



Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember

Nadia Azalia Putri^{1*}, Dwi Sofiyatul Widad², Maira Septian Yudinestira³, Isma Ramadhaniah⁴

^{1,2,3,4}Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}azalianadia24@gmail.com, ²dwisofio2@gmail.com, ³mairaseptian59@gmail.com, ⁴ismaramadhaniah61@gmail.com

Article History:

Received Mei 16th, 2023

Revised Jun 01th, 2023

Accepted Jun 05th, 2023

Abstrak

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan yang semakin canggih diseluruh negara, termasuk indonesia yang otomatis menjadi tantangan untuk dapat menerima perubahan-perubahan yang datang dari dalam maupun luar negeri, untuk dituntut agar siap menghadapi segala dampak negatif akibat proses globalisasi. Seperti pelayanan yang ada pada bank. Semakin berkembangnya teknologi maka semakin canggih juga alat atau sarana dalam melayani para nasabahnya. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dan perbankan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Penelitian ini menggunakan metode observasi yaitu para peneliti terjun langsung pada Bank Pengkreditan Rakyat Rambipuji untuk memperoleh informasi yang akurat. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara melayani nasabah pada saat melakukan administrasi dengan baik. Para karyawan di BPR Nusamba Rambipuji tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Meningkatkan kepuasan nasabah

Abstract

Along with the development of increasingly sophisticated science in all countries, including Indonesia, it automatically becomes a challenge to be able to accept changes that come from within and outside the country, to be demanded to be ready to face all negative impacts due to the globalization process. Like the services that exist in the bank. The more technology develops, the more sophisticated the tools or facilities are in serving its customers. Service (customer service) in general is any activity intended or intended to provide satisfaction to customers, through this service the desires and needs of customers can be fulfilled. And banks that are able to provide quality services will provide satisfaction to their customers. This study used the observation method, namely the researchers went directly to the Rambipuji People's Credit Bank to obtain accurate information. Data collection techniques using data triangulation, namely observation, interviews and documentation. The purpose of this research is to find out how to serve customers when doing administration well. The employees at BPR Nusamba Rambipuji are more concerned with the convenience of service to customers and optimizing excellent, conducive and efficient service. To maintain and increase the trust of its customers, BPR Nusamba Rambipuji maintains a positive image in the eyes of the public. This image can be built through Product Quality, Service Quality, and Security Quality. Without a positive image, the trust that is being and will be built will not be effective.

Keyword : Service, Administration, Increase Customer Satisfaction



PENDAHULUAN

Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan nasabahnya. Para nasabah datang silih berganti baik sebagai pembeli jasa ataupun penjual jasanya ditawarkan. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank, yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang yang diperoleh dari penghimpunan dana dengan cara (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau pinjaman. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Saat ini masyarakat lebih cermat dalam kebutuhan mereka untuk memilih lembaga atau badan yang mampu memberikan fasilitas atau layanan yang berkaitan dengan kegiatan perekonomian tersebut, mereka sangat membutuhkan lembaga keuangan yang berkualitas baik dalam segi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Dengan begitulah BPR hadir ditengah-tengah masyarakat dan menjawab sebagian permasalahan perekonomian mereka. Perkembangan aktivitas dari Bank Perkreditan Rakyat begitu berkembang dengan pesat dan keberadaan mereka ada di berbagai wilayah mulai dari perkotaan hingga di pedesaan. Masyarakat sudah merasakan bahwa peran dan fungsi dari BPR begitu terasa, termasuk urusan dana dalam bentuk pengajuan bantuan pinjaman kredit. Bank Perkreditan Rakyat juga sangat mendahulukan kenyamanan nasabahnya dalam memberikan informasi atau layanan dalam perusahaannya. Yang pada akhirnya Bank Perkreditan Rakyat sangat membantu masyarakat dalam masalah perekonomian mereka. Bank Perkreditan Rakyat juga selalu mementingkan masalah administrasi yang nasabah ajukan, agar para nasabah tidak terlalu menunggu lama dalam pengajuan kredit yang diberikan nasabah kepada pihak Bank Perkreditan Rakyat. Dari pengajuan permohonan kredit tersebut pihak nasabah juga harus bisa secepatnya melengkapi data yang akan diminta pihak BPR nya, agar pihak bank bisa langsung memprosesnya.

1. Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R. Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan meningkatkan berdampak pada kepuasan dan loyalitas konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara profesional (Lovelock et al., 2001). Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian layanan serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan bank akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Collier (1987) kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dengan sistem kinerja cara pelayanan. Kualitas pelayanan telah didefinisikan dalam literatur pemasaran jasa sebagai keseluruhan penilaian pelayanan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat multidimensi (Ariani, 2009). Santos berpendapat bahwa kualitas pelayanan biasanya dipahami sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan (Santouridis dan Trivellas, 2010 Menurut Tjiptono dan Chandra (2008) pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan). Kualitas pelayanan yang dirasakan diyakini dihasilkan dari perbandingan antara harapan sebelum pelanggan tentang layanan dan mereka persepsi setelah pengalaman aktual dari kinerja pelayanan (Asubontenet al., 1996; Parasuraman et al., 1985). Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis/variasi produk simpanan dan pinjaman sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Parente et al. (2002: 1010), menyatakan jenis produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis produk mengacu pada variasi produk ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penjabaran dari dimensi reliability (keandalan) dimana, konsumen mempunyai berbagai pilihan terhadap produk yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam studinya parente et al. (2002), menemukan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keinginan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginannya. Perbankan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

2. Administrasi

Dalam Bahasa Inggris disebut dengan Administration yang secara harfiah berarti "Pengaturan". Menurut Soewarno (1996) administrasi merupakan suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Menurut Sondang P Siagian (2001) menyatakan





bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal senada juga disampaikan oleh Liang Gie (2004) yang menyampaikan bahwa administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Nasabah

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan tetap dan sering berinteraksi dalam waktu yang cukup lama, nasabah dalam perbankan dibagi menjadi dua yaitu debitur dan kreditur. Debitur atau peminjam adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan bank dengan melewati proses perjanjian dengan bank yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan kreditur atau penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan yang disebut tabungan, dengan melewati proses perjanjian antara bank dan nasabah sebelumnya. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara melayani nasabah pada saat melakukan administrasi dengan baik.

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan tema “Implementasi pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR NUSAMBA RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER” yang dilaksanakan oleh Tim PPL UIN KHAS JEMBER. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 6 Februari 2023 – 17 Maret 2023, jam 08.00 WIB – 15.00, bertempat di BPR NUSAMBA RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan beberapa metode yaitu:

1. Metode indeks kepuasan pelanggan artinya metode yang sering digunakan untuk mengukur seberapa jauh konsumen telah puas akan layanan saat ini berdasarkan indikator tertentu dapat membantu peneliti untuk mengidentifikasi level kepuasan konsumen secara komprehensif berdasarkan kinerja yang dirasakan oleh nasabah.
2. Metode keluhan dan saran. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, mudah dijangkau, atau sering dilewati. Atau juga dapat berupa kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan sebagainya. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan. Upaya ini memungkinkan perusahaan untuk merespons dengan cepat jika ada masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima dalam dunia bisnis disebut juga sebagai excellent service.

Dengan demikian excellent service adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada BPR Nusamba Rambipuji yang bermuara terhadap terbangunnya ikatan emosional antara BPR Nusamba Rambipuji dengan anggota atau mitra. BPR Nusamba Rambipuji harus mampu menerapkan konsep ini agar kepercayaan nasabah semakin meningkat. Dan excellent service harus menjadi pembeda juga dengan pelayanan yang ada di lembaga keuangan lainnya. harus mampu menerapkan konsep ini agar kepercayaan nasabah semakin meningkat. Dan excellent service harus menjadi pembeda juga dengan pelayanan yang ada di lembaga keuangan lainnya. Pada kesempatan ini, kami akan membahas mengenai teori-teori yang relevan dengan system pelayanan dan administrasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPR Nusamba Rambipuji.



Gambar 1. Melayani Nasabah

1. Sistem Pelayanan.

Menurut arti kata, sistem adalah cara yang teratur untuk melakukan sesuatu. Sedangkan pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh lain yang melayani maupun yang dilayani. Jadi yang dimaksud sistem pelayanan disini adalah suatu cara tindakan yang digunakan oleh perusahaan atau lembaga keuangan khususnya BPR Nusamba Rambipuji untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Sistem pelayanan sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan. Sistem pelayanan ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan. (Lijan Poltak Sinambela, 2008; 5). Menurut Philip Kotler “pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi dan menabung di bank tersebut. Dimana para karyawan di bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

2. Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum, etika pelayanan yang harus diberikan oleh pihak BPR dalam melayani nasabahnya adalah sebagai berikut:

- Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
- Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.



Gambar 2. Membantu nasabah dalam pengisian data

3. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap customer service yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan customer service. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang customer service adalah:

- Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya Dalam hal ini petugas customer service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- Dengarkan dengan baik Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- Tidak menyela pembicaraan Sebelum pelanggan selesai bicara petugas customer service dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan menanggapi pelanggan jika sudah benar-benar selesai bicara sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
- Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
- Jangan marah dan jangan mudah tersinggung Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.
- Jangan mendebat nasabah Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga



Gambar 3. Melayani nasabah pada saat pencairan kredit



KESIMPULAN

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin danberkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis/variasi produk simpanan dan pinjaman sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Parente et al. (2002: 1010), menyatakan jenis produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis produk mengacu pada variasi produk ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penjabaran dari dimensi reliability (keandalan) dimana, konsumen mempunyai berbagai pilihan terhadap produk yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam studinya parente et al. (2002), menemukan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keinginan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginannya. Perbankan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengabdian ini. Terima kasih kepada BPR NUSAMBA RAMBIPUJI Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan pengabdian di lembaganya. Terima kasih kami ucapkan kepada pimpinan dan LPPM Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq' Jember. Kami juga berterima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berharga untuk keberhasilan pengabdian ini dengan judul "Implementasi pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR NUSAMBA RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER". Akhirnya, terima kasih kepada keluarga dan teman-teman kami yang memberikan dukungan dan semangat dalam pengabdian ini. Semoga hasil dari pengabdian ini dapat memberikan manfaat yang baik untuk masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Muhammad Ferdian, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021).
- Aldila Dinanti, Ginanjar Adi Nugraha, 2019, Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan, Vol. 4.
- Asnawi. Pemasaran Bank Syariah: Teori Filosofi dan Isu-Isu Kontemporer, (Depok PT: Raja Grafindo 2017) Hal. 342.
- Dedy Ansari Harapan, Dita Amanah, 2019, Jurnal Bisnis dan Ekonomi, vol. 26.
- Hayati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), (2020), Vol. 4, Hal. 27-35.
- Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), H. 22.
- Kusuma Wijayanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank, Jurnal Ekonomi Manajeen Sumber Daya, (Juni, 2015), Vol. 17, No. 1.
- Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta : Selemba Empat 2013).
- Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, H. 152
- Meli Andriyani, Riski Eko Ardianto, 2020, Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, Vol. 1.
- Munir Fuad, Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, Hal. 64.
- Sutan Remi sjahdeni, Menanggulangi Kredit Bermasalah, Universitas Surabaya, 1995, Hal. 6.
- Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh, Journal Of Students Islamic Economics And Business, (Mei, 2022), Vol. 3, Hal. 1.