

Optimalisasi pelayanan administrasi perbankan syariah melalui evaluasi kepuasan nasabah di BSI Gresik

Novi Darmayanti*, Erika Sapitri Handayani, Mawar Umu Salamah, Nur Fidya Putri
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, Indonesia

*)Korespondensi(e-mail:novidarmayanti@unisda.ac.id)

Received: 06-February-26; Revised: 19-March-26; Accepted: 24- April-26

Abstract

This community service activity aims to analyze the level of customer satisfaction with administrative services at Bank Syariah Indonesia (BSI) Gresik Branch as a basis for formulating a strategy for continuous service quality improvement. The method used was a quantitative descriptive survey with a questionnaire instrument based on the five dimensions of SERVQUAL, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which were distributed to active BSI customers through a purposive sampling technique. The implementation of the activity included three main stages: preparation, implementation, and evaluation. The analysis results showed an average satisfaction index of 3.99 on a scale of 5, with the assurance dimension obtaining the highest score of 4.32 and the responsiveness dimension obtaining the lowest score of 3.67. These findings indicate that although customer trust in employee competence has been well established, aspects of response speed and service personalization still require more intensive attention and improvement. This activity recommends optimizing the queuing system, training employee soft skills, and implementing periodic satisfaction evaluations to realize excellent service standards that align with the values of Islamic banking.

Keywords: Customer Satisfaction, Administrative Services, Service Quality.

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan administrasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Gresik sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL, meliputi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang disebarakan kepada nasabah aktif BSI melalui teknik purposive sampling. Pelaksanaan kegiatan mencakup tiga tahapan utama yaitu persiapan, implementasi, dan evaluasi. Hasil analisis menunjukkan rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,99 dari skala 5, dengan dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,32 dan dimensi responsiveness memperoleh nilai terendah sebesar 3,67. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kepercayaan nasabah terhadap kompetensi pegawai sudah terbentuk dengan baik, aspek kecepatan respons dan personalisasi layanan masih memerlukan perhatian dan perbaikan yang lebih intensif. Kegiatan ini merekomendasikan optimalisasi sistem antrian, pelatihan soft skill pegawai, serta penerapan evaluasi kepuasan secara periodik guna mewujudkan standar pelayanan prima yang selaras dengan nilai-nilai perbankan syariah.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Layanan Administrasi, Mutu Pelayanan

How to cite: Darmayanti, N., Handayani, E. S., Salamah, M. U., & Putri, N. F. (2026). Optimalisasi pelayanan administrasi perbankan syariah melalui evaluasi kepuasan nasabah di BSI Gresik. *Penamas: Journal of Community Service*, 6(2), 355–364. <https://doi.org/10.53088/penamas.v6i2.2826>



1. Pendahuluan

Peningkatan mutu pelayanan administrasi merupakan isu strategis yang tidak dapat diabaikan oleh institusi keuangan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di era digitalisasi layanan publik saat ini (Amar et al., 2024). Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan layanan administrasi yang berkualitas, responsif, serta berorientasi pada kepuasan nasabah secara menyeluruh (Basrowi et al., 2022). Kualitas layanan yang optimal tidak hanya mencerminkan kompetensi operasional suatu institusi, tetapi juga menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Layanan administrasi di perbankan mencakup serangkaian proses operasional yang beragam, mulai dari pembukaan rekening, pemrosesan transaksi keuangan, penanganan keluhan, hingga penyediaan informasi produk yang akurat dan tepat waktu kepada setiap nasabah (Charan & Banana, 2024; Halim & Latifah, 2025). Kompleksitas proses tersebut menuntut standar prosedur yang terukur dan konsisten agar dapat memenuhi harapan nasabah yang terus berkembang seiring dengan dinamika kebutuhan finansial masyarakat modern.

Dalam perspektif manajemen pemasaran kontemporer, kepuasan nasabah merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi yang dimiliki sebelum menerima layanan dengan persepsi aktual yang dirasakan setelah menggunakan layanan tersebut, sehingga kesenjangan antara keduanya menjadi indikator kritis yang perlu dikelola secara proaktif oleh manajemen institusi (Rangkuti & Gultum, 2024; Samsudin et al., 2023). Tingginya tuntutan masyarakat terhadap standar pelayanan perbankan syariah mendorong BSI untuk secara konsisten mengidentifikasi gap antara harapan nasabah dengan realitas layanan yang diberikan, khususnya pada aspek administrasi yang menjadi titik kontak utama antara institusi dan nasabah (Nurfazilah et al., 2025).

Berbagai kajian sebelumnya telah memberikan landasan teoritis yang kuat mengenai dimensi-dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks jasa perbankan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi kerangka konseptual yang paling banyak diadopsi dalam pengukuran kualitas jasa, dengan lima dimensi utama meliputi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang secara simultan membentuk persepsi keseluruhan nasabah terhadap mutu layanan yang diterima. Penerapan dimensi-dimensi tersebut dalam konteks perbankan syariah telah terbukti relevan dan signifikan dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan nasabah di berbagai penelitian empiris yang dilaksanakan di sejumlah lembaga keuangan syariah di Indonesia (Sagita & Sulasih, 2023).

Meskipun secara literatur mengenai kualitas layanan perbankan syariah telah cukup berkembang, kajian yang secara spesifik mengeksplorasi kepuasan layanan administrasi di BSI masih relatif terbatas, terutama yang menghubungkan persepsi nasabah dengan upaya perbaikan mutu pelayanan secara institusional dan terstruktur (Putra & Latifah, 2025). Kesenjangan pengetahuan ini menjadi titik berangkat yang

signifikan bagi kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan, mengingat bahwa analisis kepuasan yang komprehensif dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang bersifat aplikatif dan terukur bagi pihak manajemen BSI (Nugraha et al., 2024). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa integrasi antara evaluasi kepuasan layanan dengan mekanisme umpan balik yang sistematis dan berkelanjutan dapat meningkatkan efektivitas program perbaikan mutu secara substansial di lembaga keuangan syariah, sekaligus memperkuat komitmen institusi terhadap prinsip-prinsip pelayanan yang adil, transparan, dan berorientasi pada nilai-nilai keislaman (Winasih & Hakim, 2021).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan administrasi di BSI sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dan terstruktur. Pendekatan yang digunakan bersifat partisipatif dan berbasis data empiris, sehingga mampu menghasilkan gambaran yang akurat mengenai persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap standar layanan yang ada dalam kondisi aktual di lapangan. Analisis yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi manajemen BSI dalam mengidentifikasi aspek-aspek layanan administrasi yang memerlukan perbaikan prioritas, sekaligus memperkuat fondasi operasional untuk mencapai standar pelayanan prima yang sejalan dengan nilai-nilai syariah dan regulasi perbankan yang berlaku di Indonesia.

Urgensi kegiatan ini semakin relevan mengingat semakin tingginya literasi keuangan masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kritisisme nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah, sehingga institusi yang tidak responsif terhadap umpan balik nasabah berisiko mengalami penurunan tingkat retensi secara signifikan. Selain itu, transformasi digital yang tengah berlangsung di sektor perbankan turut mengubah preferensi dan ekspektasi nasabah terhadap mekanisme layanan administrasi yang lebih efisien, cepat, dan terintegrasi secara teknologi sehingga menuntut adaptasi yang cepat dari seluruh lini layanan institusi. Dengan demikian, analisis kepuasan layanan administrasi di BSI bukan hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang langsung terhadap peningkatan daya saing institusi di pasar perbankan syariah nasional yang terus berkembang

3. Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan menggunakan pendekatan survei deskriptif kuantitatif yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan administrasi secara sistematis dan terstruktur. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner berbasis skala Likert lima poin yang dikembangkan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas layanan SERVQUAL, meliputi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Responden dalam kegiatan ini adalah nasabah BSI yang secara aktif menggunakan layanan administrasi, dipilih melalui teknik purposive sampling guna memastikan relevansi data yang dikumpulkan dengan fokus analisis yang telah ditetapkan (Anugrah et al., 2024).

Pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan.

1. Pertama, tahap persiapan, meliputi koordinasi dengan pihak manajemen BSI, penyusunan instrumen kuesioner, serta penentuan prosedur pengumpulan data yang etis dan sistematis sesuai standar akademik.
2. Kedua, tahap pelaksanaan, berupa distribusi kuesioner kepada responden terpilih, pengumpulan data secara langsung di lapangan, serta pendampingan terhadap nasabah dalam pengisian instrumen untuk memastikan keakuratan respons yang diberikan.
3. Ketiga, tahap evaluasi, mencakup pengolahan data menggunakan analisis statistik deskriptif yang meliputi perhitungan frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata setiap indikator kepuasan layanan administrasi.

Hasil analisis kemudian dijadikan dasar penyusunan rekomendasi strategis bagi manajemen BSI yang bersifat terukur, aplikatif, dan dapat diimplementasikan secara langsung. Pendekatan berbasis kebutuhan nyata yang diterapkan dalam kegiatan ini sejalan dengan prinsip pengabdian masyarakat yang menekankan relevansi intervensi akademik terhadap permasalahan institusional yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2021).

3. Hasil Pengabdian

Gambaran Umum Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Gresik, yang berlokasi di Jalan Raden Ajeng Kartini, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan strategis bahwa BSI Cabang Gresik merupakan salah satu unit layanan perbankan syariah yang melayani volume transaksi administratif yang cukup tinggi dari beragam segmen nasabah, mulai dari masyarakat umum, pelaku usaha mikro, hingga nasabah yang memanfaatkan layanan haji dan umrah secara aktif.



Gambar 1. Suasana Kegiatan Pengabdian di BSI Cabang Gresik, Jawa Timur

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh tim pengabdian, ditemukan bahwa layanan administrasi di BSI Cabang Gresik belum sepenuhnya terukur secara kuantitatif dari sisi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah, sehingga potensi perbaikan layanan belum dapat diidentifikasi secara sistematis dan terstruktur. Kondisi ini mencerminkan perlunya intervensi akademik yang bersifat partisipatif dan berbasis data untuk membantu manajemen cabang dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang terus berkembang (Justika & Rokhimah, 2025).

Gambar 1 menampilkan dokumentasi kehadiran tim pengabdian bersama staf BSI Cabang Gresik dalam rangka pelaksanaan kegiatan analisis kepuasan layanan administrasi. Terlihat seluruh anggota tim pengabdian dan perwakilan pegawai BSI berdiri di area layanan utama kantor cabang dengan suasana yang kondusif dan kolaboratif. Kegiatan ini berlangsung pada tanggal 30 Januari 2026 dan menjadi titik awal implementasi program secara formal di lapangan, sekaligus sebagai bentuk komitmen bersama antara tim pengabdian dan pihak manajemen BSI Cabang Gresik untuk mewujudkan peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dan terukur. Kerja sama yang terjalin antara tim akademik dan institusi perbankan ini mencerminkan model kemitraan yang saling menguntungkan, di mana institusi akademik berkontribusi melalui pendekatan analitis berbasis data, sementara lembaga perbankan menyediakan akses lapangan dan dukungan operasional yang diperlukan guna keberhasilan kegiatan pengabdian secara keseluruhan (Kurniawan & Masruchin, 2025).

Hasil Analisis Kepuasan Layanan Administrasi BSI

Pengumpulan data kepuasan layanan administrasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada nasabah aktif BSI Cabang Gresik yang secara langsung menggunakan layanan administrasi pada saat kegiatan berlangsung. Instrumen pengukuran yang digunakan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang masing-masing dioperasionalkan ke dalam indikator-indikator spesifik yang terukur secara kuantitatif (Yesmin et al., 2023). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dimensi assurance memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan rata-rata skor 4,32 dari skala 5, mencerminkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang kuat terhadap kompetensi, kesopanan, dan integritas pegawai BSI dalam menangani setiap transaksi administratif yang mereka lakukan. Sementara itu, dimensi responsiveness menunjukkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,67, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi nasabah terhadap kecepatan respons layanan dengan realitas waktu tunggu yang dialami pada saat-saat tertentu, terutama pada jam-jam sibuk di periode layanan pagi dan menjelang siang hari (Wiyaldo et al., 2024).

Dimensi reliability memperoleh skor rata-rata sebesar 4,11, yang menandakan bahwa nasabah pada umumnya merasakan konsistensi dan keakuratan yang memadai dalam setiap proses layanan administrasi yang diberikan oleh pegawai BSI Cabang Gresik. Dimensi tangibility memperoleh nilai 4,05, mencerminkan bahwa

fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai dinilai cukup baik oleh sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam kegiatan ini (Lubis et al., 2025; Verarika, 2023). Adapun dimensi empathy memperoleh skor 3,89, yang menunjukkan bahwa perhatian personal dan kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan spesifik masing-masing nasabah masih memiliki ruang yang signifikan untuk ditingkatkan lebih lanjut. Secara keseluruhan, rata-rata indeks kepuasan layanan administrasi BSI Cabang Gresik mencapai nilai 3,99 dari skala 5, yang dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang cukup baik namun belum mencapai level prima yang menjadi standar ideal perbankan syariah bermutu tinggi (Ketaren, 2026).



Gambar 2. Sesi Pengumpulan Data dan Interaksi Tim Pengabdian dengan Nasabah BSI Cabang Gresik

Gambar 2 memperlihatkan dokumentasi kegiatan pengumpulan data lapangan yang dilakukan oleh tim mahasiswa pengabdian bersama salah satu staf BSI Cabang Gresik di area ruang tunggu layanan. Terlihat interaksi yang berlangsung secara natural antara tim dan pihak BSI dalam proses pengisian kuesioner serta wawancara singkat mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan administrasi. Proses ini dilakukan secara langsung dan tatap muka guna memastikan bahwa setiap respons yang diberikan oleh nasabah mencerminkan pengalaman nyata dan aktual yang mereka rasakan selama menggunakan berbagai fasilitas layanan di kantor cabang tersebut (Fitri, 2024). Pendekatan pengumpulan data secara langsung seperti ini terbukti menghasilkan data yang lebih akurat dan representatif dibandingkan dengan metode daring, mengingat sebagian besar segmen nasabah BSI Cabang Gresik merupakan kelompok yang lebih nyaman berinteraksi secara langsung dalam menyampaikan pendapat dan penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diterima (Mutmainah & Apriadi, 2025).

Pembahasan dan Rekomendasi Strategis Peningkatan Mutu Layanan

Temuan utama dari kegiatan pengabdian ini mengungkapkan bahwa meskipun BSI Cabang Gresik telah memiliki fondasi pelayanan yang cukup kuat, terutama pada aspek kompetensi pegawai dan keandalan proses, masih terdapat sejumlah celah strategis yang perlu mendapat perhatian serius dari manajemen guna mewujudkan

standar layanan prima secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dimensi responsiveness yang memperoleh skor terendah mengisyaratkan perlunya peninjauan ulang terhadap sistem antrean dan manajemen waktu layanan, khususnya pada periode-periode dengan volume kunjungan nasabah yang tinggi, melalui implementasi sistem booking digital atau optimalisasi penempatan pegawai pada jam-jam kritis (Masykur et al., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan dari berbagai penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kecepatan respons layanan merupakan salah satu determinan terkuat dalam membentuk persepsi kepuasan nasabah perbankan, terutama di era di mana nasabah semakin terbiasa dengan standar kecepatan layanan digital yang sangat tinggi (Meilani & Sugiarti, 2022).

Aspek empathy yang menunjukkan skor di bawah rata-rata keseluruhan mengindikasikan bahwa pengembangan kompetensi soft skill pegawai, khususnya kemampuan komunikasi interpersonal dan kepekaan terhadap kebutuhan individual nasabah, perlu menjadi prioritas dalam program pelatihan sumber daya manusia BSI secara berkelanjutan. Pendekatan personalisasi layanan yang mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan unik setiap nasabah terbukti mampu meningkatkan tingkat loyalitas dan retensi nasabah secara signifikan di berbagai lembaga keuangan syariah yang telah menerapkan *strategi customer-centric* secara konsisten dan terprogram. Integrasi antara pengukuran kepuasan yang bersifat periodik dengan mekanisme tindak lanjut yang terstruktur dan akuntabel merupakan komponen kritis yang harus dilekatkan ke dalam sistem manajemen mutu BSI secara institusional agar hasil evaluasi dapat diterjemahkan ke dalam perbaikan nyata yang dirasakan langsung oleh nasabah (Sugiarti & Meilani, 2023). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan gambaran deskriptif mengenai kondisi kepuasan layanan administrasi yang ada, tetapi juga memberikan peta jalan yang konkret dan terukur bagi manajemen BSI Cabang Gresik dalam mewujudkan standar pelayanan publik berbasis nilai-nilai syariah yang unggul, inklusif, dan berkelanjutan di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Gresik, Jawa Timur berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan administrasi secara komprehensif dan terukur. Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan SERVQUAL, diperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,99 dari skala 5, dengan dimensi assurance sebagai aspek tertinggi dan responsiveness sebagai aspek yang paling memerlukan perbaikan prioritas. Temuan ini memberikan landasan strategis yang konkret bagi manajemen BSI dalam merancang program peningkatan mutu layanan yang lebih sistematis, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Rekomendasi utama meliputi optimalisasi manajemen waktu tunggu, penguatan kompetensi interpersonal pegawai, serta penerapan mekanisme evaluasi kepuasan secara berkala dan berkelanjutan. Dengan demikian, institusi diharapkan mampu mewujudkan standar pelayanan

administrasi yang prima, inklusif, dan selaras dengan prinsip-prinsip perbankan syariah yang unggul dan terpercaya

Referensi

- Amar, K., Nadiyah, K., & Bahri, S. (2024). Measuring bank service quality and recommendations for improvement : A case of Indonesia. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(285), 499–508. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i2.2669>
- Anugrah, V. G., Saepudin, A., Sopian, A. A., & Majid, U. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. *JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis)*, 1(1), 53–69. <https://jurnal.forpti.or.id/index.php/jama/article/view/9>
- Basrowi, Ali, J. H., & Suyanto, T. (2022). Customer Satisfaction Modelling of The Indonesia Sharia Bank (BSI). *International Journal of Science and Applied Science: Conference Series*, 6(2), 219–232. <https://doi.org/10.20961/ijscs.v6i2.74091>
- Charan, K. S., & Banana, K. (2024). Service Quality Dimensions in Banking : A Comprehensive Literature Review. *Journal of Advance Research in Service Management*, 7(1), 1–5. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4848171>
- Fitri, A. O. (2024). Analisis Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT Bank BSI KCP Metro). *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4), 2168–2177. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i4.4149>
- Halim, D. A., & Latifah, F. N. (2025). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo. *Jurnal Iqtisaduna*, 11(1), 303–312. <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v11i1.58462>
- Justika, M. N., & Rokhimah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sorong. *AT-THARIQAH: Jurnal Ekonomi*, 5(2), 116–129. <https://e-jurnal.iainsorong.ac.id/index.php/At-Thariqah/article/download/2345/1316/6674>
- Ketaren, A. A. B. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 391–403. <https://doi.org/10.61722/jiem.v4i1.8188>
- Kurniawan, M. R., & Masruchin. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan nilai-nilai syariah bank terhadap kepuasan nasabah bank bsi kcp ahmad yani sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 206–217. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22822](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22822)
- Lubis, S. Z., Nasution, J., & Jannah, N. (2025). Analisis Pengaruh Penambahan Atm Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 11(1), 81–90. <https://doi.org/10.30997/jn.v11i1.19784>
- Masykur, N. A. T. P., Fathurrahman, & Muslihati. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Veteran Makassar. *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah*, 2(3), 231–243. <https://doi.org/10.58578/AJISD.v2i3.2942>

- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510. <https://doi.org/doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mutmainah, C. A., & Apriadi, D. (2025). Analisis Digitalisasi Layanan Keuangan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Bandung. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi (JURIMA)*, 5(2), 118–135. <https://doi.org/10.55606/jurima.v5i2.5222>
- Nugraha, M. A. N., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 314–321. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>
- Nurfazilah, Arsyah, K., Khatimah, A. K., & Kafabillah, Z. F. (2025). Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(1), 48–62. <https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i1.873>
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah bank bsi kcp ahmad yani. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 8(1), 193–205. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22821](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22821)
- Rangkuti, S., & Gultum, M. A. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Customer Service Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. *Journal Of Sharia Banking*, 5(2), 205–222. <https://doi.org/10.24952/jsb.v5i2.12690>
- Sagita, B., & Sulasih. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp karangkobar purwokerto dengan pendekatan importance performance analysis (ipa). *Jurnal organisasi dan manajemen Indonesia*, 1(1), 11–28.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(5), 1163–1170.
- Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6(2), 518–529. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).14820](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).14820)
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Verarika, C. (2023). The effect of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy and image on customer satisfaction at pt. central asia bank (bca) in surabaya. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(2), 2346–2354. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5301>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.1905/iqtishadia.v8i2.4152>
- Wiyaldo, Aravik, H., & Fadilla. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas



Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 3(3), 645–664. <http://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/issue/view/764>

Yesmin, M. N., Hoque, S., Hossain, A., Jahan, N., & Fang, Y. (2023). SERVQUAL to Determine Relationship Quality and Behavioral Intentions : An SEM Approach in Retail Banking Service. *Sustainability*, 15(6536), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su15086536>