
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH**

Novi Latifah^{1*}, Faisal Rakhman², Ricky Hamzah³

^{1*,2}Perbankan Syari'ah, Universitas Ma'soem, Indonesia

³Perbankan Syari'ah, Universitas Suryakencana

Corresponding Author e-mail: novilatifah2019ps@gmail.com

Masuk: Desember 2023	Penerimaan: Januari 2024	Publikasi: Januari 2024
----------------------	--------------------------	-------------------------

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang melatarbelakangi penelitian ini adalah penurunan jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* dalam dua tahun terakhir. Diduga disebabkan faktor kualitas pelayanan admin pembiayaan dalam bentuk kurang cepatnya pelayanan kepada nasabah, selain itu adanya masalah komplain paling dominan yaitu calon nasabah merasa kurang puas terkait nominal pembiayaan yang disetujui, juga kurangnya pengetahuan mengenai produk di bank syariah sehingga memungkinkan masyarakat masih belum mengenal produk yang tersedia di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. Objek penelitian skripsi ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. Jenis penelitian yaitu kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Adapun teknik sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dan jenis sampel dalam penelitian ini *sampling insidental*. Populasi sebanyak 1.672 dan sampel sebanyak 94 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 2,4% hasil uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,491 > 1,290$), penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah sebesar 4,4% hasil uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,048 > 1,290$), tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah hasil uji t nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,168 < 1,290$). Serta secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan *murabahah* sebesar 6,6% hasil uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2,103 > 2,010$).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Penanganan Komplain; Kualitas Produk; Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

*Based on the results of observations and interviews, the background of this research is the decrease in the number of financing customers *murabahah* in the last two years. Allegedly caused by financing service quality factors in the form of less fast service to customers, it is suspected that there is a problem with the most dominant complaint,*

namely prospective customers feel dissatisfied regarding the nominal financing approved, also lack of knowledge about products in Islamic banks so that it is possible that people are still not familiar with the product available at BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. This study aims to determine the influence of service quality, complaint handling and product quality both partially and simultaneously on financing customer satisfaction murabahah at BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. The object of research in this mini thesis is financing customers murabahah at BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. The types of research are associative quantitative with primary data types. Data collection techniques in the form of observation, interviews, literature and questionnaires. While the sample technique used is Non Probability Sampling and the type of sample in this study is incidental sampling. The population is 1,672 customers and the sample is 94 customers. The results showed that there was an effect of service quality on customer satisfaction 2,4% with the results of the t-test value $t_{count} > t_{table}$ ($1,491 > 1,290$), handling complaints on customer satisfaction by 4,4% with the results of the t-test value $t_{count} > t_{table}$ ($2,048 > 1,290$), there is no effect of product quality on customer satisfaction with the results of the t-test value $t_{count} < t_{table}$ ($-0,168 < 1,290$). As well as simultaneously the influence of service quality, complaint handling and product quality on financing customer satisfaction murabahah by 6,6% with the results of the F test that $F_{count} > F_{table}$ ($2,103 > 2,010$).

Keywords: Service Quality; Complaint Handling; Product Quality; Customer Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Ekonomi syariah sebagai pemikiran ekonomi yang dianggap sebagai alternatif sistem ekonomi saat ini berkembang di seluruh dunia dalam 10 tahun terakhir. Berdasarkan *State of the Global Islamic Economy Report 2021-2022*, Indonesia menempati urutan keempat sebagai negara dengan perkembangan ekonomi syariah terbaik di dunia. Secara rinci, Indonesia berada di peringkat 10 besar semua sektor, yaitu makanan dan minuman halal, keuangan syariah, pariwisata ramah muslim, *modest fashion*, farmasi dan kosmetik halal, serta media dan rekreasi (Qurratu'ain, 2023). Peran perbankan dalam memajukan perekonomian negara sangat besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan membutuhkan jasa bank. Oleh sebab itu kita tidak bisa lepas dari dunia perbankan dalam menjalankan aktivitas keuangan baik dalam perorangan maupun lembaga yang bersifat sosial maupun yang berorientasi profit (Rapida, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan rangkaian program yang dimiliki BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut untuk mencapai keunggulan bersaing dengan bank syariah lainnya, menjadikan *market leader* sebagai tujuan tercapainya kepuasan nasabah. Hal tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk yang diberikan BPRS Harum Hikmah Nugraha kepada nasabahnya (G. A. Azis, 2020). Pelayanan dalam konteks jasa (*service*) dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan (Rakhman, 2017). Strategi penyelesaian permasalahan masing-masing lembaga keuangan akan dinilai nasabah sebagai nilai tambah dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Dengan adanya layanan penanganan komplain yang diberikan mampu membuat nasabah merasa nyaman dan permasalahan terselesaikan sehingga nasabah tidak berpindah ke lembaga keuangan lain (Ikhrum, 2017). Kualitas produk perbankan tercermin dari kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah, ketika kualitas produk dinilai baik oleh nasabah, maka komitmen nasabah terhadap bank semakin tinggi (Soliha, 2023).

Ini tentu saja mengenai kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan akan menimbulkan sikap positif sehingga akan terus menjadi nasabah dan memungkinkan untuk mengajak calon nasabah pada bank tersebut. Sedangkan ketidakpuasan akan menimbulkan sikap negatif timbulnya konflik sehingga akan banyak keluhan yang disampaikan oleh nasabah (Nurchahyo, 2022).

Adapun jumlah perkembangan nasabah yang melakukan pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut:

Tabel 1. Jumlah Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut Periode 2018-2022

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
2018	2.151	-
2019	1.912	-11,11%
2020	2.170	13,49%
2021	1.690	-22,12%
2022	1.672	-1,06%

Sumber: BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut mengalami fluktuasi dengan kecenderungan turun dua tahun terakhir. Tahun 2019 mengalami penurunan sebesar -11,11%. Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 13,49%. Tahun 2021 mengalami penurunan sebesar -22,12% dan tahun 2022 mengalami penurunan sebesar -1,06%.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Titin Fatonah sebagai Admin Pembiayaan di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut bahwa fluktuatif nasabah pembiayaan *murabahah* dalam dua tahun terakhir diduga disebabkan beberapa faktor, faktor kualitas pelayanan dalam bentuk kurang cepatnya pelayanan kepada nasabah, selain itu adanya masalah komplain paling dominan yaitu calon nasabah merasa kurang puas terkait nominal pembiayaan yang disetujui dengan nominal saat pengajuan, juga kurangnya pengetahuan mengenai produk di bank syariah sehingga memungkinkan masyarakat masih belum mengenal produk yang tersedia di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian untuk proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka-angka yang digunakan untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, Malang). Pendekatan asosiatif merupakan metode penelitian berupa pertanyaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer, data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari hasil observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis bagi suatu penelitian, karena tujuan penelitian yaitu mengumpulkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan (Hardani, 2020). Teknik pengumpulan

data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut tahun 2022 yang berjumlah 1.672 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* jenis sampel dalam penelitian ini *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2013) *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dimana tidak memberi peluang bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan *Sampling Insidental* yaitu teknik pengumpulan secara random bertemu dengan peneliti yang dijadikan sampel (Sugiyono, 2013).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut

Hasil pengujian kualitas pelayanan 10 item adalah valid. Begitu pula kepuasan nasabah yang terdiri dari 6 item tersebut valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,933 artinya termasuk reliabilitas sempurna. Begitu pula reliabilitas kepuasan nasabah 0,500 artinya termasuk reliabilitas moderat atau cukup kuat. Dengan hasil uji normalitas untuk variabel kualitas pelayanan disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,154 ^a	,024	,013	,30963
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,024 atau 2,4%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut sebesar 2,4% kemudian sisanya sebesar 97,6% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu:

Tabel 3. Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,494	,091		,000
	Kualitas Pelayanan	,061	,041	,154	,139

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t pada tabel di atas diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,491 > 1,290$) dengan tingkat signifikansi $0,139 > 0,1$ artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

2. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut

Hasil pengujian penanganan komplain 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,896 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk variabel kualitas pelayanan disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,209 ^a	,044	,033	,30644

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,044 atau 4,4%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut sebesar 4,4% kemudian sisanya sebesar 95,6% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu:

Tabel 5. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,290	,165		13,911	,000
Penanganan Komplain	,140	,068	,209	2,048	,043

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t pada tabel di atas diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,048 > 1,290) dengan tingkat signifikansi $0,043 < 0,1$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut

Hasil pengujian penanganan komplain 4 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,773 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk variabel kualitas produk disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 6. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,017 ^a	,000	-,011	,31331

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,000 atau 0%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut. Adapun hasil uji t yaitu:

Tabel 7. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,779	,941		2,953	,004
Kualitas Produk	-,007	,040	-,017	-,168	,867

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji t pada tabel di atas diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,168 < 1,290$) dengan tingkat signifikansi $0,867 > 0,1$ artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut

Adapun hasil analisis korelasi berganda sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Korelasi Berganda

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,256 ^a	,066	,034	,30626	,066	2,103	3	90	,105

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,265 artinya terdapat hubungan yang rendah antara kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikma Nugraha Garut. Sedangkan hasil analisis regresi berganda yaitu:

Tabel 9. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,617	,937		,006
	Kualitas Pelayanan	,059	,041	,150	,154
	Penanganan Komplain	,134	,068	,200	,054
	Kualitas Produk	-,019	,040	-,048	,642

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,617 + 0,059X_1 + 0,134X_2 + (0,019)X_3$$

Adapun hasil analisis koefisien determinasi:

Tabel 10. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,256 ^a	,066	,034	,30626

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh sebesar 0,066 atau 6,6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut sebesar 6,6% sedangkan sisanya 93,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berikut merupakan hasil uji F.

Tabel 11. Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	,592	3	,197	,105 ^b
	Residual	8,442	90	,094	
	Total	9,034	93		

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F_{tabel} dengan rumus $(k:n-k)$ yaitu 4;90 yaitu 2,01. Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2,103 > 2,010$) dengan tingkat signifikansinya $0,105 < 0,1$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk secara simultan berpengaruh tiddak signifikan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi sebesar 0,024 atau 2,4%. Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi sebesar 0,044 atau 4,4%. Tidak terdapat pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Serta terdapat pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut dengan nilai koefisien determinasi sebesar 6,6% sedangkan sisanya 93,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Adapun saran bagi BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut diharapkan untuk meningkatkan dalam aspek layanan, penanganan komplain dan kualitas produk yang ada di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

REFERENSI

- G. A. Azis, M. R. (2020). Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik. *Journal of Sharia Economics*, 2, 93–108.
- Hardani, J. U. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Ikhrum, J. Z. (2017). Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta.
- Kasiram, M. (Malang). *Metodologi Penelitian*. 2020: Malang: UIN Maliki Press.

- Nurchahyo, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada KSPPS Murni Amanah Sejahtera Malang)*. Malang.
- Quratu'ain, I. (2023, Februari 4). *Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS)*. Retrieved from "Amanat Agar Ekonomi Syariah Bergerak Lebih Cepat," Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 6 Oktober 2022: <https://kneks.go.id/berita/494/amanat-agar-ekonomi-syariah-bergerak-lebih-cepat?category=1>
- Rakhman, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth dalam Upaya Peningkatan Jumlah Mahasiswa Baru di AMIK Al Ma'seom Jatinangor. *Manajemen Perbankan Syariah*, 1(1), 1–19. Retrieved from <https://jurnal.masoemuniversity.ac.id/index.php/maps/article/view/212/140>
- Rapida, N. N. (2018). "Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Mengambil Produk Deposito di BRI Syariah KCP Tanjungsari". *Jurnal Al-Masoem*, 01(01), 1–11. Retrieved from <https://jurnal.masoemuniversity.ac.id/index.php/maps/article/view/222/150>
- Soliha, K. N. (2023). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bandung: Alfabeta, 2013.