

# The Effect of Product and Service Quality on Customer Satisfaction Loyalty Priority Savings Bank Sumut Syariah

## Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah

Rafika Afifah Angkat <sup>1)</sup>; Nursantri Yanti <sup>2)</sup>;

<sup>1)</sup>Study Program of Sharia Banking Faculty of Islamic Economics and Business,  
North Sumatra State Islamic University

Email: <sup>1)</sup> [rafikaafifaha@gmail.com](mailto:rafikaafifaha@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [nursantriyanti@uinsu.ac.id](mailto:nursantriyanti@uinsu.ac.id)

### How to Cite :

Angkat, R.A, Yanti, N (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i2>

### ARTICLE HISTORY

Received [20 Maret 2023]

Revised [01 April 2023]

Accepted [03 April 2023]

### KEYWORDS

Product Quality,  
Satisfaction  
Loyalty, Service

This is an open access article under  
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Pelanggan diharapkan tetap setia kepada penyedia jasa karena kualitas produk dan layanannya. Namun, tidak mudah membuat pelanggan loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan layanan Bank Sumut Syariah terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah tabungan prioritas. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Subyek penelitian adalah nasabah Bank Sumut Syariah yang masuk dalam kategori prioritas dan telah memenuhi persyaratan. Metode tinjauan literatur digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini. Analisis data kualitatif deskriptif digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan prioritas di Bank Sumut Syariah.

### ABSTRACT

Customers are expected to remain loyal to the service provider because of the quality of the products and services. However, it's not easy to make customers happy. The goal of this study was to find out how Bank Sumut Syariah's priority savings and product quality affect customer loyalty and satisfaction. A qualitative research method is utilized in this study. The subjects of the study were Bank Sumut Syariah customers who fell into the priority category and had met the requirements. The literature review method was used for this study's data collection. Descriptive qualitative data analysis was used for the data analysis. Customer satisfaction, loyalty, and priority savings at Bank Sumut Syariah are positively correlated with product and service quality, according to the findings of this research. .

## PENDAHULUAN

Bank adalah yayasan yang dipercayakan oleh otoritas publik untuk bertindak sebagai perantara antara pertemuan-pertemuan yang didukung dan mengambil bagian dalam kantor-kantor yang kekurangan dana. Badan tersebut beroperasi di bawah pedoman yang lebih ketat karena merupakan wali amanat pemerintah sama dengan aktivitas lainnya. Perbankan, sebagai lembaga keuangan, menghadapi masalah umum yang secara alami memengaruhi sektor korporasi saat berkembang. Akibatnya, bank memainkan peran penting dalam sektor jasa memberikan

kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Bank harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Lestari and Iskandar 2021).

Sekalipun fokus utama bank adalah menghasilkan produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah, namun tetap memberikan jasa untuk menarik nasabah karena peran awalnya sebagai lembaga keuangan (Syahputra and Susianto 2020). Bank harus memiliki kriteria untuk menilai kinerja pelayanan perusahaan pada saat memberikan pelayanan. Faktor kualitas layanan, seperti bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi (Priansa 2017).

Memuaskan nasabah menjadi perhatian krusial bagi bisnis yang menyediakan layanan perbankan (Engkur 2018; Febriana 2016), dimana untuk memenangkan persaingan dan menjaga reputasi perusahaan di masyarakat, kepuasan pelanggan merupakan faktor strategis yang penting (Suharyadi, 2018). Secara umum, kepuasan nasabah memiliki makna yang sangat beragam dan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk dan layanan yang diberikan (Putra and Hasmawaty 2022; Setiawan, Minarsih, and Fathoni 2016; Suryati 2015). Ukuran apakah suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas pelanggan adalah semua aspek penting di mana pelanggan memainkan peran penting.

Produksi barang berkualitas tinggi merupakan faktor lain yang dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan selain penyediaan layanan berkualitas tinggi. Performance, Features, Reliability, Conformance, dan Durability merupakan beberapa indikator kualitas produk yang harus ditentukan untuk menghasilkan produk yang berkualitas (Husein 2005).

Sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian yang diarahkan oleh (Sigit and Soliha 2017), loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas administrasi. Pelanggan dapat puas sambil menghemat uang ketika kualitas layanan terbaik disediakan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut temuan penelitian ini adalah memberikan pelayanan yang terbaik, seperti cepat tanggap dan mewujudkan apa yang dibutuhkan. Kualitas Produk juga merupakan faktor penentu dalam kepuasan pelanggan, bersama dengan kualitas layanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012), kualitas produk adalah sejauh mana suatu produk mampu menjalankan fungsinya seperti daya tahan, keunggulan, akurasi, kegunaan, kemudahan perbaikan, dan juga karakteristiknya (Kotler and Armstrong 2012).

Nasabah dapat menjadikan bank syariah sebagai pilihan pertama dan satu-satunya untuk melakukan transaksi keuangan. Per Juni 2016, sektor perbankan syariah memiliki aset sebesar Rp306,23 triliun, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terdiri dari 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), 22 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 12 Bank Umum Syariah (BUS). Program akselerasi akan membantu pertumbuhan perbankan syariah. Tanda positif ekspansi perbankan syariah adalah peningkatan aset sebesar 11,97 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu (YoY).

Salah satu badan usaha milik daerah yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat adalah Bank Sumut, salah satu badan usaha industri perbankan. Bank mendirikan Unit Usaha Syariah dengan surat No. dan izin dari Bank Indonesia Cabang Medan. Tanggal 18 Oktober 2004, 6/142/DPIP/ Prz/ Mdn. Per 31 Desember 2007, Bank memiliki tiga kantor cabang syariah, dua puluh kantor cabang konvensional, dan enam puluh kantor cabang. Selain itu, Bank menambah kantor cabang pembantu syariah pada tahun 2006. Jumlah pegawai Bank per 31 Desember 2006 adalah 2.995 orang atau masing-masing 1.218 dan 1.044 orang.

Adapun jumlah nasabah Bank Sumut Syariah pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 1. Dibawah ini.

**Tabel. 1 Jumlah Nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Per-tanggal 28 Februari 2022**

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
Deposito	747
Giro	269
Tabungan	18.784
Total	19.800

Sumber: (Gultom and Rokan 2022)

Pelanggan diharapkan untuk tetap setia kepada penyedia layanan jika mereka puas. Namun, tidak mudah membuat pelanggan senang. Pelanggan seringkali memiliki tuntutan dan harapan yang lebih tinggi daripada yang dapat dipenuhi oleh perusahaan sebagai penyedia layanan (Andriyani and Ardianto 2020). Hal inilah yang menjadi keterbaruan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Dimana pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas kepuasan nasabah diperhatikan dari peningkatan jumlah nasabah tiap periode tertentu.

**LANDASAN TEORI**

**Kualitas Produk**

Karakteristik produk seperti daya tahan, keandalan, akurasi, kegunaan, dan kemudahan perbaikan, selain kualitas produk, menunjukkan seberapa baik suatu produk dapat menjalankan fungsinya. Perusahaan yang menawarkan barang atau jasa tersebut mendapatkan pelanggan karena kualitas produknya (Kotler and Amstrong 2012).

**Kualitas Pelayanan**

Untuk mendapatkan kepercayaan nasabah terhadap industri perbankan, kualitas layanan menjadi suatu kebutuhan. Menurut penelitian (Hutasoit, Fauzi, dan Gultom, 2019), untuk memuaskan para pecinta layanan, penyedia layanan harus memastikan kualitas tertinggi dari penawaran mereka (Hutasoit, Fauzi, and Gultom 2019).

Menurut Gronroos (1988), persepsi yang berasal dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan aktual merupakan kualitas layanan. Dengan kata lain, layanan yang diharapkan (juga dikenal sebagai pengalaman yang diharapkan) dan layanan yang dirasakan (juga dikenal sebagai layanan yang diterima) adalah dua faktor utama yang berdampak pada kualitas layanan. Sementara itu, kualitas keseluruhan layanan terdiri dari tiga komponen utama: kualitas teknis (yang meliputi: kualitas dalam hal pencarian, pengalaman, dan kredibilitas), kualitas fungsional, dan citra perusahaan (Gronroos 1988).

**Loyalitas Kepuasan**

Jika Anda ingin pelanggan menggunakan produk dan layanan Anda lagi, Anda harus memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka dengan benar. Selain itu, menurut Keller dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan yang dialami pelanggan ketika mereka senang atau tidak puas dengan suatu layanan atau produk. Pelanggan yang senang dengan produk atau layanan yang diberikan oleh bisnis lebih cenderung membelinya lagi. Menurut Kotler dan Keller (2016), loyalitas didefinisikan sebagai komitmen pelanggan untuk membeli kembali atau berlangganan, meskipun pada kenyataannya pembelian tersebut akan berlanjut di masa depan (Kotler and Keller 2016).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Dalam penelitian ini, analisis konten artikel dari database Google Scholar, sejenis penelitian kualitatif, digunakan oleh penulis. Konten analisis artikel dilakukan untuk mendapatkan pemetaan dari tema utama terkait pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas kepuasan nasabah tabungan prioritas Bank Sumut Syariah yang dibahas dalam database google scholar pada kurun waktu tertentu. Dalam hal ini, subjek penelitian memfokuskan pada nasabah Bank Sumut Syariah yang masuk pada kategori nasabah prioritas yang telah memenuhi syarat.

Metode studi pustaka, atau pengumpulan data sekunder, digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari buku, jurnal, situs web, dan artikel terkait. Tujuan studi yang jelas dicapai melalui penggunaan variabel. Model yang dikembangkan untuk memecahkan masalah penelitian yang diusulkan akan menentukan bagaimana variabel penelitian diperlakukan (Ferdinand, 2014). Pelayanan dan kualitas produk merupakan variabel bebas dalam penelitian ini; Loyalitas pelanggan adalah variabel dependen.

Data yang dianalisis adalah data kualitatif, atau data yang tidak dapat langsung diukur atau dievaluasi dengan menggunakan angka. Bekerja dengan data, mengaturnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menentukan apa yang dapat dibagikan dengan orang lain, dan menentukan apa yang penting adalah semua aspek analisis data kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Nasabah prioritas adalah individu (nasabah) yang dapat memperoleh administrasi atau menggunakan kantor bank dengan penghargaan yang lebih tinggi daripada klien umum karena mereka memenuhi model atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank. Nasabah yang diperlakukan dengan sangat hati-hati di bank disebut sebagai nasabah prioritas (Lisapaly 2021). Bank Sumut Syariah Prioritas adalah layanan perbankan yang menawarkan berbagai keuntungan dan fasilitas kepada nasabah dengan saldo tertentu di Bank Sumut Syariah. Adapun jumlah nasabah tabungan prioritas di PT. Bank Sumut dalam cabang KCP Syariah Kisaran.

### Hasil

**Tabel 2. Jumlah Nasabah Prioritas PT. Bank KCP Sumut Syariah Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Juli	2 Orang
2	September	1 Orang
3	Oktober	3 Orang
4	November	2 Orang
Jumlah		8 orang

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah KCP Syariah dalam (Pratama 2019)

Jumlah ini memang sangat sedikit untuk suatu produk, dikarenakan:

1. Secara umum, persyaratan PT sangat ketat. Meski lokasinya sentral di kota, mayoritas pelanggannya adalah petani atau karyawan.
2. Dengan persyaratan tersebut, ada juga orang yang bisa menjadi nasabah prioritas, tapi tidak tahu maksudnya. Sebaliknya, mereka hanya ingin uangnya aman karena tidak tahu apa artinya menjadi pelanggan prioritas.
3. Hal lain yang menjadi fokus nasabah di Bank Sumut Syariah adalah masih banyak individu yang belum memahami tentang dan bagaimana kerangka kerja keuangan syariah serta manfaat yang

diberikannya, sehingga mereka suka menyisihkan uang mereka di bank biasa (konvensional) (Pratama 2019).

Di Bank Sumut Syariah, kualitas layanan dievaluasi berdasarkan bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Fasilitas, peralatan, karyawan, dan saluran komunikasi semuanya memberikan bukti langsung. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Ketersediaan staf untuk membantu pelanggan atau memberikan layanan yang cepat menunjukkan daya tanggap. Keterampilan, kesopanan, dan keandalan staf, bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian, menunjukkan jaminan. Mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan memahami persyaratan klien atau pelanggan adalah contoh empati (Priansa 2017).

Fakta bahwa Bank Sumut Syariah hanya melayani beberapa nasabah prioritas menunjukkan bahwa tingkat layanan yang mereka terima di bawah standar, yang akan berdampak pada tingkat loyalitas mereka. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Rizal et al. (2020) yang menemukan bahwa pelayanan berkualitas tinggi berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Zulkarnain et al. 2020). Bank Sumut Syariah berhasil belum mampu mengatasi kurangnya layanan, informasi, dan komunikasi terkait simpanan prioritas di beberapa cabang. Sedangkan Nasabah tabungan prioritas di Bank Sumut Syariah akan mendapatkan sejumlah keuntungan. Nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas mendapatkan keuntungan sebagai berikut:

#### **A. Produk/Jasa Finansial**

- 1) Fasilitas Tabungan Bagi Hasil iB Martabe dan kartu ATM Bank Sumut Syariah Gold masih dimanfaatkan oleh fasilitas Tabungan Prioritas dan kartu ATM.
- 2) Desain Buku Tabungan Prioritas dan kartu ATM membedakannya dengan tabungan Bagi Hasil iB Martabe bagi nasabah Prioritas.
- 3) Kartu Identitas Nasabah Prioritas adalah kartu ATM berwarna emas bertuliskan "Sumut Syariah Prioritas" dengan latar belakang hitam.
- 4) Buku tabungan dengan globe bergambar bank syariah global dan teks "Syariah Prioritas Sumatera Utara" dalam warna hitam, emas, dan putih
- 5) Konsultasi Keuangan Syariah
- 6) Laporan Keuangan Nasabah
- 7) Pick up service untuk setoran tunai minimal Rp. 50 juta
- 8) Gratis Buku Cek dan Bilyet Giro masing-masing untuk buku pokok berisi 10 lembar setelah pembukaan rekening keuangan
- 9) Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infaq dan shodaqah

#### **B. Produk/Jasa Non Finansial**

- 1) Bekerja sama dengan unit Layanan Sumut Bank Syariah Prioritas, airport executive lounge di Bandara Kualanamu dan Bandara Sukarno Hatta hanya dapat digunakan oleh satu orang dengan kartu ATM Prioritas. Ini dapat dilakukan dengan salah satu dari dua cara: secara manual atau dengan sistem (menggunakan mesin EDC).
- 2) Pelanggan prioritas dan keluarganya (suami/istri dan anak) menerima karangan bunga atau bingkisan pada: Ulang tahun, hari raya keagamaan seperti Idul Fitri, Tahun Baru Imlek, Natal, dan Nyepi, serta pernikahan dan kecelakaan.
- 3) Fasilitas Reservasi tiket, hotel, wisata, umrah dan haji plus
- 4) Undangan khusus untuk acara yang disponsori oleh Bank Sumut dan Bank Sumut Syariah.

Dalam membuat produk yang berkualitas, beberapa penanda kualitas produk mengemuka, yaitu Execution, Elements, Dependability, Conformance, Solidness. Kinerja item adalah aspek

fungsional. Aspek kinerja yang berguna untuk menambah fungsionalitas dasar disebut sebagai fitur. Probabilitas atau kemungkinan suatu item berhasil menyelesaikan fungsinya inilah yang dimaksud dengan reliabilitas. Kesesuaian adalah tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan preferensi pelanggan. Kekokohan adalah gambaran usia keuangan sebagai bagian dari kekuatan atau masa pakai barang dagangan (Husein 2005)

Secara alami, kualitas produk berpengaruh pada loyalitas dan kepuasan pelanggan; akibatnya, kepuasan pelanggan meningkat dengan kualitas produk. Jika dilihat pada jumlah nasabah tabungan prioritas di Cabang Pembantu Marelان Raya. Jumlah pelanggan setiap tahun menunjukkan peningkatan. Jumlah pelanggan meningkat menjadi 3.201 pada tahun 2018 dari 3.190 pada tahun 2017 (Zulkarnain et al. 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Pramudya 2019). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lain (Tumangkeng 2013). Bank Sumut Syariah yang melayani nasabah simpanan prioritas harus memperhatikan produk, terutama fitur yang meningkatkan nilai produk. Selain itu, harus selalu disertakan dalam produk yang meningkatkan kinerja, daya tahan, kemudahan servis, dan persepsi kualitas konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Bank Sumut Syariah Prioritas adalah salah satu cabang Bank Sumut Syariah yang berfokus untuk menyediakan berbagai layanan dan kapabilitas bagi nasabah selain yang disediakan oleh Bank Sumut Syariah sendiri. Fakta: Bank Sumut Syariah memiliki sejumlah prioritas, salah satunya memastikan loyalitas nasabah terbayar dengan produk atau layanan yang mereka terima. Kualitas produk dapat berfluktuasi tergantung pada loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan; karenanya, kualitas produk dapat berfluktuasi tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. Jika ditentukan nasabah tabungan prioritas yang diuntungkan, Bank Sumut Syariah seperti KCP Marelان Raya akan sedikit lebih baik kondisinya. Artikel ini dibaca oleh banyak orang selama beberapa tahun. Jumlah total orang mencapai 3.201 pada tahun 2018 dibandingkan dengan 3.190 pada tahun 2017. PT. Bank Sumut Syariah Prioritas bertanggung jawab untuk menentukan cara terbaik untuk mendukung negara dengan memastikan bahwa kerangka regulasi negara digunakan untuk mendukung prioritas negara. Alhasil, produk prioritas ini bisa dibandingkan dengan produk prioritas lainnya.

### Saran

Bank Sumut Syariah harus lebih mengenalkan produk tabungan prioritas kepada masyarakat, supaya masyarakat tau keuntungan yang didapat bila menjadi nasabah prioritas dan Bank Sumut Syariah Prioritas juga harus berinovasi untuk memperbanyak nasabah dengan meringankan persyaratan supaya banyak nasabah biasa minat bergabung untuk menjadi nasabah prioritas supaya produk tabungan prioritas ini tidak kalah bersaing dengan produk- produk tabungan yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis 1(02):133-40.
- Dimitriades, Zoe S. 2006. "Customer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organizations: Some Evidence from Greece." Management Research News 29(12):782-800.
- Engkur, Engkur. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta." Jurnal Akuntansi Dan Manajemen 15(01):23-35.

- Febriana, Nina Indah. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." IAIN Tulungagung Research Collections 3(1):145-68.
- Gronroos, Christian. 1988. "Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service." Review of Business 9(3):10.
- Gultom, Mardia Shintia Devi, and Mustapa Khamal Rokan. 2022. "Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan." ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship) 3(1):14-20.
- Husein, Umar. 2005. "Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hutasoit, Apren Halomoan, Amrin Fauzi, and Parapat Gultom. 2019. "The Effect of Tariffs and Service Quality on Customer Satisfaction That Affects of The Customer Loyalty of Medan City Using Grab-Car Transportation." Journal of Business and Management 21(5):36-45.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2012. "Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga." Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. "Marketing Management (15o Edição). Harlow."
- Lestari, Ainul Tria, and Khalid Iskandar. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal." Journal of Economics and Management (JECMA) 3(2):1-9.
- Lisapaly, David C. E. 2021. Relationship Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Bank. Media Sains Indonesia.
- Liu, Tsung-Chi, and Li-Wei Wu. 2007. "Customer Retention and Cross-Buying in the Banking Industry: An Integration of Service Attributes, Satisfaction and Trust." Journal of Financial Services Marketing 12(2):132-45.
- Pramudya, Fitri Novianti. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)."
- Pratama, Reza. 2019. "Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Kisaran Kepada Nasabah."
- Priansa, Donni Juni. 2017. "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer."
- Putra, Setiawan Dwi, and Hasmawaty Hasmawaty. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia." Jurnal Media Wahana Ekonomika 19(1):117-31.
- Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih, and Azis Fathoni. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)." Journal Of Management 2(2).
- Sigit, Kharisma Nawang, and Euis Soliha. 2017. "Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." Jurnal Keuangan Dan Perbankan 21(1):157-68.
- Suryadi, Bayu. 2018. "POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI SEKOLAH DASAR NEGERI PEKAYON 07 JAKARTA (Studi Deskriptif Kualitatif Arus Komunikasi Kepala Sekolah Dan Guru Di SDN Pekayon 07 Jakarta Periode Penelitian Februari-April 2018)."
- Suryati, Lili. 2015. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Deepublish.
- Syahputra, Ahmad Bakri, and Susianto Susianto. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelana Raya)." Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis 1(1):477-86.
- Tumangkeng, Gerardo Andrew. 2013. "Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 1(4).

Zulkarnain, Rizal, H. E. R. Taufik, and Agus David Ramdansyah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(01):87-110.