

Pengaruh Layanan Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi)

Khoirun Nisa¹, Maulana Yusuf², Ahmad Syahrizal³

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi, Indonesia.

Email : nisakhoirun061@gmail.com

Abstrak

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap Pengaruh Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi). Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik regresi sederhana secara parsial dengan sampel berjumlah 89 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial, *reability* (kehandalan) (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial, *responsiveness* (tanggapan) (X_3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial, *assurance* (jaminan) (X_4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial, *emphaty* (empati) (X_5) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial. Secara simultan dapat diketahui bahwa *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI.

Kata kunci : Pengaruh, Bank Syariah Indonesia, kepuasan

Pendahuluan

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah, unit usaha syariah dan bank pembiayaan syariah. Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan perbankan yang tidak hanya menjelaskan fungsinya sebagaimana fungsi bank secara umum tetapi juga harus menjalankan nilai-nilai ataupun prinsip-prinsip syariat Islam dalam aspek ataupun kegiatan operasionalnya tanpa terkecuali. Sebagaimana ditegaskan dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 275, sebagai berikut Artinya: orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang

larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى
 فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya”.

Dari ayat di atas dapat dicermati bahwa karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan sistem alternatif yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi dan beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulasi dalam bertransaksi keuangan.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa ia akan merasa puas.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Harapan nasabah bisa berupa tiga macam tipe, pertama *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan nasabah akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh nasabah, suatu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tuntunan dari apa yang dianggap sudah sepatasnya diterima nasabah. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja yang optimum atau terbaik yang diharapkan diterima nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Dengan mengedepankan transparansi

dan pertanggungjawaban yang diberikan maka akan berperan membantu meningkatkan kepercayaan nasabah pada umumnya. Pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang benar akan menjadikan perusahaan mendapatkan kepercayaan yang tinggi di mata nasabah, sehingga ini dapat berdampak pada jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasanya di perusahaan tersebut.

Tabel 1. Jumlah Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Sifuddin Jambi tahun 2017-2021

No	Program Studi	Semester				
		1 (2021)	3 (2020)	5 (2019)	7 (2018)	9 (2017)
1	Ekonomi Syariah	316	288	334	288	239
2	Perbankan Syariah	95	61	62	83	83
3	Akuntansi Syariah	149	80	90	113	76
4	Manajemen Keuangan Syariah	159	101	84	93	69
	Total Mahasiswa	719	530	570	577	467

Dari table di atas dapat diketahui bahwa jurusan dengan jumlah mahasiswa pada tahun 2021 mencapai 719 mahasiswa, pada tahun 2020 mencapai 530 mahasiswa, pada tahun 2019 mencapai 570, pada tahun 2018 mencapai mahasiswa 577 dan pada tahun 2017 mencapai 467 mahasiswa. Dari sekian banyak mahasiswa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Sifuddin Jambi tahun 2017-2021 program studi Ekonomi Syariah masih menjadi yang terbanyak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Sifuddin Jambi tahun. Di dalam aktivitas kampus mahasiswa sangat memerlukan Bank Syariah Indonesia dalam memudahkannya saat melakukan pembayaran uang kuliah tunggal, karena Bank Syariah Indonesia adalah bank yang ditunjuk kampus sebagai mitra dalam pembayaran. Namun tentu bagi mahasiswa yang berasal dari daerah dan jauh dari perkotaan menjadi kendala tersendiri karena kehadiran Bank Syariah Indonesia masih terbatas. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, lokasi cabang dan ATM bank syariah memang cenderung lebih terbatas. Lokasi cabang dan ATM bank syariah juga masih jarang ditemukan di pinggir kota-kota maupun daerah pedesaan, sehingga mahasiswa yang kebanyakan berasal dari luar daerah sulit untuk mengakses bank syariah.

Bank Syariah Indonesia senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memperoleh kepercayaan nasabah dan menciptakan kepuasan nasabah namun masih terdapat nasabah yang mengadukan keluhannya ke bank tersebut, hal ini dapat dilihat dari bentuk keluhan yang sering diajukan oleh nasabah, hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai bank Bank Syariah Indonesia Telanaipura ditemukan bahwa "kendala mahasiswa yang kerap kali muncul yaitu saat menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), terkadang tertelan dan juga mesin error" hal-hal yang terkait mengenai keluhan, seperti gagalnya penarikan atau

transaksi yang dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) baik mengenai mesin yang macet atau *error* ataupun ketika ada nasabah yang mentransfer sejumlah uang ke penerima ternyata uang tersebut tidak sampai ke tangan penerima padahal nasabah sudah benar dalam mengisi nomor rekening penerima dan jumlah uang yang akan ditransfer.

Keluhan lain yang dirasakan adalah ketika nasabah melakukan transaksi via ATM seperti penarikan uang kemudian berselang beberapa waktu, uang tersebut tidak keluar dan di layar mesin ATM justru mengeluarkan tulisan „maaf waktu anda telah habis, anda membutuhkan waktu lagi untuk melakukan transaksi?“ ternyata saldo rekening nasabah terdebit (terjadi pengurangan atau pemotongan saldo). Selanjutnya, keluhan tentang nasabah yang tidak paham tentang bank syariah yang mencakup istilah umum yang sering digunakan dalam bank syariah, nasabah tidak paham mengenai metode bagi hasil, lupa kata sandi kartu ATM dan keluhan terhadap kartu ATM yang terblokir. Bentuk pelayanan keluhan nasabah yang tidak tepat dapat berimbas pada menurunnya kepercayaan terhadap nasabah.

Faktor lain yang berasal dari bank syariah sendiri yang dapat memengaruhi minat nasabah adalah keluhan antrian yang dirasakan nasabah, nasabah banyak mengeluhkan lamanya antrian yang harus dilakukan dengan terpaksa data lebih awal dan juga bersabar menunggu hingga beberapa jam, “saat pembayaran UKT memang mengantri panjang setiap semesternya tidak kesudahan setiap tahunnya, ditambah lagi tempat kecil dan yang mau masuk banyak” selain itu juga fasilitas pelayanan bank itu sendiri di mana kondisi ruangan yang sempit menyebabkan nasabah mengantri hingga di luar kantor. Fasilitas pelayanan merupakan faktor layanan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, memberikan layanan yang lebih berkualitas, hal ini terjadi dimana fasilitas pelayanan bank belum memberikan kenyamanan bagi mahasiswa, dikarenakan keterbatasan bank syariah membuat nasabah kerap kali memenuhi bank syariah, di tambah lagi pihak bank yang kurang memperhatikan keperluan mahasiswa dan seolah acuh dan tidak empati terhadap keluhan mahasiswa.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Miftah Farid (2011) menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi, yakni dimensi kualitas layanan dengan kepuasan nasabah yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Maka hasil analisis mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *responsiveness*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Pengaruh Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi)”.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Sifuddin Jambi angkatan 2017-2021 yang berjumlah 2863. Untuk menentukan besar sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Peneliti menggunakan analisis data yang terdiri dari uji kualitas dan uji asumsi klasik.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel		r hitung	r tabel	Ket
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	P.1	0,658	0,175	Valid
2		P.2	0,566	0,175	Valid
3		P.3	0,727	0,175	Valid
4		P.4	0,722	0,175	Valid
5	<i>Reability</i> (kehandalan)	P.5	0,383	0,175	Valid
6		P.6	0,669	0,175	Valid
7		P.7	0,651	0,175	Valid
8		P.8	0,734	0,175	Valid
9	<i>Responsiveness</i> (tanggapan)	P.9	0,314	0,175	Valid
10		P.10	0,632	0,175	Valid
11		P.11	0,764	0,175	Valid
12		P.12	0,424	0,175	Valid
13	<i>Assurance</i> (jaminan)	P.13	0,545	0,175	Valid
14		P.14	0,669	0,175	Valid
15		P.15	0,651	0,175	Valid
16		P.16	0,490	0,175	Valid
17	<i>Emphaty</i> (empati)	P.17	0,658	0,175	Valid
18		P.18	0,542	0,175	Valid
19		P.19	0,357	0,175	Valid
20		P.20	0,543	0,175	Valid
21	Kepuasan Mahasiswa Y	P.21	0,345	0,175	Valid
22		P.22	0,543	0,175	Valid
23		P.23	0,393	0,175	Valid
24		P.24	0,584	0,175	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2024

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Ket
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0,789	0,60	reliabel
2	<i>Reability</i> (kehandalan)	0,829	0,60	reliable
3	<i>Responsiveness</i> (tanggapan)	0,834	0,60	reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0,734	0,60	reliabel
5	<i>Emphaty</i> (empati)	0,863	0,60	reliable
6	Kepuasan Mahasiswa Y	0,782	0,60	reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Tabel 4. Analisis Regresi Berganda

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.294	5	4.859	40.702	.000 ^b
	Residual	9.908	83	.119		
	Total	34.202	88			

a. Dependent Variable: Keputusan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), x5, x3, x4, x2, x1

Tabel 5. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.129	.385		.336	.738
	x1	.748	.065	.732	11.484	.000
	x2	.150	.045	.203	3.375	.001
	x3	.010	.026	.022	-.370	.712
	x4	.088	.029	.190	2.984	.004
	x5	-.018	.029	-.039	-.640	.524

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data primer diolah, 2024

Pembahasan

Berdasarkan data primer (angket/kuesioner) yang telah dioleh dengan bantuan SPSS versi 25, maka dapat diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel (0,175). Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel- variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pertanyaan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar dari pada 0.60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa berdasarkan nilai F hitung (40.702) > F tabel (3,951) dan nilai signifikan (0.000) < α (0.05), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI.

Nilai t hitung pada variabel *tangible* (bukti fisik) (X_1) adalah sebesar 11.484 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (11.484 > 2.133) dan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *tangible* (bukti fisik) (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Nilai t hitung pada variabel *reability* (kehandalan) (X_2) adalah sebesar 3.375 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.01. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (3.375 > 2.133) dan nilai signifikansi $0.01 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *reability* (kehandalan) (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Nilai t hitung pada variabel *responsiveness* (tanggapan) (empati) (X_3) adalah sebesar 370 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (370 > 2.133) dan nilai signifikansi $0.712 > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka variabel *responsiveness* (tanggapan) (X_3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Nilai t hitung pada variabel *assurance* (jaminan) (X_4) adalah sebesar 2.984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (2.984 > 2.133) dan nilai signifikansi $0.04 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *assurance* (jaminan) (X_4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Nilai t hitung pada variabel *emphaty* (empati) (X_5) adalah sebesar -640 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (-640 < -2.133) dan nilai signifikansi $0.524 > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka variabel

emphaty (empati) (X_5) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Soniya Fransiska (2019) dan Nurdin Nurdi, dkk (2019) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($11.484 > 2.133$) dan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *tangible* (bukti fisik) (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3.375 > 2.133$) dan nilai signifikansi $0.01 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *reability* (kehandalan) (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial.

Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($370 < 2.133$) dan nilai signifikansi $0.712 > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka variabel *responsiveness* (tanggapan) (X_3) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($2.984 > 2.133$) dan nilai signifikansi $0.04 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *assurance* (jaminan) (X_4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($-640 < 2.133$) dan nilai signifikansi $0.524 > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka variabel *emphaty* (empati) (X_5) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI secara parsial. Dikarenakan nilai F hitung (40.702) $>$ F tabel ($3,951$) dan nilai signifikan (0.000) $<$ α (0.05), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI.

Daftar Pustaka

- Tim Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an, *Qur'an Tafwid dan Tejermahan*, Jakarta: Magfirah Pustaka, 2008.
- Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS. 2017.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Johanes Supratno, *Pengantar Statistik Untuk Berbagai Bidang Ilmu*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2017.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

- Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* ed. Ketiga Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Sofyan Harahap, dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2005.
- Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D cetakan ke 5*, Bandung: ALFABETA, 2008.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Tim Penulis, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Jambi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Cet. Kedua, 2019.
- Bacharuddin Jusuf Habibie, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 1998.
- Cita Ayni Putri Silalahi dan Dalmi Iskandar Sultami, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Muslim Nusantara (Umn) Al Washliyah Menabung Di Bank Syariah," 2020
- Ernawati, Titik, Pengaruh Produk, Pelayanan Promosi Lokasi dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah. *Skripsi*. UMS,
- Fadli, "Pengaruh Pengetahuan Dan Iklan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Padangsidempuan Angkatan 2014) *Jurnal Imara : Jurnal Ekonomi islam*, Volume 1, Nomor 1, Desember 2017.
- Ernawati Indi, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah," 2019.
- Indra Aditia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang", *jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*, 2014.

Miftah Farid, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan.

Nuridin Nuridin, dkk, "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020

Nova Ch.I. Mamuaya, "Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah di Kota Manado Sulawesi Utara".

Putri Dwi Cahyani, " Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta", Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 (2), Oktober 2016