

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SUMSEL BABEL CABANG SUNGAILIAT

Zakiyudin Fikri<sup>1</sup>, Inggit Tria Angela, Dhady Muslim

Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Pahlawan 12 Sungailiat

Email: [zakiyudinfikri04@gmail.com](mailto:zakiyudinfikri04@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat. Metode penelitian menggunakan jenis kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank Sumsel Babel sudah dalam kategori sangat Puas. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat pelayanan. Tanggapan responden pada masing-masing indikator memberikan respons positif. Kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sudah dalam kategori sangat puas, walaupun ada masih ada sebagian kecil nasabah menyatakan pada beberapa indikator memberikan tanggapan tidak puas. Tetapi secara keseluruhan tertutup oleh tanggapan dominan pada kategori sangat puas menurut mayoritas nasabah. Rekomendasi kepada pihak manajemen Bank Sumsel Cabang Sungailiat untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diperoleh agar dapat mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan bank yang sudah besar dan terpercaya.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Nasabah, Bank dan Kepuasan*

### ABSTRACT

The purpose of this study was to see the level of customer satisfaction with the quality of service provided by Bank Sumsel Babel Sungailiat Branch. The research method uses a quantitative type. Data collection techniques using questionnaires or surveys. The results showed that the level of customer satisfaction with the services provided by the Sumsel Babel bank was in the very satisfied category. This can be proven by the results of respondents' responses to each indicator used in measuring the level of service. Respondents' responses to each indicator gave a positive response. The conclusion is that the customer satisfaction level of Bank Sumsel Babel Sungailiat Branch is already in the very satisfied category, although there are still a small number of customers who state that on several indicators, they give dissatisfied responses. But overall, it is covered by dominant responses in the very satisfied category according to the majority of customers. Recommendations to the management of Bank Sumsel Sungailiat Branch to continue to maintain and improve the quality of services that have been obtained so that they can be able to compete with bank companies that are already large and trusted.

**Kata kunci:** *Services, Customers, Banks and Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Bank Sumsel Babel merupakan Bank Umum milik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kepulauan Bangka

Belitung yang didirikan pada tahun 1957 dan berkantor pusat di Kota Palembang. Bank Sumsel Babel memiliki jaringan kantor/unit kerja yang tersebar di Provinsi

Sumatera Selatan, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Provinsi DKI Jakarta dengan 1 Kantor Cabang Utama, 28 Kantor Cabang, 55 Kantor Cabang Pembantu, 45 Kantor Kas dan 61 *Payment Point*. (Budi Suwarno, 2021).

Bank Sumsel Babel sama seperti bank-bank umum lainnya yang melayani transaksi keuangan dan simpan pinjam. Yang membedakannya, Bank Sumsel Babel adalah banknya milik pemerintah daerah Sumatera Selatan. Bank Sumsel ini juga tidak hanya menjadi tempat transaksi keuangan perihal urusan pemerintahan di berbagai kabupaten atau kota di Sumatera Selatan. Pada Bank Sumsel Babel ini juga, berbagai kabupaten atau kota di Sumatera Selatan melakukan investasinya melalui penyertaan modal (Budi Suwarno, 2021).

Kehadiran bank Sumsel ini juga tentunya akan bersaing dengan bank-bank besar lain baik bank BUMN maupun bank swasta lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kunci utama dalam menarik mina nasabah. Karena nasabah merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel. Hal ini disebabkan nasabah merupakan sumber utama pengumpulan dana pihak ketiga oleh Bank Sumsel Babel dimana dana pihak ketiga yang dikumpulkan tersebut selanjutnya dapat digunakan oleh Bank Sumsel Babel untuk menyalurkan kreditnya ke dunia usaha atau masyarakat yang membutuhkannya. Dengan alasan tersebut, maka Bank Sumsel Babel harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Dengan melihat banyaknya persaingan bank-bank lain yang dapat dikatakan sebagai sebuah ancaman maka, salah satu langkah yang harus oleh pihak manajemen kantor cabang adalah dengan melakukan analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel agar kedepannya menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian dan kondisi tersebut maka perlu dilakukan kajian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel. Melalui kajian ini diharapkan akan diketahui tingkat kepuasan nasabah sehingga dapat diformulasikan strategi untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel di masa mendatang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Menurut A, Abdurrachman (2014:6) “ Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda

berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan”.

Dari beberapa pengertian diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan

merupakan suatu kegiatan yang diberikan Bank Sumsel Babel berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani nasabah serta sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono,2017) :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)  
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
2. *Reliability* (keandalan )  
Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu .pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)  
Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

5. *Empathy* (kepedulian)

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler (dalam Ardiyansyah, 2016) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Fandy Tjiptono 2014:63 (dalam, Kasma) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler 2005:11 (dalam, Ardiyansyah, dkk 2016) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah bagaimana perasaan seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan terhadap apa yang diharapkan.

Menurut Ali Hasan 2008:70 (dalam, Wulan 2012) berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk (barang dan jasa). Faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. *Serviceability*, yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan berdasarkan pada tingkat kemudahan dan kecepatan pelayanan.
2. *Accessibility*, yaitu letak atau posisi pelayanan yang mudah dijangkau dan dicapai.
3. *Communication*, yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan bahasa konsumen sehingga mudah untuk dipahami.
4. *Competence*, yaitu tingkat keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen.
6. *Reliability*, yaitu kemampuan mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan promosi perusahaan.
7. *Security*, yaitu keamanan, keterjaminan dan legalitas.
8. *Tangibles*, yaitu wujud fisik dari pelayanan, gedung dan peralatan-peralatan.
9. *Understanding Customer*, yaitu pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di kantor Bank Sumsel Babel Cabang sungailiat yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 32A, Sungailiat, Sungai Liat, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung 33215. Penelitian ini dilakukan selama 7 bulan mulai bulan Januari-Agustus 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sebanyak 1.504 nasabah. Sampel yang digunakan pada penelitian 150 responden yang diambil melalui teknik random sampling. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

adapun Teknik analisis data menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai per unsure}}{\text{PenimbangTotal Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar antara 25 – 100, Maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 50.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tabel skor diatas dikategorikan sebagai berikut:

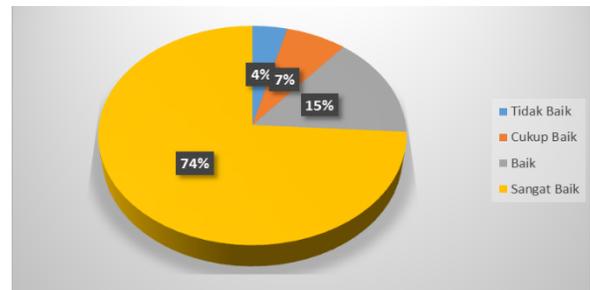
No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak baik
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Tidak baik
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat baik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis tentang tingkat kepuasan masyarakat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Bank Sumsel BABEL Cabang Sungailiat, peneliti menggunakan beberapa indikator yang termuat dalam 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Survei dilakukan pada seluruh nasabah Bank Sumsel Babel. Berikut ini hasil pengukuran dari masing-masing indikator kualitas pelayanan.

### (1) Tangible

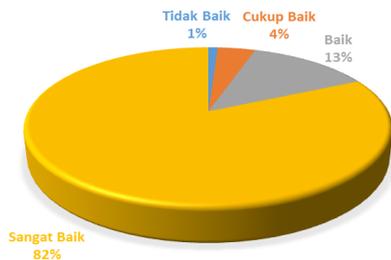
- a. Bentuk Gedung dan Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC,dan lain-lain yang dimiliki Bank membuat nasabah merasa nyaman)



Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 4% responden menjawab bahwa bentuk gedung dan fasilitas yang dimiliki bank Sumsel Babel tidak baik, 7 % menjawab cukup baik, 15 % menjawab baik dan sebanyak 74 % menyatakan bahwa bentuk gedung dan fasilitas yang dimiliki Bank Sumsel Babel sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa menurut

mayoritas nasabah tentang kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sudah sangat baik. Artinya, pihak Bank sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik terhadap nasabah.

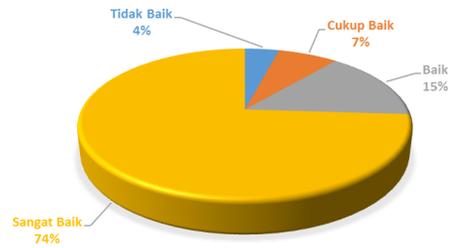
- b. Pegawai Bank berpenampilan rapih dan sesuai seragam pada saat bekerja.



Berdasarkan diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 1% responden menyatakan kerapihan penampilan seragam pegawai Bank Sumsel Babel tidak baik, 4 % menyatakan cukup baik, 13 % menyatakan baik dan sebanyak 82 % menyatakan bahwa kerapihan penampilan seragam pegawai Bank Sumsel Babael sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa kerapihan penampilan seragam pegawai Bank Sumsel Babel sudah sangat baik. Artinya pihak Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabah.

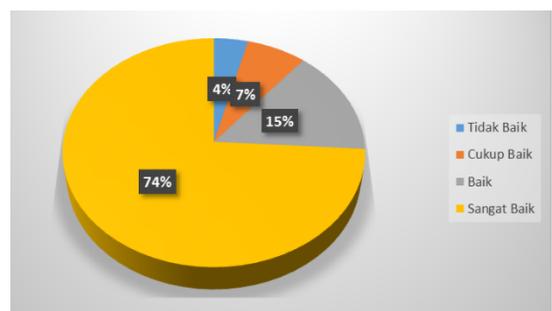
(2) **Responsiveness**

- a. Pegawai memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah sesuai dengan ketetapan Bank



Dari diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 4% nasabah menyatakan bahwa respon pegawai bank sumsel babel tidak baik, 7% menyatakan cukup baik, 15% menyatakan baik dan sebanyak 74% menyatakan bahwa respon pegawai dalam menangani keluhan nasabah sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa respon pegawai dalam menangani keluhan nasabah sangat baik. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pegawai bank suda baik dalam memberikan penjelasan dan bantuan kepada nasabah bila ada kesulitan mengenai yang berkaitan dengan bank.

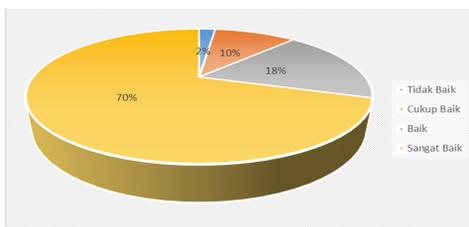
- b. Kedisiplinan pegawai Bank Sumsel Babel



Berdasarkan diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 4 % nasabah berpendapat bahwa kedisiplinan pegawai Bank Sumsel Babel tidak baik, 7 % berpendapat cukup baik, 15 % berpendapat baik dan sebanyak 74 % menyatakan bahwa Kedisiplinan pegawai Bank Sumsel Babel sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan pegawai Bank Sumsel Babel mayoritas nasabah menyatakan sangat baik.

### (3) *Reliability*

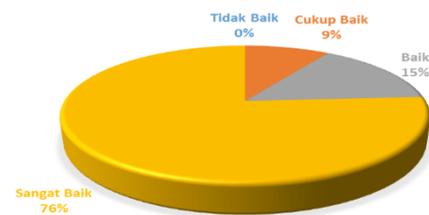
- a. Pegawai Bank mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu.



Berdasarkan diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 2% nasabah menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel memiliki kemampuan yang tidak baik, 10% menyatakan cukup baik, 30% menyatakan baik dan sebanyak 70%

menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel memiliki kemampuan yang sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sudah memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu. Artinya pelayanan yang diberikan pihak Bank Sumsel Babel sudah sangat baik.

- b. Pegawai Bank dalam menangani nasabah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi.

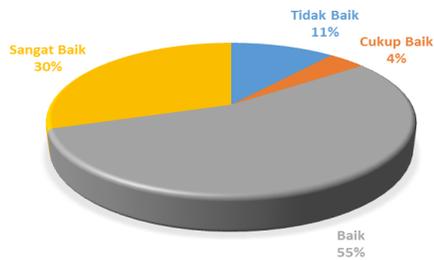


Berdasarkan diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 0% nasabah menyatakan bahwa kemampuan pegawai bank dalam menangani kemudahan dalam melakukan transaksi tidak baik, 9% menyatakan cukup baik, 15% menyatakan baik dan sebanyak 76% menyatakan bahwa kemampuan pegawai Bank Sumsel Babel dalam menangani kemudahan transaksi sangat baik. Maka dapat disimpulkan mayoritas nasabah menyatakan bahwa kemampuan pegawai bank dalam

menangani kemudahan transaksi sudah sangat baik. Dalam hal ini berarti Ini berarti dari segi kehandalan pihak Bank dalam menempatkan orang-orang yang tepat dan handal dalam memiliki kemampuan yang memadai untuk melayani nasabah.

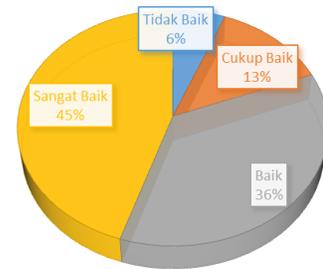
**(4) Emphaty**

a. Perhatian Pegawai Bank kepada nasabah yang mengalami kesulitan.



Dari diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 11% nasabah menyatakan bahwa perhatian pegawai kepada nasabah yang kesulitan tidak baik, 4% menyatakan cukup baik, 55% menyatakan baik dan sebanyak 30% menyatakan sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa Perhatian Pegawai Bank kepada nasabah yang mengalami kesulitan sudah baik. Dalam hal ini artinya pegawai Bank Sumsel Babel telah memberikan sikap perhatian kepada nasabah yang mengalami keluhan dan kesulitan.

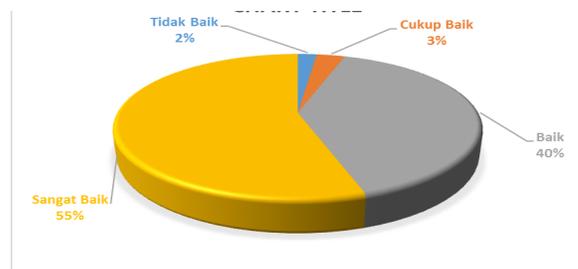
b. Kesopanan & Keramahan Pegawai Bank Sumsel Babel.



Dari diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 6% nasabah menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan pegawai Bank Sumsel Babel yang tidak baik, 13% menyatakan cukup baik, 36% menyatakan baik dan sebanyak 46% menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel memiliki kesopanan dan keramahan yang sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan pegawai Bank Sumsel Babel mayoritas sudah sangat baik.

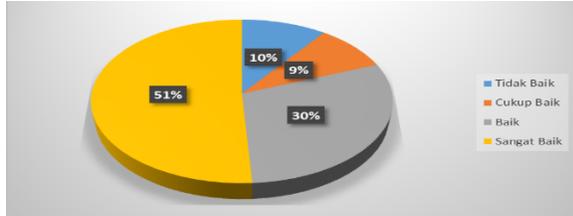
**6. Assurance**

a. Keamanan yang diberikan unit pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi.



Dari diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 2% nasabah menyatakan bahwa keamanan transaksi pada Bank Sumsel Babel tidak baik, 3% menyatakan cukup baik, 40% menyatakan baik dan sebanyak 55% menyatakan bahwa keamanan pada unit pelayanan dalam melakukan transaksi sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan keamanan yang diberikan dalam transaksi pada Bank Sumsel Babel sudah sangat baik. Dalam hal ini artinya pegawai Bank Sumsel Babel sudah mampu membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.

b. Tanggung jawab pegawai Bank Sumsel Babel



Berdasarkan diagram hasil survei diatas dapat dijelaskan bahwa dari seluruh responden yang disurvei sebanyak 10% nasabah menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel memiliki tanggung jawab yang tidak baik, 9 % berpendapat cukup baik, 30% berpendapat baik dan sebanyak 51% menyatakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel memiliki tanggung jawab yang sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai Bank Sumsel Babel sebagian nasabah menyatakan sangat baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan peneliti sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat sudah dalam kategori sangat baik, walaupun masih ada sebagian kecil nasabah menyatakan pada beberapa indikator memberikan tanggapan tidak baik. Tetapi secara keseluruhan tertutup oleh tanggapan dominan pada kategori sangat baik menurut mayoritas nasabah.

Semua penilaian kepuasan nasabah tersebut semuanya berasal dari pelayanan yang diberikan Customer Service, Security dan bagian lini depan lainnya. Fasilitas fisik sarana dan prasarana serta peralatan teknologi yang dimiliki Bank Sumsel Babel cabang Sungailiat juga sudah sesuai dengan standar fasilitas dan kelayakan perusahaan. Begitu juga dengan kecakapan sumber manusia yang dimiliki sudah memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan proses transaksi pada Bank. pelayanan yang baik tercipta dari kinerja dan kualitas sumber daya manusia yang kompeten. Rasa puas bagi nasabah tercipta dari pelayan yang baik yang menciptakan kenyamanan nasabah terhadap fasilitas yang tersedia dari pihak Bank, maka apabila nasabah sudah merasakan kenyamanan maka secara otomatis nasabah akan menganggap semua indikator pelayanan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang sudah diuraikan diatas maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut;

1. Direkomendasikan kepada pihak manajemen untuk selalu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Karena dari hasil survei masih ada nasabah yang memberikan tanggapan negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat.
2. Direkomendasikan kepada pihak manajemen bank untuk selalu menempatkan SDM yang memiliki kemampuan dan responsif dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah, dan peningkatan pada aspek kesediaan dan keahlian sumber daya dalam penyampaian informasi layanan dan pemberian solusi kepada nasabah yang sedang menghadapi masalah. Karena perusahaan akan bersaing dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya yang sudah besar dan terpercaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arifin Zainul, 2000. Memahami Bank Syariah. Jakarta: AlvaBet Budi Santoso Totok, 2011. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Yogyakarta: Salemba Empat Burhan Bungin, 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Garfindo Persada. Burhan Bungin, 2013. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi.

Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, 2013. Manajemen Perkantoran. Bandung: Alfabeta
- Imam Gunawan, 2015. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, Cetak ke-3 PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Kasmir, 2003. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2005. Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana
- Kasmir, 2010. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2014. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Malayu Hasibuan, 2011. Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muhammad Muflih, 2006. Perilaku Konsumen dalam Perspektif ilmu Ekonomi Islam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nur Rianto Al Arif, 2012. Dasar-dasar pemasaran bank syariah. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Pendidikan Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013. Metode penelitian Manajemen. Alfabeta: Yogyakarta

- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastisa Diana, 2003. Total Quality Manajemen, edisi revisi Yogyakarta : Andy
- Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Zulkifli Sunarto, 2007 Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah. Jakarta : Zikrul Hakim

Berisi daftar pustaka sesuai sitasi yang ada di dalam naskah publikasi. Jenis huruf TNR, ukuran 12pt, dengan *line spacing* 1,5 sp. Ketentuan penulisan referensi secara *alphabetic* disesuaikan dengan format yang sudah ditentukan. Penulisan sebaiknya menggunakan aplikasi manajemen referensi seperti Mendeley. Format penulisan yang digunakan mengacu pada format **APA 6<sup>th</sup> Edition (American Psychological Association)**.