

BSI MOBILE : MENGUKUR KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC GORONTALO)

Rully Abbas¹, Umin Kango², Andi Juanna³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

e-mail: rullyabbas7@gmail.com¹, umin.kango@ung.ac.id², andijuanna@ung.ac.id³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada BSI KC Gorontalo). Teknik pengambilan sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yakni turun langsung ke BSI KC Gorontalo untuk membagikan kuesioner penelitian kepada para nasabah. Pengujian analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Regresi Linear Sederhana. Metode analisis data menggunakan aplikasi SPSS 23. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan Regresi Linear Sederhana menunjukkan bahwa BSI Mobile berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang berarti variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 29,3% sedangkan sisanya 70,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Kata Kunci: BSI Mobile, Kepuasan Nasabah, Konsep Pemasaran.

Abstract – The study aims to find out the influence of BSI Mobile on PT. Bank Syariah Indonesia customer satisfaction (Case Study at BSI Gorontalo Branch). The sampling employs the Slovin formula, which obtained 95 samples. The data collection uses primary data, namely going directly to BSI Gorontalo Branch to distribute research questionnaires to customers. The analysis test applies a Simple Linear Regression. The data analysis uses the SPSS 23 application.

The result shows that BSI Mobile influences Customer Satisfaction. This can be seen in the results of the coefficient of determination (Adjusted R Square), which means that the dependent variable can be explained by the independent variable at 29.3% while the remaining 70.7% is explained by other variables that are not included in the regression model.

Keyword: BSI Mobile, Customer Satisfaction, Marketing Concept.

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia perbankan ada beberapa faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan yakni kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan serta dalam mendapatkan unsur kepuasan (Harahap, 2020). Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat, baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha (Tjiptono, 2013).

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk kedepannya atau mungkin ada beberapa hal yang harus dirubah atau dikembangkan karena pelanggan merasa kurang puas bahkan tidak puas dan dirugikan. Jika nasabah merasa tidak puas pastinya nasabah tidak akan kembali lagi dan bisa mengeluhkan rasa ketidakpuasannya terhadap perusahaan tersebut kepada nasabah lain. Hal ini akan menjadi ancaman terhadap perusahaan tersebut (Intan & lucky, 2022).

Adelia (2019), kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan

memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Dalam menjalankan usahanya, penyedia jasa (bank) harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan (Adelia, 2019).

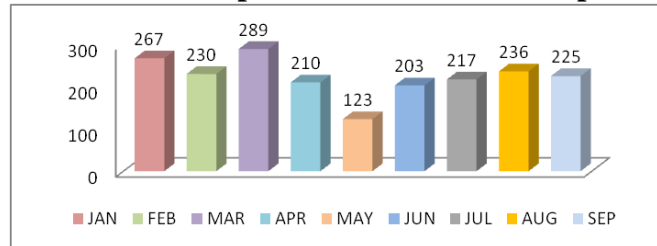
Saat ini, Indonesia menghadapi perkembangan teknologi yang tumbuh begitu cepat. Teknologi berperan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi, serta mempermudah pekerjaan di berbagai bidang dalam kehidupan sehari-hari. Dalam industri perbankan, teknologi memainkan peran penting dalam menjalankan operasi perusahaan dengan menyediakan layanan yang baik untuk nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas. (Devy & Fikriyah, 2022).

Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan mobile banking. Mobile Banking merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Services) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Berkenaan dengan dengan bisnis perbankan, nasabah mempunyai criteria tersendiri terkait kepuasannya pada kualitas layanan mobile banking dimana oleh perbankan disediakan (Kurniawati et al., 2017).

Dengan adanya kemudahan layanan dalam mobile banking diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank. Karena pada dasarnya, indikator tujuan utama perbankan adalah menyediakan fasilitas mobile banking sebagai alat untuk mengukur kepuasan (Triyanti et al., 2021). Salah satu bank yang berperan dalam mendorong upaya pembangunan teknologi perbankan dengan meluncurkan layanan jasa Mobile Banking untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi ialah Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan m-banking yang ditawarkan BSI ini mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, qris dan sebagainya.

Nasution & Habra (2022), sejak diluncurkannya BSI Mobile, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya BSI Mobile memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi Mobile Banking serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna Mobile Banking harus terjamin keamanannya. Layanan m-banking diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dalam hal ini, peneliti mengambil suatu studi kasus pada BSI KC Gorontalo. Berikut merupakan data pengguna BSI Mobile pada BSI KC Gorontalo periode 2023.

Grafik 1.1 :
Data Jumlah Nasabah pada BSI KC Gorontalo periode 2023



Sumber : Data BSI KC Gorontalo

Berdasarkan data pada Grafik 1.1 dapat dilihat bahwa data jumlah nasabah pada BSI KC Gorontalo total nasabah pada bulan Januari sampai dengan bulan September terdapat sebanyak 2000 nasabah, dengan rincian yakni pada bulan Januari sebanyak 267 nasabah, Februari 230 nasabah, Maret sebanyak 289 nasabah, April sebanyak 210 nasabah, Mei sebanyak 123 nasabah, Juni sebanyak 203 nasabah, Juli 217 nasabah, Agustus sebanyak 236 nasabah dan bulan September sebanyak 225 nasabah. Selain itu, dapat dilihat bahwa, pada bulan Mei terjadi penurunan pada data jumlah nasabah yakni sebanyak 123 orang. Hal ini dikarenakan pada saat itu, terjadi serangan cyber. Sehingga dalam beberapa hari belakangan, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) mengeluhkan sulitnya mengakses layanan perbankan BSI.

Gangguan layanan BSI mulai dari ATM, mobile banking, hingga transaksi di teller kantor cabang. Publik akhirnya menjadi ramai dan heboh akibat tidak bisa diaksesnya sistem perbankan BSI. Dari internet banking, mobile banking sampai layanan ATM BSI semua tidak bisa diakses oleh nasabah BSI. Serangan terhadap perbankan BSI sudah benar-benar mengganggu kenyamanan dan layanan public (mediaindonesia.com). Ronny (2021), persaingan dalam industri perbankan menuntut bank perlu mengukur serta meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabah. Perkembangan teknologi yang juga diikuti oleh kemungkinan terjadi kejahatan perbankan mendorong bank saat ini untuk meningkatkan kewaspadaan dengan mempersiapkan system transaksi bank yang lebih aman dan terpercaya.

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Hasbih Hadadde Kepala Back Office BSI KC Gorontalo menyatakan bahwa saat mengakses layanan BSI Mobile harus mempunyai sinyal yang stabil, karena jika koneksi internetnya kurang baik, maka otomatis layanan BSI Mobile tidak dapat diakses sehingga tidak dapat bertransaksi. Sementara terdapat juga kritikan dari salah satu nasabah Darwin Baruadi bahwa dia belum paham dan belum merasa puas dengan layanan BSI Mobile dikarenakan pada saat melakukan verifikasi pada m-banking tersebut tidak berjalan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Gorontalo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian asosiatif yaitu jenis desain penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan (pengaruh) sebab akibat variable independen atau variable yang mempengaruhi (X) terhadap variable dependen atau variable yang dipengaruhi (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BSI KC Gorontalo mulai dari bulan Januari s/d September tahun 2023 dimana keseluruhan berjumlah 2000 user BSI Mobile.. Teknik yang digunakan sebagai penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin dan juga purposive sampling. Berdasarkan hasil perhitungan

rumus slovin dengan jumlah populasi 2000 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 95, 24 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 95 responden. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengambil 95 responden.

Peneliti juga mengambil Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni Purposive Sampling. Menurut Sugiyono, teknik Purposive Sampling merupakan tehnik penentuan sampel dengan penentuan tertentu. Adapun kriteria responden adalah mahasiswa dan masyarakat umum yang merupakan nasabah sekaligus pengguna layanan BSI mobile. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data Primer, yakni turun langsung dilapangan dan dilakukan dengan menggunakan beberapa tehnik, yakni Kuesioner dan juga dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menyangkut pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus atau teknik yang dapat diterapkan untuk menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis two stage least square, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas), dan uji hipotesis (uji parsial dan uji simultan) dengan menggunakan IBM SPSS 23

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, setelah dilakukan pengujian, data tersebut telah lolos dari pengujian asumsi klasik, yakni data berdistribusi secara normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan tidak terjadi auto korelasi.

Uji Analisis Regresi Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana Analisis regresi linear sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen

Pada analisis regresi sederhana dilakukan analisis untuk menguji pengaruh BSI Mobile (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji analisisnya adalah sebagai berikut.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Variabel		Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
1	BSI Mobile	.541	6.207	.000
a. Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah				
R Square		.293		

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari hasil perhitungan di atas, dapat disajikan dalam bentuk persamaan regresi standardized sebagai berikut.:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,473 + 4,007 X$$

Interpretasi :

- Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 8,473 yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang artinya jika tidak terjadi perubahan pada variabel independen (Nilai X adalah 0) maka nilai variabel dependen Y sebesar 8,473.
- Nilai koefisien regresi variabel X (BSI Mobile) adalah 4,007 bernilai positif, sehingga jika BSI Mobile mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan nasabah pelanggan akan meningkat sebesar 4,007.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka model regresi pengaruh BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah adalah $Y = 8,473 + 4,007X$. Hal ini berarti setiap penambahan variabel X (BSI Mobile) maka nilai partisipasi variabel Y (Kepuasan Nasabah) meningkat sebesar 4,007. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat nilai t-hitung yang diperoleh untuk variabel BSI Mobile adalah sebesar 6,207. Untuk mendapatkan kesimpulan apakah menerima atau menolak H_0 , terlebih dahulu harus ditentukan nilai t-tabel yang akan digunakan. Untuk menentukan t-tabel digunakan lampiran statistika tabel t, dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ dengan $(df) = n - 2$ atau $95 - 2 = 93$. Maka diperoleh t-tabel sebesar 1,6614. Jika dibandingkan dengan nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 6,207 yang artinya nilai t-hitung lebih besar daripada nilai t-tabel, sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak. Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel BSI Mobile terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Selain itu, dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi yang telah disesuaikan (R^2) adalah 0,293 atau 29,3%, semakin besar angka R^2 maka akan semakin kuat pengaruh dari kedua variabel dalam model regresi. Maka dapat disimpulkan bahwa 29,3% variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh BSI Mobile. Sedangkan 70,7% lainnya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini menunjukkan BSI Mobile berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya nasabah mampu memahami dan dapat melakukan transaksi yang dibutuhkan dalam BSI Mobile, sehingga nasabah merasa puas dan telah terbantu pemahamannya dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Terlebih lagi dengan aplikasi BSI Mobile ini dilengkapi fitur-fitur yang menarik sehingga membuat pelanggan akan merasa lebih puas.

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat, baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha (Tjiptono, 2013)

Penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu sesuatu yang dirasakan oleh konsumen dengan membandingkan persepsi dengan kinerja suatu produk atau jasa. Pada dasarnya kepuasan pelanggan tercipta karena produk yang didapatkan melebihi dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Hasil penelitian ini juga diperkuat teori terkait kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016) yaitu totalitas dan karakteristik produk atau layanan dalam hal kemampuannya untuk memenuhi harapan pelanggan disebut kualitas layanan. Definisi ini jelas berpusat pada pelanggan, kita bisa mengatakan penjual telah memberikan kualitas dalam produk atau layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu menurut Yang (2001), Kualitas layanan elektronik dengan standar yang tinggi merupakan suatu cara untuk memaksimalkan manfaat dari adanya internet dan perkembangan teknologi.

Kotler dan Keller (2013) menyatakan bahwa mencapai kepuasan merupakan hal yang wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik di lingkungan masyarakat umum maupun lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan). Kotler (2012) mengemukakan kepuasan

pelanggan adalah “The level of person’s felt state from comparing a product’s perceived performance in relation to the person’s expectation”. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tetapi hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariansyah, Wardani, Herlambang (2019) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Kantor Cabang Cirebon”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BSI Mobile tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang telah dibagikan, setelah diperoleh hasil dari analisis yang telah dilakukan peneliti serta pembahasan pada bab sebelumnya, mengenai Pengaruh BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Gorontalo, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwaterdapat pengaruh yang signifikan dari BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya nasabah mampu memahami dan dapat melakukan transaksi yang dibutuhkan dalam BSI Mobile, sehingga nasabah merasa puas dan telah terbantu pemahamannya dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Terlebih lagi dengan aplikasi BSI Mobile ini dilengkapi fitur-fitur yang menarik sehingga membuat pelanggan akan merasa lebih puas.

BSI Mobile merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun. Keinginan nasabah, nasabah yang memiliki keinginan adalah nasabah yang telah mengetahui fitur BSI Mobile dan mereka merasa ingin atau membutuhkan layanan BSI Mobile. Sebenarnya tidak sedikit yang ingin menggunakan tetapi terkadang terkendala handphone yang kurang mensupport untuk aplikasi BSI Mobile sehingga mereka tidak bisa menggunakan layanan BSI Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2019). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1.
- Agustina, & Krisnaningsih. (2023). PENGARUH PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN. 6.
- Bordens, & Abbott. (2009). Research Design and Methods. In *Listening in the Language Classroom*. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511575945.009>
- Chusna. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile, Literasi Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Ambulu.
- Devy, & Fikriyah. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Harahap. (2020). Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Intan & lucky. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*.
- Kurniawati, Winarno, & Arif. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. *Universitas Jember*, 4, 24.

- Nasution, & Habra. (2022). Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, 2(1), 42–46.
- Suhayati, Maulina, & Adji. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681–1695. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>
- Tjiptono. (2013). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. January 2008, 3–4.
- Triyanti, Kaban, & Iqbal. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.181-192>
- Wahyudi, Umiyarzi, & Mapaza. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 103–112. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.55>