

Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Jemursari, Surabaya

Alif Fianur Fadila¹, Acep Samsudin²

^{1,2} Administrasi Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur
e-mail: 22042010021@student.upnjatim.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami penerapan Mobile Banking dalam meningkatkan mutu layanan perbankan di PT Bank Tabungan Negara (Persero,) Tbk. KCP Jemursari. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode melalui pengumpulan data dari wawancara dan observasi. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, seperti keamanan transaksi, dukungan layanan pelanggan yang responsif, fitur-fitur inovatif dalam aplikasi, dan kendala dalam aplikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan nasabah yang menggunakan mobile banking, karena memberikan kemudahan dan menghemat waktu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Kata kunci: Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Layanan Perbankan.

Abstract

The purpose of this research is to understand and analyze the implementation of Mobile Banking in enhancing the quality of banking services at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCP Jemursari. This study employs a qualitative approach through data collection methods such as interviews and observations. The research identifies other factors contributing to customer satisfaction, including transaction security, responsive customer service support, innovative features within the application, and challenges faced in the application. The results of this study indicate an increase in the number of customers using mobile banking, as it provides convenience and saves time for customers in conducting banking transactions.

Keywords : Implementation of M-Banking Enhances Banking Services.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengakibatkan perubahan yang signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam industri perbankan. Salah satu inovasi utama yang muncul adalah layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan cara yang praktis dan efisien menggunakan perangkat seluler. Dengan adanya layanan ini, nasabah tidak lagi perlu mengunjungi bank secara fisik untuk melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi waktu. Menurut Wilda Rizqi Amalia (2021), digital banking memberikan solusi untuk masalah perbankan yang memakan waktu, memungkinkan semua transaksi dapat dilakukan dengan mudah di mana saja dan kapan saja. Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit di sektor perbankan, kepuasan nasabah menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Layanan mobile banking yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap bank.

PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya, telah mengimplementasikan layanan mobile banking sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan fitur-fitur yang ditawarkan, seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, diharapkan nasabah dapat merasakan manfaat langsung dari layanan ini. Inovasi dalam layanan mobile banking tidak hanya memperbaiki efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman

positif bagi nasabah yang berujung pada loyalitas yang lebih tinggi. Namun, meskipun layanan mobile banking menawarkan banyak keuntungan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh bank dalam meningkatkan penggunaan layanan ini. Beberapa nasabah mungkin masih merasa ragu untuk beralih dari metode tradisional ke layanan digital. Pendidikan dan sosialisasi mengenai manfaat dan keamanan mobile banking sangat penting untuk mengatasi keraguan nasabah dan mendorong adopsi layanan ini.

Untuk mendapatkan fasilitas bale by btn, nasabah harus terlebih dahulu mendaftarkan nomor ponsel yang akan digunakan untuk BTN Mobile Banking dapat diperoleh melalui Customer Service di outlet Bank Tabungan Negara. Selanjutnya, nasabah harus mengunduh aplikasi Bale by BTN dari Play Store dan mengaktifkan aplikasi tersebut di ponsel yang telah diinstal. Layanan M-Banking ini dapat membantu mengatasi berbagai masalah dan kendala yang sering dihadapi dalam sistem layanan perbankan tradisional, seperti antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem jaringan yang dapat menghentikan transaksi, serta kesulitan yang dialami oleh nasabah, terutama yang berusia lanjut, dalam menggunakan aplikasi bale by btn. Sementara nasabah milenial cenderung lebih menyukai kemudahan dan kecepatan, nasabah dewasa lebih berhati-hati dalam memilih teknologi karena merasa khawatir terhadap risiko yang dapat ditimbulkan. Selain itu, masalah lain yang sering muncul adalah ketidakstabilan jaringan, kesulitan dalam login, dan keterbatasan penggunaan satu rekening untuk transaksi, yang dapat memperlambat proses login dan menunggu notifikasi.

METODE

Data yang dipakai dalam penulisan ini didapatkan dari dua sumber, yaitu wawancara dan observasi langsung. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam dari narasumber, sehingga peneliti dapat memahami pengalaman, pandangan, dan kendala yang dihadapi oleh individu. Sedangkan observasi langsung dilakukan untuk mengamati interaksi secara langsung antara pegawai dan pelanggan, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak disadari oleh kedua belah pihak. Wawancara dilakukan langsung dari pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Jemursari yaitu Customer Service, untuk mendapatkan informasi yang relevan mengenai pengalaman mereka dalam melayani nasabah dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaan layanan mobile banking. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai persepsi pegawai terhadap kepuasan nasabah, serta bagaimana fitur-fitur dalam aplikasi mobile banking dapat mempengaruhi interaksi mereka dengan pelanggan. Selain itu, wawancara ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pegawai menangani keluhan atau masalah yang muncul, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, wawancara ini memberikan perspektif yang berharga mengenai dinamika layanan perbankan yang berbasis teknologi, serta kontribusi pegawai dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Sementara itu, observasi langsung dilakukan untuk melihat secara nyata bagaimana pegawai berinteraksi dengan nasabah dalam situasi sehari-hari. Peneliti mengamati proses transaksi, komunikasi, dan respons pegawai terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah. Observasi ini membantu peneliti untuk mengidentifikasi pola perilaku, efektivitas layanan, dan area yang memerlukan perbaikan. Dengan mengombinasikan wawancara dan observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Jemursari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Pelayanan Mobile Banking

Layanan adalah proses interaksi antara penyedia dan pengguna yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, di mana kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh sikap, keterampilan, dan komitmen penyedia layanan itu sendiri. Menurut Zeithaml dan Bitner (2020), layanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, tetapi memberikan nilai dan kepuasan kepada pengguna. Pelayanan yang baik

dilakukan dengan sikap ramah dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, baik secara langsung melalui interaksi tatap muka maupun melalui telepon, sehingga nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan mengakses informasi rekening melalui perangkat mobile. Dengan menggunakan aplikasi mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti mentransfer dana, membayar tagihan, dan memeriksa saldo, kapan saja dan di mana saja. Layanan ini memanfaatkan teknologi internet dan jaringan seluler untuk memungkinkan transaksi secara real-time tanpa perlu mengunjungi kantor bank secara fisik (Sari et al., 2021). Meskipun mobile banking menawarkan banyak kemudahan, pengguna tetap harus berhati-hati terhadap risiko keamanan yang mungkin timbul, seperti penipuan online. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank untuk terus memperkuat sistem keamanan mereka dan memberikan edukasi kepada nasabah. Dengan demikian, nasabah dapat menggunakan layanan ini dengan lebih aman dan efektif (Prasetyo et al., 2022).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Hidayat dan Sulistyani (2021), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pelanggan terhadap Seberapa baik layanan yang diterima oleh pelanggan dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan adalah indikator seberapa efektif layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya.

Menurut Natasya dan Marlius (2021), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas, yang pada gilirannya berdampak positif pada reputasi dan keberhasilan perusahaan.

Pengertian Sistem

Menurut Sukardi (2024) seperangkat unsur-unsur yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. sistem tidak hanya terdiri dari bagian-bagian yang terpisah, tetapi juga mencakup hubungan dan interaksi antara elemen-elemen tersebut yang berkontribusi pada tujuan keseluruhan. Elemen-elemen tersebut bisa berupa orang, proses, dan teknologi yang terintegrasi dalam suatu kerangka kerja.

Pembahasan

1. Langkah Aktivasi internet banking di Aplikasi Bale by BTN pada telepon seluler.

- 1) Lakukan registrasi mobile banking BTN dengan mengunjungi customer service di outlet bank BTN atau melalui mesin ATM. Setelah itu, unduh aplikasi Bale by BTN melalui Play Store untuk pengguna Android atau App Store untuk pengguna iOS.
- 2) Buka aplikasi Bale by BTN.
- 3) Pilih menu 'Masuk' untuk melakukan aktivasi Bale by BTN.
- 4) Setelah memilih menu "masuk," akan tampil halaman mengenai "Apakah kamu sudah memiliki Tabungan BTN?" Jika sudah memiliki rekening Bank BTN, kemudian klik kalimat "Sudah."
- 5) Masukkan nomor telepon agar Kode OTP dapat dikirimkan melalui SMS.
- 6) Baca syarat dan ketentuan BTN mobile banking, kemudian pilih menu "Lanjut."
- 7) Kirim SMS sesuai instruksi yang ditampilkan tanpa mengubah isinya dan pastikan pulsa cukup.
- 8) Masukkan Kode Verifikasi OTP yang diterima melalui SMS.
- 9) Masukkan Data Kartu dan Tanggal Lahir.
- 10) Buat MPIN 6 digit angka untuk transaksi di Bale by BTN.
- 11) Buat ID Pengguna dan Kata Sandi yang terdiri dari 8 karakter yang merupakan kombinasi huruf dan angka. Masukkan kembali password yang sama pada kolom "Konfirmasi Kata Sandi," kemudian pilih menu "Simpan."

12) Dapat menggunakan fitur biometrik untuk login ke Bale by BTN, cukup dengan menggunakan "Face ID" atau "Fingerprint."

2. Upaya Peningkatan Jasa dan Layanan Bale by BTN

Untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jemursari melakukan inovasi dalam meningkatkan jasa dan layanan kepada nasabah. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan menyediakan berbagai fitur dalam aplikasi Bale by BTN, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung. Berikut adalah upaya peningkatan jasa dan layanan perbankan melalui fitur-fitur yang ada di Bale by BTN:

a) Informasi rekening saldo

Fitur informasi saldo memungkinkan nasabah untuk dengan mudah dan cepat melihat rincian jumlah saldo yang terdapat dalam tabungan mereka, tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung untuk mendapatkan informasi tersebut. Untuk mengecek saldo, nasabah dapat mengklik bagian beranda di bagian atas, di mana informasi saldo rekening utama dan rincian saldo tabungan akan ditampilkan secara detail. Menariknya, sebelum melakukan login, terdapat tulisan "lihat saldo" di sebelah kanan yang memungkinkan nasabah untuk melihat informasi saldo.

b) Transfer

Fitur transfer memudahkan nasabah untuk mentransfer atau memindahkan dana ke sesama BTN maupun ke bank lain. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat melakukan transfer kapan saja dan di mana saja. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan transfer:

- 1) Pilih menu transfer, yang akan menampilkan daftar tujuan transfer, baik ke sesama BTN maupun ke bank lain.
- 2) Tentukan bank tujuan yang ingin dipilih untuk melakukan transfer.
- 3) Jika melakukan transfer ke sesama BTN, masukkan nomor rekening tujuan, jenis mata uang, serta jumlah nominal yang akan ditransfer, kemudian klik "kirim" dan masukkan PIN ATM serta kode SMS yang dikirim oleh BTN.
- 4) Jika melakukan transfer ke bank lain, masukkan nomor rekening tujuan, pilih bank yang dituju, kemudian isi jumlah nominal yang akan ditransfer dan masukkan nomor referensi nasabah, yang biasanya berupa nomor handphone.

c) QRIS

Fitur QRIS memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran dengan mudah menggunakan kode QR. Nasabah hanya perlu memindai kode QR yang tersedia di merchant, lalu memasukkan jumlah yang ingin dibayar. Dengan cara ini, transaksi jadi lebih cepat dan praktis tanpa perlu membawa uang tunai.

d) VALAS

Menu valas menyediakan berbagai opsi seperti jual beli valas, transaksi valas antar sesama BTN, layanan money changer, riwayat transaksi valas, informasi kurs terkini, dan daftar jenis valas yang tersedia. Dengan menu ini, nasabah bisa dengan mudah melakukan transaksi valuta asing, melihat riwayat transaksi sebelumnya, serta mendapatkan informasi tentang nilai tukar yang berlaku.

e) Pembayaran

Dapat melakukan berbagai jenis pembayaran, seperti untuk telepon, listrik, PDAM, internet, TV, kartu kredit, pinjaman, asuransi, pajak, pendidikan, dan lain-lain. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu diikuti untuk melakukan transaksi pembayaran:

- 1) Klik pada menu pembayaran untuk melakukan transaksi pembayaran yang ingin dilakukan.
- 2) Pilih salah satu menu pembayaran yang akan dilakukan (misalkan untuk pembayaran PDAM).
- 3) Untuk pembayaran PDAM, cukup pilih institusi PDAM yang disediakan dan masukan nomor pelanggan dan lalu pilih lanjut maka transaksi akan berhasil.

- f) **Pembelian**
Melakukan pembelian, seperti pengisian pulsa dan data, top up link aja, top up Go-Pay, shopee pay, i.saku, dana, top up OVO, dan pospay. Juga pembelian Uang elektronik dan listrik prepaid. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi pembelian yang diinginkan. Jika ingin melakukan transaksi pembelian, berikut adalah langkah-langkah
- 1) Pertama, pilih menu pembelian untuk memulai transaksi pembelian yang diinginkan.
 - 2) Selanjutnya, pilih salah satu opsi yang tersedia untuk melakukan pembelian, seperti misalnya untuk mengisi ulang pulsa.
 - 3) Untuk melakukan pengisian ulang pulsa, cukup masukkan nomor telepon yang akan diisi dan pilih tipe voucher yang diinginkan dari pilihan yang tersedia. Setelah itu, tentukan nominal pulsa yang ingin dibeli, lalu klik tombol kirim, dan transaksi akan segera diproses.
- g) **Investasi**
Menu investasi menyediakan opsi untuk berinvestasi dalam reksadana. Dengan menu ini, nasabah dapat memilih berbagai jenis reksadana sesuai dengan tujuan dan profil risiko mereka. Reksadana adalah cara yang mudah untuk berinvestasi karena dana nasabah akan dikelola oleh manajer investasi yang berpengalaman, sehingga nasabah bisa mendapatkan potensi keuntungan tanpa harus mengelola investasi sendiri.

3. Kendala dalam menggunakan Bale by BTN

- a) Banyak nasabah yang masih memiliki pemahaman yang rendah tentang cara menggunakan mobile banking. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan umum mengenai teknologi, sehingga banyak dari mereka lebih memilih untuk mengandalkan layanan customer service. Akibatnya, nasabah masih lebih suka melakukan transaksi secara langsung di bank atau melalui ATM, karena mereka merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
- b) Di daerah-daerah tertentu, terutama di pedesaan, akses jaringan internet sering kali tidak stabil. Hal ini menjadi kendala bagi nasabah yang ingin menggunakan mobile banking, karena jaringan yang buruk dapat mengganggu proses transaksi. Ketidakstabilan jaringan ini juga meningkatkan risiko penipuan, karena nasabah mungkin tidak dapat memverifikasi transaksi mereka dengan baik.
- c) Keamanan informasi pribadi adalah hal yang sangat penting dalam penggunaan bele by btn. Banyak nasabah merasa khawatir tentang kurangnya perlindungan terhadap data mereka, yang dapat menyebabkan penyalahgunaan informasi pribadi. Ketidakpastian mengenai keamanan data ini membuat beberapa nasabah ragu untuk menggunakan layanan mobile banking.
- d) Meskipun ada layanan customer service, beberapa nasabah mungkin merasa bahwa dukungan yang diberikan tidak cukup responsif atau tidak memadai untuk membantu mereka mengatasi masalah yang dihadapi saat menggunakan mobile banking. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking.
- e) Bagi nasabah yang memiliki keterbatasan fisik atau usia lanjut, penggunaan aplikasi mobile banking mungkin menjadi tantangan. Antarmuka yang tidak ramah pengguna atau ukuran teks yang kecil dapat menyulitkan mereka untuk melakukan transaksi dengan nyaman.
- f) Terkadang, aplikasi mobile banking memerlukan pembaruan untuk meningkatkan kinerja atau menambah fitur baru. Namun, beberapa nasabah mungkin tidak menyadari pentingnya pembaruan ini atau mengalami kesulitan dalam melakukannya, yang dapat mengakibatkan masalah saat menggunakan aplikasi.
- g) Nasabah yang tidak terbiasa dengan teknologi mungkin lebih rentan terhadap penipuan atau serangan phishing. Mereka bisa saja menerima pesan atau tautan yang tampak resmi tetapi sebenarnya berbahaya, yang dapat mengakibatkan kehilangan data atau dana.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang telah dibahas di bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai penerapan mobile banking dalam meningkatkan jasa dan layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jemursari, Surabaya, sebagai berikut:

1. Bank BTN KCP Jemursari telah mengimplementasikan layanan mobile banking melalui aplikasi Bale by BTN, yang mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi bank atau ATM. Layanan ini menawarkan akses 24 jam, antarmuka yang ramah pengguna, dan fitur untuk mengurangi risiko penipuan. Nasabah hanya perlu memiliki rekening tabungan di Bank BTN dan mengisi formulir di customer service, yang berperan penting dalam memberikan informasi tentang penggunaan aplikasi dan jenis transaksi yang dapat dilakukan.
2. Fitur BTN Mobile Banking telah secara signifikan mempermudah nasabah dalam melaksanakan berbagai jenis transaksi keuangan, seperti pelunasan tagihan, pembelian produk, dan transfer dana. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana pun., meningkatkan efisiensi waktu dan memberikan kenyamanan, terutama di era digital yang cepat.
3. Meskipun BTN Mobile Banking menawarkan kemudahan, tingkat keamanan pengguna masih dianggap rendah, menjadi perhatian bagi banyak nasabah. Koneksi langsung aplikasi dengan internet membuatnya rentan terhadap ancaman siber, di mana hacker dapat mencuri informasi pribadi dan data keuangan. Risiko ini meningkat jika perangkat mobile hilang atau dicuri, karena data yang tersimpan dapat diakses dan disalahgunakan oleh individu yang tidak bertanggung jawab.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jemursari, Surabaya atas izin penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mareta, S. N., Wardani, D. T. K., Hanim, A. L., Rahmawati, D. C., Puspitasari, N. P., & Darsono, S. N. A. C. (2024). Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking. *Journal of Waqf and Islamic Economic Philanthropy*, 1(3), 1-11.
- Putri, A., & Marlius, D. (2022). Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106-114.
- Syafaruddin, A. R. A., Natsir, N., & Syafaruddin, S. (2024). Implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Berbasis Cloud Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bisnis Kecil. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 1618-1626.
- Setiawan, J. A., & Mugiyati, M. (2024). Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi di Era Digital. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 834-845.
- Ananda, H. W., Masrohatin, S., Amalia, R. L., & Aini, L. Q. (2023). Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jemberpada Bank Mandiri Jember. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1).
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2020). *EBK: Services Marketing: Integrating Customer Service Across the Firm 4e*. McGraw Hill.
- Prasetyo, D. E., Udayana, I. B. N., & Cahyani, P. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(1), 55-68.

- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51-62.