deposit customer satisfaction at PT. BPR Artha Niaga Solok.

Keywords: Service Quality, Communication, Customer Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public*) Sebagai salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi di wilayah Sumatera Barat, PT. BPR Artha Niaga Solok dihadapkan pada tantangan dalam menjaga tingkat kepuasan nasabah, khususnya pada produk deposito. Dinamika yang terjadi dalam industri perbankan mengharuskan setiap BPR untuk terus beradaptasi melalui peningkatan kualitas layanan serta membangun komunikasi yang lebih efektif dengan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah

deposito tidak terlepas dari pengalaman yang mereka rasakan selama menerima layanan. Apabila aspek pelayanan dan komunikasi tidak dikelola secara optimal, maka hal tersebut berpotensi menurunkan ketertarikan nasabah untuk tetap menggunakan produk yang ditawarkan (Kurniawan et al., 2025). Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran kualitas pelayanan dan komunikasi dalam memengaruhi kepuasan nasabah deposito pada PT. BPR Artha Niaga Solok.



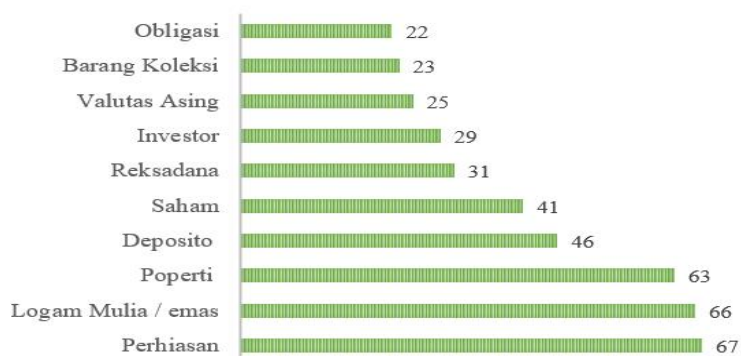
Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah BPR dan BPRS

Sumber : Laporan OJK yang diolah, 2025

Berdasarkan data tren jumlah Bank Daerah (BPR) dan Bank Daerah Syariah (BPRS) di Indonesia pada tahun 2016 hingga Februari 2024, jumlah BPR tampak dalam tren menurun. Pada tahun 2016, jumlah unit BPR sebanyak 1.633 unit, menurun menjadi 1.393 unit pada Februari 2024. Situasi ini menunjukkan bahwa BPR menghadapi berbagai tantangan untuk menjaga kelangsungan usaha dan daya saing.

Hal ini mungkin karena beberapa faktor, termasuk meningkatnya persaingan, dan peraturan, serta kebutuhan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun perkembangan jumlah BPRS menunjukkan tren yang berbeda. Pada periode yang sama, jumlah BPRS meningkat dari 166 unit pada tahun 2016 menjadi 174 unit pada Februari 2024. Perbedaan pola pertumbuhan BPR dan BPRS menunjukkan bahwa sektor jasa keuangan semakin kompetitif. Situasi ini mengharuskan BPR mengambil berbagai inisiatif strategis untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, seperti peningkatan kualitas layanan dan komunikasi dengan nasabah. Hal ini menjadi semakin penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah, khususnya produk simpanan.

Pada tingkat daerah, Sumatera Barat merupakan daerah dengan jumlah BPR yang relatif banyak dibandingkan beberapa provinsi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa BPR berperan penting dalam memenuhi kebutuhan jasa keuangan masyarakat, termasuk Kota Sorok. Namun banyaknya jumlah BPR di wilayah tersebut juga mencerminkan persaingan yang semakin ketat.



Gambar 1. 3 Daftar Produk Investasi yang Diminati 2025

Sumber : Goodstats, 2025

Berdasarkan informasi mengenai kecenderungan masyarakat dalam memilih produk keuangan yang berbeda, deposito masih menjadi instrumen yang sangat diminati dibandingkan instrumen investasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa deposito dianggap sebagai produk yang relatif aman dan stabil. Besarnya animo masyarakat terhadap produk ini akan membuat perbankan khususnya BPR dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabahnya. Memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya sebatas pada aspek teknis saja, namun juga harus didukung dengan komunikasi yang efektif, informatif dan mudah dipahami oleh pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan nasabah terhadap simpanan BPR terutama menjaga kepercayaan sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah. Kepuasan pelanggan ditentukan dengan mengevaluasi kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman pelayanan, berdasarkan konsep kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller (2012) (Apriasti dan Simbolon, 2022). Jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan maka akan menimbulkan kepuasan dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Ridwan et al., 2024).

Selanjutnya menurut teori kualitas layanan Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Siringoringo et al., 2023). Komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam membentuk kepuasan, karena dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan (Pamungkas et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik dan komunikasi yang efektif menjadi faktor utama kepuasan nasabah simpanan, termasuk bagi lembaga perbankan seperti BPR.

Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan dan komunikasi sebagai bagian dari interaksi dan penyediaan informasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks industri perbankan, penelitian Agustiani dkk. (2022) menyoroti bahwa dimensi kualitas layanan seperti daya tanggap, keandalan, empati, keamanan, dan bukti nyata merupakan faktor penting yang menentukan penilaian nasabah terhadap kepuasan layanan perbankan.

Selain itu, penelitian Noviaty dkk. (2024) menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi pemasaran dan pemasaran relasional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BPR. Namun, komunikasi pemasaran mungkin tidak sepenting variabel hubungan atau kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan temuan Jayengsari dkk. (2021) menekankan bahwa kualitas layanan, termasuk peran layanan pelanggan, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil ini menyoroti hubungan antara kualitas layanan dan variabel komunikasi, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Berdasarkan beberapa penelitian diketahui efektivitas komunikasi belum tentu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebuah studi oleh Daulay dkk. (2025) menjelaskan meskipun kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, namun hambatan seperti antrian panjang dan terbatasnya informasi masih ada.

Kondisi ini bisa menimbulkan rasa frustrasi jika tidak ditangani dengan baik. Selain itu, Sakti (2023) menemukan bahwa efektivitas komunikasi dan kualitas layanan belum tentu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui mekanisme kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bank memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik, namun hal ini belum tentu mengarah pada kepuasan nasabah jangka panjang atau membangun hubungan nasabah jangka panjang.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif

yang bertujuan untuk lebih memahami dampak kualitas layanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan PT. BPR Artha Niaga Solok. Bentuk penelitian yang digunakan saat ini adalah penelitian kausal, dimana terdapat variabel independen yang diduga mempengaruhi variabel dependen.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan PT. BPR Artha Niaga Solok rencananya akan terdaftar pada tahun 2025. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik target sampling, sehingga diperoleh 37 nasabah.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, pengujian keputusan (R^2), pengujian hipotesis, pengujian parsial (uji t), dan pengujian simultan (uji f).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut paparan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan hasil penelitian hipotesis yang telah dikemukakan pada tabel 4.13 dan tabel 4.14 sebelumnya, maka hasil pembahasan hasil hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan (X_1) menunjukkan dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah simpanan di PT. BPR Artha Niaga Solok. Ini terlihat dari nilai signifikansi yang mencapai 0,026 (kurang dari 0,05) dan nilai t hitung sebesar 2,328 (lebih besar dari 2,032 pada t tabel). Dengan ini, hipotesis nol (H_0) diabaikan dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan sangat memengaruhi peningkatan kepuasan nasabah di deposito.

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk dan layanan yang memenuhi harapan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam kepuasan pelanggan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pengalaman yang dialami. Menurut Sprant, pelayanan yang berkualitas memerlukan keterampilan karyawan, sikap ramah, keterampilan komunikasi yang baik, dan profesionalisme dalam menangani keluhan pelanggan (Wahab, 2022). Pelayanan yang dilakukan secara profesional berperan penting oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada kualitas layanan.

2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Komunikasi (X_2) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. BPR Artha Niaga Solok yang diperoleh adalah 0,000, dengan t (Tabel 2,032). Ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi dengan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan sosial maupun dalam konteks organisasi. Dalam interaksi sosial, komunikasi berfungsi untuk membangun hubungan antarindividu serta menciptakan interaksi yang harmonis. Sedangkan dalam lingkungan organisasi, komunikasi digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, instruksi, serta koordinasi kegiatan kerja (Fatrio, 2020). Tanpa adanya komunikasi yang efektif, pencapaian tujuan organisasi akan menjadi sulit. Selain itu, komunikasi juga berperan dalam penyelesaian konflik dan peningkatan kerja sama antaranggota. Oleh karena itu, kualitas komunikasi menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan operasional suatu organisasi.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), dan Komunikasi (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis ANOVA menggunakan uji F , didapatkan nilai F yang dihitung yaitu 43,010 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan nilai

F tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 34$ yang sebesar 3,276, terlihat bahwa nilai F yang dihitung lebih tinggi daripada nilai F tabel ($43,010 > 3,276$) dan nilai sig. kurang dari 0,05 (0,000). Karena F hitung $>$ F tabel dan nilai sig. Jika $<$ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sehingga hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya dimana kepuasan diartikan sebagai merupakan respon emosional konsumen terhadap suatu pengalaman konsumsi yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas produk, pelayanan, aksesibilitas, dan sikap penyedia layanan. Pengalaman positif cenderung meningkatkan kepuasan, sedangkan pengalaman negatif cenderung menurunkan kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir tetapi juga oleh proses pelayanan yang dialami konsumen. Grasella dan Susanto (2022) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui pengelolaan ekspektasi, penanganan keluhan yang efektif, dan penyesuaian layanan dengan kebutuhan setiap pelanggan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja dan Prestasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Solok dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito PT. BPR Artha Niaga Solok. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,328 (lebih besar dari 2,032 pada t tabel) dan tingkat signifikansi sebesar 0,026 (kurang dari 0,05).
2. Komunikasi juga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah deposito. Nilai t hitung sebesar 4,265 lebih besar dari nilai yang ditentukan pada t tabel sebesar 2,032 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Berdasarkan uji F kedua variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito secara simultan. Nilai F hitung sebesar 43,010 pada taraf signifikansi 0,000, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikansi 5% untuk $df_1 = 2$ dan $df_2 = 34$ 3,276. Karena F hitung $>$ F tabel dan nilai sig. Jika $<$ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan BPR Artha Niaga Solok direkomendasikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah karyawan, kecepatan transaksi dan kemampuan menangani keluhan nasabah secara profesional. Karena komunikasi terbukti memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah, bank harus meningkatkan efektivitas komunikasinya dengan memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami mengenai produk simpanan, termasuk suku bunga, syarat, dan tata cara penarikan dana. Selain itu, evaluasi layanan secara berkala melalui survei kepuasan nasabah merupakan langkah penting yang memungkinkan bank mengidentifikasi kekurangan dan segera memperbaikinya.
2. Bagi Pegawai BPR Artha Niaga Solok diharapkan menjaga sikap ramah, sopan, dan tanggap dalam melayani nasabah serta mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal untuk memastikan informasi yang diberikan diterima dengan baik. Selain itu, karyawan juga diharapkan lebih proaktif dalam membantu nasabah yang mempunyai

permasalahan atau membutuhkan informasi tambahan mengenai layanan perbankan.

E. REFERENSI

- Agustiani, T., Gustina, G., & Yuanita, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kota Solok. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1, 259–269. <https://doi.org/10.35446/Bisniskompetif.V1i3.1174>
- Alfiyah, S., Wahyuningsih, R., Nita, F., & Dewi, J. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan Di Bmt Nu Cabang Leces Probolinggo Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 40–43.
- Artika, I. D. A., & Marini, I. D. A. (2023). Peranan Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Dalam Meningkatkan Kegiatan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkh) Di Nusa Tenggara Barat. *Ganec Swara*, 17, 1906. <https://doi.org/10.35327/Gara.V17i4.649>
- Daulay, A. R., Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Capem Marelana Raya*. 4, 90–104.
- Jayengsari, R., Yunita, R., Maloka, S., & Suryakencana, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service*. 01(01).
- Mamduh, K. (2023). Customer Satisfaction Quality In Banking Sector. *International Journal Of Business And Management*, 18, 15. <https://doi.org/10.5539/Ijbm.V18n2p15>
- Nirwana, I., Yeni, A., & Hijrah, T. A. (2024). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Spbu Melalui Digitalisasi Dan Kualitas Pelayanan*. 17(2), 405–414.
- Nugraha, W. A., Gunawan, T., & Istiharini. (2024). Menjelajahi Peran Gamifikasi Dalam Loyalty Program Di Indonesia. *Journal Of Management*, 7(2), 776–784.
- Nurngaeni, A. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan Marketing Mix. *Amanu: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 4(2), 192–202.
- Pamungkas, D. S., Saputra, I. B., & Laksana, A. (2024). *Strategi Komunikasi Digital Melalui Media Sosial Untuk Membangun Kepercayaan Konsumen*. 1.
- Sakti, B. P. (2023). *Jurnal Darma Agung*.
- Sarifudin, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Haji Pada Bank Syariah Mandiri (Ex Bsi) Unit 2 Tulang Bawang. *Journal Of Accounting Taxing And Auditing (Jata)*, 3(1), 42–47. <https://doi.org/10.57084/Jata.V3i1.812>
- Ansari, N., Nurfadillah K, Bunga Citra Lestari, & Kamaruddin Arsyid. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 1409-1415.
- Anugrah, K., & W. S. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa : Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Arjun, M., & Efandri Agustian. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara Pada Bank . *Tin: Terapan Informatika Nusantara* , 431-437.
- Fitri, I. K., Rasidah Nasrah, & Hendri Irawan. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Bukik Tandang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 24917-24922 .
- Grasella, B., & Andi Heru Susanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etika Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Perempuan (Spp) Di Unit Pengelola Kegiatan (Upk) Lancang Penyus Kabupaten Indragiri Hulu Riau Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (Jisma)*, 409-428.
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative.
- Haryani, S. O., & Alfian Muhazir. (2025). Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pelayanan Jasa Raharja (Kpjr)

- Sleman. *Aguna: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 85-98.
- Hermawati , A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran) . *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (Jmpd)*, 14 - 28.
- Islam, M. S., Nasir Hamzah, & Amir Mahmud. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Unit Siwa Kabupaten Wajo. *Tata Kelola*, 72-87.
- Ismail, T., & Ramayani Yusuf. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jimea : Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 413-423.
- Monica, C., & Doni Marlius. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari . *Jurnal Pundi*, 53-62.
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah . *Ekonomika Syariah: Journal Of Economic Studies*, 19 - 38.
- Nirwana, I., Afni Yeni, & Tedi Abdul Hijrah. (2024). Pengaruh Kepuasan Konsumen Spbu Melalui Digitalisasi Dan Kualitas Pelayanan . *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 405 - 414.
- Nugraha, D. R., Widya Lelisa Army, & Tutik Rahayu. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Karawang . *Jurnal Minfo Polgan* , 2079 - 2086.
- Oktiani, A., Rini Yuliandari, & Gina Andriyani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Air Minum Giri Menang (Perseroda). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 19-26.
- Paputungan, T., Lucky F. Tamengkel, & Olivia F. C. Walangitan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Jne Kotamobagu. *Productivity*, 397-402.
- Patadungan, H., & Ghina Suhaila. (2024). Pengaruh Strategi Komunikasi, Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Palopo. *Jursima : Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 315-321.
- Putra, A. Y., & Fitri Nur Latifah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani . *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking And Finance* , 193-205.
- Putri, Y. A., Afni Yeni, & Netty Indrawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 173-183.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: Uin Khas Press.
- Sangi, I. M., Lucky Franky Tamengkel, & Danny D.S Mukuan . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana . *Productivity*, 107-112.
- Sriyanti, E., Arfimasri, & Mesi Afrita. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung : Studi Kasus Pada Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili, Kabupaten Solok. *Ekoma : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1769-1778.
- Sriyanti, E., Wahyu Indah Mursalini, & Yuni Risma. (2025). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Pdam Kota Solok. *Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business (Riggs)*, 7711-7718.
- Sundari, E. (2020). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Sutriani, & Hamdiah. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe . *Jurnal Visioner & Strategis*, 23-29.