

**Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah KCP Stabat****<sup>1</sup> Dwi Hendianto, <sup>2</sup> Ahmad Sanusi Luqman, <sup>3</sup> Asmawarna Sinaga**<sup>1, 2, 3</sup> STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: [dwihendianto13@gmail.com](mailto:dwihendianto13@gmail.com)

---

**ABSTRACT**

*Important to evaluate and measure service quality from time to time, because service quality has now become a competitive advantage where service quality is very important for business continuity. If the service provider fails to identify the relationship of high quality to customers as well as customer loyalty and satisfaction. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method with an empirical approach. In this research, researchers used collection techniques, namely by observation, interviews and documentation. Data processing and analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research explain the Analysis of Service Quality Strategy in Attracting Customer Interest Using Ib Hijrah Savings Products KCP Stabat carried out by Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, namely by distributing brochures to markets and various places, putting up banners in front of Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat and certain places, promotions in social media, promoting products in the local environment, word of mouth promotions, and referrals. There has been an increase in service in attracting customer interest with the promotional strategy carried out by Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, however the increase that occurred was not significant due to increasingly tight competition coupled with the existence of mobile banks and loan sharks. Obstacles in promoting the Ib Hijrah Savings product at Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat are due to the lack of customer interest in the Ib Hijrah Savings product, customers feel the requirements are still difficult, there are ordinary customers who compare the processing time at Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat with other banks or financial institutions, completeness to customers*

*Keywords: Service Quality, iB Hijrah Savings***ABSTRAK**

Penting untuk melakukan evaluasi dan mengukur kualitas layanan dari waktu ke waktu, karena kualitas layanan ada saat ini menjadi keunggulan kompetitif di mana kualitas layanan sangat penting demi keberlangsungan bisnis. Jika penyedia layanan gagal mengidentifikasi hubungan tersebut kualitas tinggi kepada pelanggan serta loyalitas dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan empiris. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan dan analisis data yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menjelaskan Analisis Strategi Kualitas Pelayan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Kcp Stabat dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat adalah dengan cara menyebarkan brosur ke pasar dan berbagai tempat, memasang spanduk di depan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan tempat tertentu, promosi di media sosial, mempromosikan produk di lingkungan sekitar, promosi dari mulut ke mulut, dan referral. Terjadi peningkatan pelayanan Dalam menarik Minat Nasabah dengan strategi promosi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, meski demikian peningkatan yang terjadi tidak signifikan karena persaingan yang semakin ketat ditambah dengan adanya Bank keliling dan rentenir-rentenir. Hambatan dalam mempromosikan produk Tabungan Ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yaitu karena kurangnya minat nasabah pada produk Tabungan Ib Hijrah nasabah merasa syarat masih berat, adanya nasabah awam yang membandingkan waktu proses di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dengan Bank atau lembaga keuangan lain, kelengkapan pada nasabah.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Tabungan iB Hijrah*

---

## **PENDAHULUAN**

Sistem perbankan syariah telah berkembang pesat dimana-mana Dunia sejak berdirinya Islamic Development Bank pada tahun 1975. Diperkirakan ratusan bank syariah telah berkembang di seluruh dunia, baik di dalam maupun di luar Negara-negara Muslim dan non-Muslim (Maulana et al., 2020). Di Indonesia, berdirinya bank syariah dalam sistem perbankan nasional Deregulasi perbankan sejak tahun 1983 dilandasi oleh landasan yang kuat. Deregulasi perbankan dapat digunakan setelah pengumuman paket bulan Oktober 1988. Perjanjian ini memungkinkan pendirian bank baru. Hari 1 Pada bulan November 1991, Bank Muamalat Indonesia didirikan sebagai bank syariah pertama di Indonesia (Handayani et al., 2019).

Layanan berkualitas merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya Konsumen pada Bank (Cahyani, 2018). Meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebuah kesalahan Cara nyata untuk memenangkan persaingan dan mempertahankannya pelanggan, kepuasan pelanggan dalam bidang jasa menjadi suatu hal yang penting dalam menentukan perkembangan perusahaan untuk mempertahankan daya saing. Pelayanan merupakan tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi yang ditujukan membawa kepuasan kepada pelanggan atau klien (Yudiadari & Agustina, 2021). Hal ini dapat dilakukan melalui Layanan pelanggan langsung. Etika pelayanan dan pemasaran jasa Perbankan dan layanan lainnya harus dilakukan secara akurat dan benar untuk mematuhi dan menarik pelanggan Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan menjamin kepuasan konsumen (Eriyanti, 2021).

Konsumen dapat meninggalkan ulasan Berorientasi pada pelayanan untuk menciptakan kepuasan (Sari et al., 2023). Definisi Kualitas layanan, sering disebut kualitas layanan, adalah perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima atau benar-benar diperoleh (Sovia, 2023). Kualitas pelayanan merupakan

ukuran untuk mengevaluasi suatu produk atau jasa mempunyai nilai guna yang terkendali. Dengan kata lain, suatu produk atau jasa dipersepsikan layak jika berfungsi sesuai harapan atau layak digunakan (T.S, Yaumul K. Afif, 2023).

Hal yang sama berlaku untuk kualitas layanan dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi suatu jasa atau kualitas barang-barang. Kualitas layanan merupakan keseluruhan sifat dan karakteristik suatu layanan atau produk bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan untuk memperolehnya kelayakan kerja (Triyanti et al., 2021). Jadi kualitas layanan merupakan karakteristik yang diciptakan oleh departemen dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya. Kualitas layanan pelanggan dapat dimaksimalkan dengan penelitian mengetahui keinginan dan kebutuhannya sehingga tindakan dan rencana dapat dilaksanakan berkembang untuk memenuhi kebutuhannya (Anjani, 2024).

Penting untuk melakukan evaluasi dan mengukur kualitas layanan dari waktu ke waktu, karena kualitas layanan ada saat ini menjadi keunggulan kompetitif di mana kualitas layanan sangat penting demi keberlangsungan bisnis (Andriyani & Ardianto, 2020). Jika penyedia layanan gagal mengidentifikasi hubungan tersebut kualitas tinggi kepada pelanggan serta loyalitas dan kepuasan pelanggan. Di dalam lingkungan kompetitif jasa keuangan saat ini, memberikan layanan berkualitas Menjadi yang terbaik bagi pelanggan sangat penting untuk kesuksesan dan kelangsungan layanan keuangan. Dunia usaha berupaya meningkatkan keuntungan Kami sangat mendorong mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

Karena itu, pelayanan dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan klien. Sebagai pembeli dan konsumen, pelangganlah yang menjadi orangnya Mengevaluasi kualitas layanan perusahaan. Ulasan konsumen Kinerja layanan yang diterima bersifat subjektif dan tergantung respon pribadi. Ada hubungan yang sangat erat antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan lembaga keuangan yang memberikan layanan. Kualitas mengundang pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang Bagus. Agar bank dapat memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya, mereka bisa Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan itu sangat menjengkelkan. Perusahaan yang pelayanannya kurang memuaskan Pelanggan seringkali menghadapi permasalahan dan perasaan pelanggan yang kompleks umumnya tidak menyenangkan untuk menceritakan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. Oleh karena itu, semua bank mempunyai kewajiban untuk merencanakan, Mengatur, mengendalikan dan melaksanakan mutu pelayanannya untuk menjamin pelayanan yang memuaskan pelanggan (Mauluddi, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep pelayanan bagi dunia usaha dapat dipercaya untuk menjaga reputasinya dalam lanskap kompetitif sangat ketat saat ini. Dalam layanan elektronik, konsumen tidak menghargai setiap sennya proses dengan setiap kunjungan online, tetapi keseluruhan prosesnya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (D. Lubis, 2023). Cabang pembantu Stabat adalah salah satu bank yang mengeluarkan produk berdasarkan dan prinsip syariah Produk yang paling banyak diminta adalah produk tabungan iB hijrah.

Penghematannya adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam kondisi tertentu diterima, namun penarikannya tidak dapat dilakukan dengan cek, cek pos, atau cara lain apa yang diasimilasikan dengannya. Selamatkan Ib Hijrah

dengan akad wadi'ah. Yang diharapkan masyarakat dari produk ini adalah kemudahan dalam memberikannya mereka untuk menghemat uang. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan, Akuntansi Bank, Wadi'ah adalah wali kepada bank untuk disimpan dan harus dikembalikan sewaktu-waktu sesuai ketentuan.

Dalam hal ini bank bertanggung jawab penuh mengembalikan depositnya. Ada dua jenis wadi'ah yang umum digunakan: wadi'ah ah dan wadi'ah yadaamanah. Prinsip kepercayaan Artinya barang dan harta yang ditiptkan dapat dipergunakan oleh orang tersebut orang yang menerima titipan. Semua manfaat diperoleh dari penggunaan menjadi hak penerima titipan. Prinsip wadi'ah adalah kekayaan atau Aset kepercayaan tidak digunakan dan digunakan oleh penerima titipan sampai titipan diterima oleh penyimpan.

Sejak tahun 2018 hingga tahun 2019 Bank Muamalat KCP Stabat melihat penurunan jumlah pelanggan yang mendaftar menjadi pelanggan akibat pandemi Covid-19, pemerintah menerapkan PPKM (Menerapkan pembatasan kegiatan masyarakat) di Indonesia, mengakibatkan Banyak orang tidak dapat melakukan aktivitas dan segala aktivitas secara normal baik pegawai, guru, murid, pelajar dan pekerja lainnya semuanya dilakukan di rumah atau daring.

Kemudian pada tahun 2020 terjadi penurunan tajam pada tahun 2018 dan 2019, ketika jumlah infeksi Covid-19 semakin menyebar dimana-mana Indonesia telah memberikan banyak dampak terhadap perekonomian massal dan Negara menjadi terdegradasi dan tidak stabil, khususnya masyarakat Kabupaten Langkat. Kemudian pada tahun 2021, jumlah pelanggan mulai bertambah menjadi 791 dimana kasus Covid-19 mulai menurun.

Dan sebagian pekerja mulai mampu beraktivitas seperti biasa dengan tetap menerapkan protokol kesehatan Yang disyariatkan adalah penggunaan masker, mencuci tangan dan merawatnya. Jumlah nasabah tabungan iB Hijrah meningkat pesat di tahun 2018. Pada tahun 2021-2023, awalnya berjumlah 791 pelanggan, kemudian meningkat menjadi 1.192 pelanggan. Ini Ini merupakan pendapatan yang sangat-sangat bagus bagi Bank Muamalat KCP Stabat masih bisa menarik pelanggan saat pertama kali beroperasi Normal.

Selama pandemi Covid-19, orang-orang banyak berdagang Gunakan layanan perbankan seluler. Pada mobile banking terdapat banyak fitur untuk melakukan transaksi seperti transfer, isi ulang pulsa, isi ulang saldo elektronik dompet (DANA, OVO, Gopay, dll), juga bisa melakukan pembayaran menggunakan barcode biasa dikenal dengan QRIS.

Secara elektronik, bukan tunai, menggunakan QRIS dengan sekali scan sederhana Kode batang transaksi yang berhasil diterapkan akan memiliki manfaat setelah digunakan QRIS meningkat dibandingkan sebelumnya, misalnya karena Covid yang terus meningkat sepanjang tahun Kemudian konsumen lebih memilih menggunakan pemindaian barcode dengan QRIS. Menyediakan uang, yang juga secara signifikan meningkatkan keuntungan produsen Menjadikan proses transaksi lebih efisien.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Dengan 276.639.440 atau 87% populasi world Population Review. Banyak bank di Indonesia yang berlomba-lomba memasarkan produknya, Terutama di

bagian keuangan, karena banyak bank syariah yang independen terhadap perusahaan induknya Perusahaan atau bank biasa sudah membuka unit usaha yang sesuai syariah

Oleh karena itu, perbankan perlu mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Untuk menarik pelanggan. di Bank Muamalat KCP Stabat wajib Terdapat pelayanan berkualitas yang dapat memudahkan pelanggan memahami fungsi dan Manfaat produk pilihan, jalin hubungan baik dengan Strategi pelanggan ini adalah salah satu yang paling penting dan wajib diterapkan oleh semua orang.

Pegawai bank, termasuk customer service yang berhubungan langsung dengan mereka Dengan pelanggan. Berkat itu, Bank Muamalat bisa melihat review nasabah Tentang kualitas pelayanan yang diberikan, apakah pelanggan puas atau tidak Pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai karyawan layanan pelanggan yang melayani pelanggan, Anda harus menjelaskan dan Membantu nasabah lebih memahami produk Tabungan iB hijrah, karena melalui tabungan ini nasabah dapat menghemat uang atau Simpan uang dengan aman.

Bank Muamalat KCP Stabat juga harus bersiap Strategi yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan Khususnya simpanan ib hijrah agar semakin banyak masyarakat yang berminat, Jika ada kendala, Bank Muamalat KCP Stabat harus bisa mengatasinya Kendala tersebut dan menawarkan solusi terbaik agar pelanggan merasa aman Dan jangan ragu untuk berkenan menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Stabat. Dari uraian di atas, hal inilah yang menjadi perhatian peneliti.

Melakukan penelitian tentang “Analisis Strategi peningkatan kualitas pelayanan Di Menarik minat nasabah melalui produk tabungan iB hijrah di PT.bank Muamalat KCP Stabat” Sejak diluncurkannya produk tabungan Ib Hijrah, sejauh ini telah menemui beberapa kendala berbeda. Bank Muamalat Indonesia sendiri mempunyai kendala internal dan eksternal, keterbatasan tersebut antara lain: Keterbatasan internal Keterbatasan internal Bank Muamalat KCP Stabat adalah keterbatasan Kantor. Minimnya staf operasional di unit dan khususnya di kantor customer service. Keberhasilan penerapan strategi pemasaran tidak hanya dimanfaatkan untuk pemasaran saja, namun juga bagi kasir sebagai perantara dalam transaksi keuangan.

Seperti yang anda ketahui, ada satu kendala besar di Bank Muamalat Indonesia. Itu berarti kekurangan unit kantor. Perusahaan bank muamalat kcp stabat berlokasi di Kota Stabat Kabupaten Langkat sebagai Cabang dan kantor pusat kami berlokasi di Medan.

Oleh karena itu Bank Muamalat KCP Stabat melindungi seluruh masyarakat kecamatan Langkat khususnya Kota Stabat. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum bisa memanfaatkan layanan produk tabungan Hijrah iB yang memiliki sistem yang memiliki daya tarik tersendiri bagi komunitas Muslim dan non-Muslim.

Masih banyak masyarakat yang belum menggunakan layanan dan produk Muamalat Bank Indonesia. Bisa. Selain hambatan-hambatan tersebut di atas, terdapat hambatan lain yang menghambat orang dalam menggunakan jasa angkutan umum. Bank Muamalat Indonesia, khususnya Tabungan iB hijrah, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat memiliki satu customer service yang melayani nasabahnya.

Karena Tabungan iB hijrah merupakan produk andalan yang sering mendapatkan nasabah baru dalam jumlah yang besar. Tentu saja Customer Service



membutuhkan waktu untuk menjelaskan kepada nasabah baru, dan terkadang nasabah bosan karena menunggu terlalu lama. Bank Muamalat KCP Stabat juga hanya memiliki satu Teller, jika nasabah banyak yang menyetorkan uangnya juga harus menunggu gilirannya dengan mengantre dan memakan waktu. Belum lagi kalau ada kendala pada jaringan yang membuat semua proses terhambat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dalam penelitian ini akan melihat atau menilai tingkat efektivitas Analisis strategi kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Kcp Stabat. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dengan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh pegawai bank muamalat kemudian dilakukan pre research berupa observasi yang mengamati perilaku yang dilakukan pegawai Bank tersebut. Selain itu dilakukan juga tehnik wawancara dan dokumentasi. Tehnik reduksi data dilakukan dan triangulasi data untuk menganalisis dan menguji keabsahan data. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat**

pada awalnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah produk tabungan ib Hijrah bertujuan untuk memberikan pelayanan, baik dengan, yang memberikan kenyamanan bagi calon pelanggan `maupun yang sudah menjadi pelanggan , sesuai dengan SOP yang berlaku. pegawai Bank Muamalat KCP Stabat senantiasa mempunyai budi pekerti yang baik, santun, santun, ramah dan tentunya bertanggung jawab. Khususnya dalam pelayanan pelanggan, selalu melayani pelanggan harus memberikan pelayanan yang terbaik seperti pada penelitian yang dilakukan oleh pihak bank

ketika layanan pelanggan memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pelangganKeunggulan Tabungan ib Hijrah adalah Keunggulan Tabungan ib Hijrah adalah memberikan fleksibilitas akses transaksi di seluruh dunia, kemudahan bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan layanan eBanking Muamalat seperti TM Muamalat, Muamalat Mobile Banking, Muamalat Internet Banking dan Muamalat Outlet Tabungan Hijrah iB ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah dan Tabungan Hijrah ib ini juga bebas biaya administrasi. Berikut merupakan spesifikasi produk tabungan Ib Hijrah yang ditawarkan oleh bank muamalat indonesia KCP stabat.

#### **1. Keuntungan**

- a) Bebas biaya layanan bulanan Setoran awal ringan
- b) Fasilitas Kartu SharE Debit dan Debit Online (VISA) dengan beragam promo subsidi belanja
- c) Fasilitas e-Banking (Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) & Internet Banking)

d) Dapat buka rekening online melalui Muamalat Digital Islamic Network (MDIN)

e) Benefit subsidi biaya transaksi 5x gratis 5x hanya melalui MDIN (untuk transaksi transfer online (Bersama/Prima), Pembayaran utilitas publik, BI Fast dan Top Up e-wallet)

## 2. Syarat & Ketentuan

a) KTP Wilayah setempat

b) SIM

c) PASPOR

d) NPWP

Untuk mengetahui Strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam Menarik minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat maka peneliti melakukan penggalan data dengan wawancara, observasi, dan Dokumentasi. Berikut adalah hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Fany Sastya selaku *RM Retail Funding* bank muamalat kcp stabat sebagai berikut:

“Kalau untuk strategi yang dilakukan Muamalat Stabat ini bisa dibilang semua cara untuk promosi kami lakukan, mulai dari penyebaran brosur ke pasar-pasar tradisional ataupun modern, selain itu promosi di sosial media, memasang spanduk atau baliho, promosi langsung ke toko-toko sekitar maupun UMKM di sekitar Bank ini, kami juga mengajak nasabah yang sudah menggunakan produk tabungan Ib hijrah untuk menawarkan kepada teman atau saudaranya dan kami akan memberikan fee jika berhasil”

Lebih lanjut mengenai strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, lyza selaku *Costumer Service* bank muamalat kcp stabat menyampaikan:

“Langkah pertama Dalam melayani pelanggan harus dilakukan dengan pelayanan terbaik Itu mungkin. Banyak bank Islam juga menawarkan produk serupa Lagi. Oleh karena itu, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menggunakan layanan tersebut Unggul yang digunakan dalam persaingan karena bersaing dengan bank syariah lainnya Muamamlat KCP stabat ini. Untuk menangani hal tersebut kami melakukan berbagai kegiatan promosi untuk memperkenalkan produk tabungan Ib Hijrah kami diantaranya dengan membagikan brosur, memasang spanduk, promosi di sosial media yang dilakukan oleh akun resmi Bank ataupun dari akun marketing kami, selain itu juga banyak strategi promosi lain yang kami lakukan”

Lebih lengkap mengenai strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, Lenny Devita Sari selaku *Sub Branch operation Service* menyampaikan

“Untuk setiap kegiatan di Bank ini sudah diatur dari pusat untuk kemudian kami kembangkan lagi dan direncanakan dengan matang termasuk untuk kegiatan pemasaran produk Tabungan Ib hijrah Produk tabungan Ib hijrah ini kan ditujukan untuk semua kalangan jadi untuk pemasaran ya harus terjun langsung ke nasabah dengan menyebar brosur, memasang spanduk, promosi di sosial media, promosi di masyarakat di sekitar

kantor ini, promosi dari mulut ke mulut, dan melakukan referral kepada nasabah yang menggunakan produk dari kami”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat adalah sebagai berikut:

### **Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah**

#### **1. Menyebarkan Brosur Ke Pasar Dan Berbagai Tempat**

Seperi kegiatan promosi pada umumnya, salah satu cara yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat untuk mempromosikan Tabungan Ib Hijrah adalah dengan menyebarkan brosur terutama ke pasar dan juga ke berbagai tempat, hal ini sejalan dengan yang disampaikan Fanny Sastya Putri selaku *RM Retail Funding* Tabungan Ib Hijrah:

“Kami setiap marketing setiap pergi selalu membawa brosur Tabungan Ib Hijrah untuk diberikan kepada orang-orang, tapi ketika jadwal kegiatan promosi dilakukan kami biasanya menyebarkan brosur ke pajak tradisional di pajak secanggih karena kan disitu banyak masyarakat, selain itu juga ke pajak yang lebih modern seperti di Stabat City ataupun ke masyarakat di sekitaran alun-alun”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut strategi penyebaran brosur biasa dilakukan di pasar atau pajak tradisional dan modern di sekitar Kota Stabat.

#### **2. Memasang Spanduk Di Depan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat Dan Tempat Tertentu**

Terkait dengan pemasangan spanduk dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat untuk mempromosikan tabungan Ib Hijrah, Fanny Sastya selaku *RM Retail Funding* menyampaikan:

“Untuk pemasangan spanduk di depan Kantor Muamalat Stabat ini memang selalu dilakukan termasuk mempromosikan produk Tabungan Ib Hijrah kepada masyarakat, selain itu spanduk juga kami pasang di tempat-tempat strategis seperti di pajak tradisional, di persimpangan yang banyak dilewati orang ataupun di tempat yang memang sudah ada kerjasama dengan Bank ini. Pemasangan spanduk ini memang memakan biaya yang cukup besar karena ada biaya sewa tetapi cukup efektif karena bisa dilihat oleh banyak orang” Berdasarkan hasil wawancara tersebut pemasangan spanduk untuk mempromosikan Tabungan Ib Hijrah dilakukan di berbagai tempat yang strategis.

#### **3. Promosi Di Media Sosial**

Seiring perkembangan zaman, penggunaan sosial media dapat dimanfaatkan sebagai sarana promosi yang murah dan mudah, terkait dengan promosi Tabungan Ib Hijrah melalui sosial media, Fanny Sastya Putri selaku *RM Retail Funding* menyampaikan:

“Ya seperti yang kita tau sosial media ini kan memang lagi pada puncak kejayaannya, hampir sebagian besar waktu seseorang dihabiskan untuk melihat sosial media, oleh karena itu kami juga melakukan promosi pembiayaan kredit usaha rakyat melalui sosial media, baik dari akun sosial media resmi Bank Muamalat Indonesia KCP



Stabat maupun dari sosial media pegawai kami terutama bagian marketing itu kami wajjban untuk mempromosikan di sosial media mereka”

Sejalan dengan hal tersebut, Lenny Devita Sari selaku Sub Branch operation Service Tabungan Ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat juga menyampaikan: “Memang kami sebagai marketing Tabungan Ib Hijrah itu diwajibkan promosi di sosial media yang kami miliki, kalau saya pribadi biasanya saya share di fb saya dan saya share ke grup di fb, kalau hasilnya ya cukup lumayan, banyak juga saya dapat nasabah dari sosial media, biasanya tanya-tanya dulu, kalau sudah cocok biasanya saya datang ke rumahnya untuk menjelaskan detail pembiayaan lebih lanjut”

#### **4. Mempromosikan Produk Di Lingkungan Sekitar**

Terkait dengan promosi Tabungan Ib Hijrah di lingkungan sekitar, fanny Sastya Putri selaku *RM Retail Funding* menyampaikan: “Bank Muamalat Stabat ini kan letaknya cukup startegis di tengah kota dan di sekelilingnya banyak pelaku UMKM, jadi kami juga melakukan promosi di lingkungan sekitar sini dengan cara datang ke tokonya langsung, memberikan brosur dan menjelaskan fitur produk Tabungan Ib Hijrah”

Sejalan dengan hal tersebut, Lenny selaku Sub Branch operation Service Tabungan Ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat juga menyampaikan:

“Setiap hari ya kerjaan kami mencari nasabah yang mau Menabung, kami biasanya datang langsung ke tempat usaha nasabah, kalau saya biasanya dapat info dari orang yang sudah Menggunakan produk tabungan Ib Hijrah kemudian saya datangi di tempat usaha tersebut saya tanya lagi, jadi begitu seterusnya datangi terus usaha-usaha nasabah yang memiliki potensi untuk Menabung, dan saya rasa ini yang paling efektif karena saya langsung bertemu ke calon nasabah” Berdasarkan hasil wawancara tersebut promosi di lingkungan sekitar dilakukan dengan cara mendatangi Nasabah langsung.

#### **5. Promosi Dari Mulut Ke Mulut**

Terkait promosi dari mulut ke mulut atau word of mouth (WOM), Fanny Sastya selaku *RM Retail Funding* menyampaikan: “Kalau untuk promosi dari mulut ke mulut biasanya kami meminta seluruh karyawan yang kami miliki beserta keluarganya untuk selalu mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan Muamalat Stabat ini termasuk juga Tabungan Ib Hijrah selain itu kami juga meminta nasabah penerima pembiayaan juga mempromosikan kepada saudara maupun kenalan usahanya yang memerlukan modal untuk memilih pembiayaan kredit usaha rakyat yang kami tawarkan”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut promosi promosi dari mulut ke mulut diwajibkan bagi seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan juga direkomendasikan kepada nasabah penerima pembiayaan.

#### **6. Referral**

Referral adalah strategi *marketing* mulut ke mulut yang mengajak pelanggan untuk merekomendasikan produk suatu brand ke orang lain. Melalui program ini, pelanggan akan mendapatkan komisi (*reward*). Terkait promosi referral ini, Lenny Devita Sari selaku *Sub Branch operation Service* Tabungan Ib Hijrah juga menyampaikan:

“ya untuk referral ini sudah lama dan merupakan kebijakan dari perusahaan, jadi kami selaku marketing akan memberitahukan kepada nasabah yang sudah Menggunakan Produk Tbungnan Ib Hijrah untuk merekomendasikan produk Tabungan Ib Hijrah ini

kepada orang lain, jika ada yang berhasil maka nasabah tersebut akan diberikan fee, bahkan sekarang tidak hanya pada nasabah yang sudah menerima pembiayaan, tetapi siapa saja yang berhasil membawa calon nasabah dan pada akhirnya berhasil menggunakan Produk tabungan Tersebut maka orang tersebut akan mendapatkan komisi atau fee dari Bank”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut strategi referral dilakukan dengan memberikan *fee* bagi siapa saja yang dapat mendatangkan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi Kualitas produk Tabungan Ib Hijrah yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat adalah dengan cara menyebarkan brosur ke pasar dan berbagai tempat, memasang spanduk di depan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan tempat tertentu, promosi di media sosial, mempromosikan produk di lingkungan sekitar, promosi dari mulut ke mulut, dan referral. Berbagai strategi promosi tersebut dilakukan secara terus menerus dengan melibatkan banyak pihak bukan hanya marketing

### **Peningkatan Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia Kcp Stabat**

Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menyadari bahwa pelayanan dalam menarik minat nasabah perlu ditingkatkan demi keberlangsungan perusahaan, oleh karena itu Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat melakukan strategi promosi untuk meningkatkan jumlah Nasabah ditengah-tengah maraknya lembaga keuangan yang menawarkan produk sejenis di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada poin sebelumnya strategi Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat adalah dengan cara menyebarkan brosur ke pasar dan berbagai tempat, memasang spanduk di depan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan tempat tertentu, promosi di media sosial, mempromosikan produk di lingkungan sekitar, promosi dari mulut ke mulut, door to door dan referral.

Namun menarik untuk dikaji lebih dalam keberhasilan dari strategi kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yang tergambar dari peningkatan pembiayaan yang disalurkan. Terkait peningkatan Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat, Lenny Devita Sari selaku *Sub Branch operation Service* menyampaikan:

“Kalau ditanya keberhasilan promosi yang dilakukan, menurut saya cukup berhasil, namun masih jauh dari kata optimal. Memang terjadi peningkatan Nasabah dari tahun ke tahun baik jumlah nasabahnya maupun jumlah nominal pembiayaannya namun tidak begitu signifikan, bisa dibilang sekitar 20-30 % kenaikannya setiap tahun. Tapi menurut saya ini sudah cukup baik ditengah persaingan yang semakin ketat ditambah lagi kemaren kan sempat terjadi covid bahkan dampak lesunya perekonomian masih terasa sampai sekarang”

Lebih lanjut mengenai keberhasilan dari strategi promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, Lenny Devita Sari selaku *Sub Brance* menyampaikan: “Untuk peningkatan nominal pembiayaan memang selalu terjadi dari tahun ke tahun, apalagi dengan strategi promosi yang dilakukan. Untuk jumlah pastinya saya tidak bisa berikan karena rahasia perusahaan, tapi yang pasti ada peningkatan yang terus terjadi. Meski demikian kami terus berusaha seoptimal mungkin melakukan berbagai cara untuk

meningkatkan jumlah pembiayaan salah satunya ya dengan promosi semaksimal mungkin”

Sejalan dengan pendapat tersebut, Lyza selaku *Costumer Service* Tabungan Ib Hijrah juga menyampaikan: “Bisa dibilang ya cukup berhasil strategi promosi yang kami lakukan, terutama saya pribadi banyak mendapatkan calon nasabah dari promosi melalui sosial media yang saya lakukan, banyak yang inbox saya untuk bertanya lebih lanjut dan akhirnya ya jadi juga”

Sejalan dengan pendapat tersebut, Lyza selaku *Cotsumer Service* Tabungan Ib Hijrah juga menyampaikan: “Bisa dibilang ya cukup berhasil strategi promosi yang kami lakukan, terutama saya pribadi banyak mendapatkan calon nasabah dari promosi melalui sosial media yang saya lakukan, banyak yang inbox saya untuk bertanya lebih lanjut dan akhirnya ya jadi juga”

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Sumiati selaku nasabah yang menggunkan Tabungan Ib Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat juga menyampaikan: “Saya menabung di Bank muamalat ini juga taunya karena liat-liat di fb, saya liat ada yang promosiin Tabungan Ib Hijrah di Muamalat, kebetulan dekat dari rumah ya saya inbox aja orangnya. Jadi awalnya tau karena promosi di fb”

Lebih lanjut mengenai keberhasilan dari strategi menarik minat Nasabah yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, Lyza selaku *Costumer Service* Tabungan Ib Hijrah juga menyampaikan: “Kalau menurut saya pribadi memang cukup berhasil walaupun bersaing ketat dengan Bank keliling, biasanya saya promosi dengan meyebar brosur, datang langsung ke UMKM dan nasabah yang sudah menggunakan produk tabunagan saya arahkan agar memberitahukan ke saudara atau kawan-kawannya di Muamalat Stabat ini, dan cukup lumayan juga hasilnya, hampir sebagian besar nasabah saya itu dari rekomendari nasabah yang sudah Menabung, sebagai imbalannya ya mereka dapat *fee* dari Bank dan dari orang yang minjam kemungkinan dapat juga”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi peningkatan Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat meski demikian peningkatan yang terjadi tidak signifikan karena persaingan yang semakin ketat ditambah dengan adanya Bank keliling dan rentenir-rentenir.

### **Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat**

Dalam menjalankan setiap kegiatan tentu memiliki kendala yang menjadi tantangan bagi orang atau perusahaan, termasuk dalam meningkatkan produk Tabungan Ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat tidak terlepas dari berbagai Kendaala yang dirasakan. Seperti yang disampaikan oleh Fanny Sastya Putri selaku *Customer Banking Retail Manager*:

“Selama ini kendala yang saya rasakan Keterbatasan internal Keterbatasan internal Bank Muamalat KCP Stabat adalah keterbatasan kantor Minimnya staf operasional di unit dan khususnya di kantor customer service.Keberhasilan penerapan strategi pemasaran tidak hanya dimanfaatkan untuk pemasaran saja, namun juga bagi kasir sebagai perantara dalam transaksi keuangan. Seperti yang anda ketahui, ada satu kendala besar di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat Itu berarti kekurangan unit kantor”

Sejalan dengan pendapat tersebut, Leny Devita Sari selaku *Sub Branch Operation Service* juga menyampaikan: “Sekarang ini agak susah mau mempromosikan Tabungan Ib hijrah apalagi meyakinkan nasabah, karena ya para nasabah selalu membandingkan produk tabungan ib hijrah yang kami tawarkan dibanding dengan lembaga keuangan mikro lain, mereka beranggapan syarat yang kami ajukan terlalu banyak dan proses pencairannya lama dibandingkan Bank keliling dan rentenir sekitar, selain itu juga karena nasabah yang memang belum tahu produk yang kami tawarkan”

Selanjutnya Leny devita Sari selaku *Sub Branch Operation Service* juga menyampaikan:

“Kalau ditanya kendala ya sudah pasti ada, apalagi diposisi ini kan kami yang memerlukan nasabah untuk menggunakan Tabungan Ib Hijrah yang kami tawarkan, kami yang mencari nasabah dengan mempromosikan produk Tabungan Ib Hijrah yang kita tawarkan. Dalam pelaksanaan promosi ini biasanya yang menjadi kendala pertama karena memang masyarakat kurang berminat dengan Tabungan Ib Hijrah yang kami tawarkan, lalu karena mereka beranggapan bahwa persyaratannya sangat banyak dibanding Bank lainnya dan selalu dibanding-bandingkan, jadi susah juga kita mau mempromosikannya karena ya masyarakatnya kurang berminat”. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat yaitu sebagai berikut:

### **1. Keterbatasan Kantor Minimnya Staf Operasional Di Unit**

Permasalahan utama dalam dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat. salah satu cara yang dilakukan Bank, hal ini seperti dengan yang disampaikan Fanny Sastiya Putri selaku *RM Retail Funding*:

“Bank Muamalat Indonesia mempunyai kendala utama. Ini karena kurangnya unit kantor. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum menggunakan layanan dan produk Muamalat Bank Indonesia. Bisa. Selain hambatan-hambatan tersebut di atas, terdapat hambatan lain yang menghambat orang dalam menggunakan jasa angkutan umum. Bank Muamalat Indonesia, khususnya Tabungan ib Hijrah, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat memiliki satu customer service yang melayani nasabahnya. Karena Tabungan ib Hijrah merupakan produk andalan kami, kami sering mendapatkan nasabah baru dalam jumlah yang besar. Tentu saja Customer Service membutuhkan waktu untuk menjelaskan kepada nasabah baru, dan terkadang nasabah bosan karena menunggu terlalu lama. Bank Muamalat KCP Stabat juga hanya memiliki satu Teller, jika nasabah banyak yang menyetorkan uangnya juga harus menunggu gilirannya dengan mengantre dan memakan waktu. Belum lagi kalau ada kendala pada jaringan yang membuat semua proses terhambat”

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Zaitun selaku nasabah yang menggunakan tabungan Ib hijrah juga menyampaikan:

“Awalnya ya memang tertarik mau menabung tabungan ib Hijrah di Muamalat Stabat, tetapi jarak lokasi bank dari rumah saya cukup jauh tetapi produk yang di tawarkan oleh bank muamalat ini saya sangat puas atas pelayanan yang di lakukan oleh mereka, dan pada akhirnya saya berminat menggunakan produk tabungan tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut kurangnya kantor unit dan minimnya staf operasional produk Tabungan ib Hijrah yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat merupakan hal yang sangat di sayangkan karena menghambambat nasabah dalam mengetahui bank tersebut

## **2. Adanya Nasabah Awam yang Membandingkan Waktu Proses di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dengan Bank atau Lembaga Keuangan Lain**

Dalam mempromosikan Tabungan Ib Hijrah masih banyak yang membandingkan dengan Bank lain, Ibuk Leny Devita Sari selaku *Sub Branch* menyampaikan:

“Ya setiap melakukan promosi atau mendatangi calon nasabah pasti selalu dibandingkan dengan Bank atau Lembaga Keuangan lain mulai dari pesyaratan, yang diberikan, proses pembukaan sampai selesai dan lain-lain. Tapi yang paling sering dibandingkan waktu pembukaan, kan kalau di Muamalat Stabat ini sudah ada alurnya mulai dari permohonan, pelengkapan berkas-berkas, pengecekan berkas-berkas memang cukup memakan waktu apalagi kalau persyaratan yang tidak lengkap. Jadi susah kalau dibandingkan dengan Bank lain nya”

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Ibuk Ema selaku nasabah yang Menggunakan tabungan Ib Hijrah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat: “Proses pembukaan rekening tabungan Ib Hijrah di Bank Muamalat saya akui memang cukup lama, apalagi dibandingkan dengan Bank syariah lainnya apalagi bank konvensional yang proses nya cepat, tapi kan benefit nya berbeda. tapi saya sangat puas terhadap pelayanan di bank muamalat ini karena keramahan para pegawai bank”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut masyarakat dan pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat juga mengakui bahwa proses pembukaan tabunagn ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat lebih lama dibandingkan Bank syariah lainnya dan konvensional.

## **3. Nasabah Belum Terlalu mengetahui Keberadaan Bank**

Kendala dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat, Calon Nasabah belum terlalu mengetahui keberadaan bank muamalat hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Fanny sastyia selaku *RM Retail Funding*

“ya kendala lainnya calon nasabah belum mengetahui bank muamalat, dan produk yang di tawarkan di karenakan lokasi bank Mumalat ini cukup jauh dari Masyarakat biasa, terlebih lagi hanya ada satu bank muamalat di Langkat ini sehingga banyak orang yang tidak mengetahui keberadaan bank muamalat ini, hal ini sangat di sayangkan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut masih banyak calon nasabah belum mengetahui keberadaan bank Muamalat sehingga masyarakat cenderung menggunakan bank lainnya karena tidak banyak orang yang mengetahuinya. Berdasarkan hal yang disampaikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat yaitu karena kurangnya minat nasabah pada produk Tabungan Ib Hijrah, adanya nasabah awam yang membandingkan waktu proses di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat



## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa strategi Kualitas produk Tabungan Ib Hijrah yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat adalah dengan cara menyebarkan brosur ke pasar dan berbagai tempat, memasang spanduk di depan Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan tempat tertentu, promosi di media sosial, mempromosikan produk di lingkungan sekitar, promosi dari mulut ke mulut, dan referral. Berbagai strategi promosi tersebut dilakukan secara terus menerus dengan melibatkan banyak pihak bukan hanya marketing.

Peningkatan Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat meski demikian peningkatan yang terjadi tidak signifikan karena persaingan yang semakin ketat ditambah dengan adanya Bank keliling dan rentenir-rentenir. meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Indonesia KCP Stabat yaitu karena kurangnya minat nasabah pada produk Tabungan Ib Hijrah, adanya nasabah awam yang membandingkan waktu proses di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dengan Bank atau lembaga keuangan lain, Nasabah Belum Terlalu mengetahui Keberadaan Bank

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Anjani, S. (2024). Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Muamalat KCP Stabat. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 285–297. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/333>
- Cahyani, Y. T. (2018). Konsep Fee Based Services Dalam Perbankan Syariah. *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 1(2), 235. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v1i2.1397>
- Darma yanti Lubis, S. L. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/226/195>
- Eriyanti, hasnuna. (2021). Pengaruh Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpanan PT. Bank Muamalah Indonesia, Tbk. Cabang Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi*, 3(1), 83–95. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31851/jmaninvestasi.v3i1.6408>
- Handayani, A., Azman, H. A., & Novel, I. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Perilaku Memilih Bank Syariah Dengan Faktor Religiusitas Sebagai Moderating Variable. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.30983/es.v3i1.934>
- Maulana, F. R., Hasnita, N., & Evriyenni, E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(2), 124.



<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>

- Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(1), 95–104. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i1.1902>
- Sari, R., Saleh, M., & Hasanah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 02(01), 43–51.
- Sovia, C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat). *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 285–297. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/248>
- 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. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Tuni Sahdina, Yaumul Khair Afif, S. W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 615-. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/295>
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita*, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>