
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT CABANG GORONTALO

Ellys Rachman
STIA Bina Taruna Gorontalo
ellysrachman12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Cabang Gorontalo. Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo dimana variabel bebas yaitu Pelayanan (X) mempengaruhi Kepuasan (Y) variabel terikatnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo yang sampelnya berjumlah 35 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh nasabah dan karyawan di Bank Muamalat Cabang Gorontalo. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji t serta Analisis Koefisien Determinasi (Resquare).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi $Y = 36.664 + 1.22 X$. Berdasarkan uji Validitas dan reliabilitas, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reabil. Uji t menunjukkan bahwa variabel bebas pelayanan terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel tetap kepuasan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,95 atau sebesar 95% menunjukkan bahwa kontribusi variabel pelayanan dalam menjelaskan kepuasan cukup tinggi, sedangkan sisanya sebesar 5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini.

Saran peneliti adalah hendaknya pihak Bank Muamalat Cabang Gorontalo memperhatikan faktor pelayanan karena hal ini sangat berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan untuk kemajuan dan perkembangan Bank Muamalat di Gorontalo.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Muamalat.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani

oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya bank syariah yang berdiri, konsumen akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk bank syariah yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangat penting.

Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di Bank Muamalat cabang Gorontalo sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan slogannya "Pertama Murni Syari'ah", tentunya segala pelayanan Bank Muamalat Cabang Gorontalo harus selalu disesuaikan dengan syari'ah Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank syari'ah yang semakin pesat, Bank Muamalat cabang Gorontalo dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syari'ah dalam setiap produk dan proses pelayanannya.

Mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Gorontalo kepada nasabah, maka diperlukan pelayanan yang baik dari pihak karyawan bank, karena hal tersebut dapat memberikan kepuasan sepenuhnya bagi nasabah Bank Muamalat cabang Gorontalo. Apabila pelayanan sudah sesuai yang diharapkan maka nasabah akan meningkat. Artinya semakin efektif pelayanan yang diberikan dari karyawan, maka semakin baik pelayanan yang dihasilkan dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, semakin banyaknya persaingan dalam industri jasa perbankan memaksa PT. Bank Muamalat Cabang Gorontalo untuk mencari strategi yang paling tepat guna untuk memenangkan persaingan dengan bank-bank lainnya. Salah satunya yaitu strategi untuk meraih kesuksesan dalam industri jasa perbankan dengan cara menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT. Bank Muamalat Cabang Gorontalo harus memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan nasabah yaitu mulai dari pelayanan yang bersifat terbuka (transparansi), pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi (kesamaan hak), pelayanan sesuai dengan kondisi (kondisional), pelayanan yang turut serta (partisipatif), pelayanan yang sesuai dengan aturan hukum (akuntabilitas), serta pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan

antara sesama nasabah (keseimbangan hak dan kewajiban).

Namun pada kenyataannya, beberapa perbankan di kota Gorontalo cenderung mengabaikan pentingnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan hanya melakukan transaksi tanpa memikirkan pelanggan puas atau tidak. Hal tersebut akhirnya menyebabkan nasabah tidak puas dan kemudian beralih pada bank lain.

Dari segi transparansi, Bank Muamalat Cabang Gorontalo cenderung kurang terbuka dalam memberikan informasi terkait dengan promo-promo dan undian dari Bank Muamalat itu sendiri sehingga nasabah tidak mengetahui informasi tersebut.

Pelayanan yang tidak membedakan baik berupa ras, agama, dan suku ataupun status sosial perlu diperhatikan oleh karyawan untuk mengantisipasi komplain dari nasabah.

Kemudian, pelayanan yang diberikan oleh karyawan *teller* masih sering mendiskriminasikan nasabah atau pelayanan yang diberikan mengutamakan nasabah yang merupakan keluarganya ataupun nasabah yang sudah sering melakukan transaksi.

Pelayanan yang akuntabel juga perlu diperhatikan oleh bank untuk menjaga kerahasiaan nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah merasa aman dalam bertransaksi di bank Muamalat Cabang Gorontalo.

Pelayanan sesuai dengan kondisi juga merupakan faktor penunjang dalam menarik simpati dari nasabah selama bertransaksi di Bank Muamalat Cabang Gorontalo

Selain itu dan sampai saat ini, sebagian masyarakat dan juga nasabah masih kurang melihat dan

mendengar partisipasi Bank Muamalat Cabang Gorontalo dalam sebuah kegiatan-kegiatan. Padahal partisipasi dalam sebuah kegiatan merupakan suatu bentuk sosialisasi kepada masyarakat untuk mengajak menabung di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian tersebut bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Ilmu Administrasi Bisnis.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan, khususnya Bank Muamalat Cabang Gorontalo untuk memperbaiki sistem pelayanannya di masa yang akan datang, sehingga nasabah bank Muamalat cabang Gorontalo selalu setia menabung di Bank Muamalat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan yang menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menerapkan, menguji dan mengavaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Menurut sugiyono (2011:6), penelitian terapan adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji dan mengavaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Sedangkan, penelitian dengan metode instrumen adalah suatu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian 33 instrumen distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel, sosiologis, dan psikologis.

Data kuantitatif (Wijaya, 2013:20) yaitu informasi yang dinyatakan dalam satuan angka (33 instrumen); bersifat (bulat utuh) atau kontinyu (pecahan/interval). Data kuantitatif (Isjanto, 2005:46) bersifat terstruktur atau berpolah sehingga ragam data yang diperoleh bersifat terstruktur atau berpola sehingga ragam data yang diperoleh dari sumbernya cenderung memiliki pola yang lebih mudah dibaca.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana maka diketahui pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

Analisis data dalam penelitian ini terbagi atas 3 (tiga) bagian: (1) *Uji Validitas Data*, (2) *Uji Realibilitas*, dan (3) *Uji Regresi*.

Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuisisioner tersebut valid atau tidak. Apabila R hitung $>$ Nilai R , maka kuisisioner tersebut valid. Nilai R diperoleh melalui tabel nilai r (terlampir). Untuk menentukan nilai R hitung maka harus ditentukan terlebih dahulu nilai df (*degree of freedom*). Untuk mencari nilai df rumus yang digunakan adalah:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel/responden

k = Jumlah variabel X

Dari tabel r dengan $df = 35 - 1 - 1 = 33$, dengan taraf kesalahan 5%. Maka r hitung dalam penelitian ini adalah 0,344. Dalam penelitian ini, uji validitas diukur yaitu menggunakan metode Microsoft Excel. Pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Uji Validitas

HASIL VARIABEL X			
ITEM	NILAI R	R HITUNG	KETERANGAN
Pertanyaan 1	0.907901	0.344	valid
pertanyaan 2	0.992843	0.344	valid
Pertanyaan 3	1.570228	0.344	valid
Pertanyaan 4	1.72625	0.344	valid
Pertanyaan 5	2.388388	0.344	valid
Pertanyaan 6	2.079006	0.344	valid
Pertanyaan 7	1.670924	0.344	valid
Pertanyaan 8	1.714123	0.344	valid
Pertanyaan 9	1.767761	0.344	valid
Pertanyaan 10	1.965864	0.344	valid
Pertanyaan 11	1.262369	0.344	valid
Pertanyaan 12	1	0.344	valid

Sumber : Data primer setelah diolah, 2017

HASIL VARIABEL Y			
Item	Nilai R	R _{hitung}	Keterangan
Butir Kepuasan Nasabah 1	0.691843	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 2	1.107031	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 3	0.68466	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 4	1.12566	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 5	1.940453	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 6	1.705049	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 7	1.226298	0.344	Valid
Butir Kepuasan Nasabah 8	1	0.344	Valid

Sumber : Data primer setelah diolah, 2017

Hasil uji validitas diatas menggambarkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini bahwa Nilai R mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari R hitung untuk sampel sebanyak 35 *degree of freedom (df)* 33 orang yaitu 0.344. karenanya nilai R hitung dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah suatu pengukuran untuk mengukur tingkat kehandalan kuisisioner. Kuisisioner dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik Alpha $\alpha > 0,60$. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas:

Tabel 4.4
Uji Realibilitas

	Total Variabel X	Total Variabel Y
Total Variabel X	1	
Total Variabel Y	0.975023155	1

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam kuisisioner memiliki koefisien 0,975. Koefisien tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga terbukti reliabel atau handal.

Uji Regresi

Regresi diuji dengan menggunakan Microsoft Excel dan terbagi atas 3 (tiga) yakni sebagai berikut:

4.2.3.1 Hasil Regresi Sederhana

Hasil regresi sederhana dari variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo ditujukan tabel berikut ini :

Tabel : 4.5

Hasil Regresi Sederhana

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>
Intercept	36.66446067	4.248697473	8.629577	5.662E-10
X Variable 1	1.220494371	0.048397036	25.21837	3.85521E-23

Sumber : Data primer, 2017

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada tabel di atas diperoleh $a = 36.664$, $b = 1.22$ sehingga dapat disusun persamaan regresi pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan variabel X adalah pelayanan dan variabel Y adalah kepuasan, di Bank Muamalat Cabang Gorontalo adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 36.664 + 1.22 \times \text{Pelayanan}$$

Dari persamaan hasil regresi tersebut dapat dilihat bahwa variabel pengaruh pelayanan memiliki koefisien sebesar 1.22 dengan hasil positif. Hal itu menandakan apabila perusahaan meningkatkan pelayanan 100% kepada nasabah maka nasabah akan bertambah banyak sebanyak 122%.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t bertujuan untuk melihat apakah pelayanan memiliki pengaruh secara nyata (signifikansi) terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat Cabang Gorontalo. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo. Hasil nilai t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: 4.5 Hasil Uji t

	<i>Coefficients</i>	<i>t Stat</i>
Intercept	36.66446067	8.629577
X Variable 1	1.220494371	25.21837

Sumber: Data primer, 2017

Dari tabel di atas diperoleh, t hitung = 25.218 sedangkan t tabel dengan jumlah sampel sebanyak 35 dengan $df = 33$ adalah 0,344. Dari uraian diatas diketahui bahwa nilai t hitung $25,218 > 1,692$ t tabel. Dengan demikian artinya pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

Koefisien Determinasi (R_{Square})

Koefisien determinasi (R_{Square}) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R_{Square} yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Hasil uji Koefisien Determinasi selengkapnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel : 4.7
Uji Koefisien Determinasi (R_{Square})

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.975023155
R Square	0.950670153
Adjusted R Square	0.949175309
Standard Error	3.538198319
Observations	35

Dengan demikian, berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa besarnya koefisien determinasi bernilai 0.95 berarti kontribusi variabel pelayanan dalam menjelaskan kepuasan nasabah cukup tinggi karena 95% variabel

pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan nasabah, sementara sisanya sebesar 5% dipengaruhi faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah citra kantor dan faktor emosional.

Citra kantor Bank Muamalat Cabang Gorontalo yang cukup baik dan terkenal juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor emosional, seperti unsur estetika dan kebersihan Bank Muamalat Cabang Gorontalo membuat nasabah merasa puas.

Hal ini diketahui dari perolehan nilai t hitung $>$ t tabel t hitung ($25,218 > 1,692$) dengan signifikansi 0.000 dan nilai koefisien regresi sebesar 1.22 yang bernilai positif. Dari hasil analisa regresi juga dapat diketahui bahwa pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo sebesar 95% (*nilai koefisien determinasi R^2*) dengan melihat indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak. Terdapat pengaruh variabel-variabel lain sebesar 5% yang tidak diukur dalam penelitian ini. Adapun faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo antara lain adalah citra kantor dan faktor emosional. Citra kantor Bank Muamalat Cabang Gorontalo yang cukup baik juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor emosional, seperti unsur estetika dan kebersihan kantor Bank Muamalat Cabang Gorontalo membuat nasabahnya merasa puas. Secara garis besar dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Cabang Gorontalo sudah cukup mampu memberikan kontribusi terhadap penciptaan kepuasan nasabah, hal ini akan memberikan pengaruh yang cukup positif bagi kelangsungan kemajuan Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

SIMPULAN

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo
2. Dari hasil penelitian ini, diperoleh presentase pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo adalah sebesar 95% dengan melihat indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak, sementara sisanya sebesar 5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Gorontalo antara lain citra kantor dan faktor emosional.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai pelengkap untuk kemajuan dan peningkatan dalam hal pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah di Bank Muamalat, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Bank Muamalat Cabang Gorontalo agar lebih meningkatkan pelayanan secara maksimal. Mengingat faktor pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah

dalam manabung di Bank Muamalat Cabang Gorontalo.

2. Perlunya pimpinan dapat melakukan motivasi secara terus menerus kepada karyawan, agar kinerja karyawan dapat meningkat, dan kalau perlu dipertahankan, sehingga pelayanan lebih maksimal maka nasabah Bank Muamalat Cabang Gorontalo akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Dahlan Siamat, 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Keempat. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Daryanto. 2011. *Adminstrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Pernada Media Group
- Fajar, Laksana. 2008. *Mnajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Amtrong. 2006 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Khotler, Philip, & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lina, Anatan dan Lena Elilatan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, dalam Bisnis Modern*, Bandung: Alfabeta.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, R dan Jackson, W.2006. *Human Resources Development* (Track MBA series/terjemahan). Jakarta; Prestasi Pustaka
- Moenir, HAS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Edisi revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univesity Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Metodologi ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, Ngalim. 2010. *Adminstrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakary.
- Raharjo, Dr Kusdi. 2008. *Reposisi Pendidikan Administrasi*

- Bisnis, Sebuah Tawaran Alternatif Desain Pendidikan Bisnis.* Bandung: Disampaikan pada Pertemuan Nasional Administrasi Bisnis/Niaga. Hotel Grand Preanger
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Estanda. Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard, Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PPM.
- Sagala, Syaiful. 2009. *Administrasi Pendidikan Kontemporer.* Bandung: Alfabeta
- Siagian, Pasolong. 2014. *Filsafat Administrasi. Edisi Revisi,* Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sianipar, JP. G. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat.* Jakarta: LAN-RI.
- Simanjuntak, S.P. 2009. *Strategi Pelayanan Prima, UPTD. Pengembangan Produktivitas Daerah Disnakertrans Provinsi Kalimantan Timur.*
- Sudarsono, Heri. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Edisi Keempat.* Yogyakarta: Ekonisia.
- Sudarsono. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi.* Yogyakarta: Ekonisia
- Sugiyono. 2013. *Memahami penelitian kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunarno, NS. 2004. *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan.* Jakarta: Samitra Media Utama.
- Triyono, Sigit. 2006. *Sukses Terpadu Bisnis Ritel.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Wicaksono Widya Kristian, 2014, *Telaah Kritis Administrasi dan Manajemen Sektor Publik di Indonesia.* Yogyakarta: Gava Media
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Toeri dan Praktik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, A.S dan Putri, Y.M. 2013. *Keperawatan Medikal Bedah 2, Keperawatan Dewasa Teori dan Contoh Askep.* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sumber Lain:**
- QS. Al-Baqarah ayat (2:275)
- QS. Al-Baqarah ayat (278-279)
- Hadis Nabi riwayat Muslim, Tirmidzi, An-Nasa'i, Abu Daud, dan Ibnu Majah dari Abu Hurairah
- Undang- Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 (2009: 69) tentang perbankan.

