

Peran Customer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga

Yola Aprilia Sibagariang

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

yolaapriliasibagariang03@gmail.com

Khairina Tambunan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

khairinatambunan@uinsu.ac.id

Alamat : Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Email korespondensi : yolaapriliasibagariang03@gmail.com

Abstract: *In providing services, the role of customer service is directly related to consumer choices, so reliable customer service is needed. This research aims to explain the role of customer service in increasing customer loyalty. The research method uses qualitative methods with data collection techniques through interviews and literature studies. The results of this research show that the role of customer service in increasing customer loyalty is very important through the services provided by the customer service department. Customer service is in the form of providing convenience to customers, because customer service is a connecting bridge or intermediary for banks and customers who want to obtain available bank services or products. Customer loyalty can be determined by their desire to continue using the services of Bank Sumut Syariah Branch in Sibolga City, this can be shown by their satisfaction with the services provided so far. The creation of customer satisfaction shows the loyal attitude of customers towards Bank Sumut Syariah Branch in Sibolga City.*

Keywords: *Role of Customer Service, Loyalty, North Sumatra Bank Customers*

Abstrak : Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Penelitian ini bertujuan untuk memberitahukan apa saja peran dari seorang *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi literatur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. loyalitas nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga, itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga.

Kata Kunci: *Peran Customer Service, Loyalitas, Nasabah Bank Sumut*

PENDAHULUAN

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat

ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya amanah dan siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus skillful dan profesional (fatanah), dan mampu melakukan tugas secara teamwork dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (Tabliq). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senan tiasa terjaga Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorika haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Kemunculan bank-bank syariah ini merupakan kabar gembira bagi masyarakat Indonesia terutama bagi umat Islam. Karena bank-bank syariah ini pada pelaksanaanya menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga seperti pada bank konvensional. Apalagi saat ini perdebatan mengenai hukum bunga bank dalam Islam masih terus berlanjut. Ada sebagian kalangan yang menghalalkan bunga bank, dan ada sebagian lain yang mengharamkan dan menyamakannya

dengan riba. Sedangkan kita tahu bahwa Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS).

Pelayanan nasabah atau customer service (CS) disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Maka dari itu terhadap tuntutan para nasabah tersebut, diantaranya melalui aktivitas customer service yang bertugas melayani, memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh bank serta menciptakan hubungan yang

harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya hubungan baik tersebut akan dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menabung dan menggunakan jasa bank. Akan tetapi tumbuhnya minat dan perhatian masyarakat untuk menabung atau menggunakan jasa bank tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya jika tidak terdapat kepuasan dihati masyarakat atau nasabah tersebut akibat pelayanan yang diberikan oleh customer service di bank manapun. Pelayanan yang diberikan oleh customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang customer service dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di front office, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di back office yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Strategi pelayanan yang diterapkan meliputi tiga komponen, yaitu mencakup people (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik). Dari latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah ***“Peran Customer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga”***

LANDASAN TEORI

Customer Service

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer Service memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang

bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian customer service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya fungsi customer service adalah sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai customer relation officer, sebagai komunikator. Seorang customer service dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang customer service sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh rekan kerja sama. Loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Maka dari itu nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian di PT Bank Sumut Syariah Cabang Sibolga yang beralamat di Jl. SM.Raja No 56C. Pancuran Gerobak, Sibolga Kota, Kota Sibolga. Waktu penelitian tanggal 16 Januari 2023 sampai dengan 15 Februari 2023. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara sedangkan sumber data sekunder dari hasil studi literatur seperti penelitian-penelitian terdahulu, database, dan artikel dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara yaitu seorang *customer service* di Bank Sumut Syariah Cabang Sibolga yang bernama Ibu Yulisah Siregar Naufal Aslam Ramadhan serta adanya dokumen-dokumen resmi milik perusahaan.

Dalam menganalisis data peneliti melakukan beberapa tahapan. Diantaranya adalah tahap reduksi data yaitu pengolahan data seperti mengurangi data yang tidak relevan dan kurang dibutuhkan. Tahap penyajian data ialah langkah dalam mengumpulkan informasi, laporan yang berbentuk narasi atau uraian yang singkat, padat dan jelas. Tahap yang terakhir, penarikan kesimpulan yaitu proses memahami penjelasan yang ditemukan kemudian menjadi suatu kesimpulan dalam hasil penelitian dengan kalimat singkat yang mudah dipahami sesuai relevansi dan konsistensinya judul dan tujuan dari adanya penelitian.

HASIL & PEMBAHASAN

1. Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga

Berdasarkan teori Kasmir, Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan customer service bank adalah sebagai berikut :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga bahwasanya, peranan customer service terhadap nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan di dunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus customer service merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Diantara kemudahan yang diberikan oleh customer service Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga yaitu:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi
Bank Sumut cabang Syariah di kota Sibolga menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para nasabah dan pegawainya merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam tiap transaksi
- b. Melayani secara cepat dan tepat
Pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga yaitu dengan pelayanan yang cepat dengan tersedianya ATM, SMS banking, Sumut Mobile Banking, Internet Banking dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran.
- c. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah

Masyarakat atau nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu customer service pada Bank Sumut Cabang Syariah Kota Sibolga melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para customer service akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah kepada Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga yang berlegalitas sebagai Bank Syariah.

- d. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Sehubungan dengan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga yang tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya kepada customer service dan dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa customer service pada Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik apabila bertanya dijawab dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.

- e. Memiliki pegawai yang berkompeten

Pegawai atau customer service yang berkompeten merupakan salah satu kunci alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis customer service akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani nasabah dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki customer service bisa bersikap ramah, sopan dan tekun serta teliti, sabar menghadapi sifat dari nasabah yang berbeda-beda.

2. Loyalitas nasabah penabung di Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga

Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Demikian pula dengan Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga yang berupaya untuk menjalin

hubungan kerjasama tersebut sebaik-baiknya dengan para nasabahnya melalui peran customer service.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga dapat diketahui bahwa keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga, menunjukkan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga.

Pihak nasabah dalam kondisi ini merasakan bahwa bank lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga. Hal ini terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka menyimpan sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga, jadi bisa disimpulkan bahwa Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya di bank tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai nasabahnya pun akan tetap nyaman dan loyal pada Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga.

KESIMPULAN

Bahwasanya peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian customer service. Pelayanan customer service berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena customer service merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga khususnya yang diberikan oleh customer service kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga, itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga. Hal ini juga terlihat dari jawaban para nasabah

**PERAN CUSTOMER SERVICE (CS) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PRODUK TABUNGAN BANK SUMUT CABANG SYARIAH SIBOLGA**

yang menyatakan bahwa mereka menyimpan sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank Sumut Cabang Syariah di Kota Sibolga

Penulis mengharapkan tokoh masyarakat hendaknya mengedukasi masyarakat agar mengetahui tentang bank syariah dan barang-barang yang ditawarkannya dan dimana hal ini selanjutnya akan berdampak pada perkembangan bank syariah itu sendiri, bank syariah harus lebih agresif lagi dalam mengiklankan barangnya kepada masyarakat umum dan meningkatkan kapasitasnya untuk mengamankan sumber pendanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>, diakses tanggal 26 Oktober 2023
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Data>, diakses tgl 26 Oktober 2023
- <http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah>, diakses 26 Oktober 2023
- <http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses tgl 26 Oktober 2023
- <http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses tanggal 26 Oktober 2023
- <http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankanperbandingan-tingkat->
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- [kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/](#), diakses 26 Oktober 2023
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhadjirin, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Raka Barasir.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Prakteknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: UII Press Yogyakarta Anggota Ikapi.
- Suyitno, Tanzeh. 2006. *Dasar-dasar Penelitian Cetakan Pertama*. Surabaya: Elkaf.
- Tan, Ingggrid. 2009. *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.