

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DIMASA PANDEMI
COVID-19 DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
KAS PALEMBANG INDAH MALL**



SKRIPSI SARJANA S1

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

RISKA WATI

642017009

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

2021

Pengantar Skripsi

Kepada Yth
Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang
di-
Palembang

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara **Riska Wati Nim 642017009** yang berjudul **"STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DIMASA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KAS PALEMBANG INDAH MALL"** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian, atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 27 Februari 2021

Pembimbing I



Dr. Ani Aryati, S.Ag., M.S.I
NBM/NIDN: 788615/0221057701

Pembimbing II



Rina Dwi Wulandari, S.E., M.S.I
NBM/NIDN: 1152552/0211048702

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DIMASA PANDEMI
COVID-19 DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
KAS PALEMBANG INDAH MALL**

Yang ditulis oleh Riska Wati NIM 642017009 telah dimunaqosakan dan di
pertahankan di depan panitia penguji skripsi pada tanggal 08 Maret 2021
skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 08 Maret 2021

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua,

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN: 895938/0206057201

PANITIA
Ujian Manajemen Skripsi
Program S1
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang

Sekretaris,

Helyadi, S.H., M.H
NBM/NIDN: 995861/0218036801

Penguji I

Dr. Antoni, M.H.I
NBM/NIDN: 748955/02144046502

Penguji II

Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN: 995868/0229097101

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN: 731454/0215126904

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dimasa Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall” adalah hasil dari karya sendiri. Apabila ternyata terbukti bukan merupakan hasil kerja saya, saya bersedia diberikan sanksi sesuai dengan pasal 70 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang “Sistem Pendidikan Nasional” yang berbunyi “Lulusan karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi atau vokasi sebagaimana dimaksudkan pasal 25 Ayat 2 terbukti merupakan jiplakan dipidana penjara paling lama 2 Tahun atau denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah)”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2021

Penyusun



Riska Wati
642017009

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Al-Insyirah: 6-8)

*Bersyukur bagus, mengeluh juga boleh. Bersemangat bagus, malas-malasan juga
huk, Yang terpenting dijalani*

(Fiersa Besari)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya buat dan persembahkan:

1. *Untuk mamakku **SUPIYAH**, terimakasih selalu memberikan do'a dan semangat serta telah menjadi ibu yang baik, kuat dan tabah dalam menghadapi setiap permasalahan yang ada.*
2. *Untuk bapakku **SUWARIS (ALM)** terimakasih telah memberi semangat dan motivasi meski hanya melalui mimpi.*
3. *Untuk mamasku **ANDRIANTO** yang selalu jadi teman bercerita yang baik, selalu memberi semangat, dan nasehat.*
4. *Untuk sahabat-sahabat terbaikku **Nofia Astuti, Anik Matus Soliha, Novita Sari, Edo Prayoga Wibowo, dan Tri Gusmanto** yang selalu hadir dan menjadi pendengar yang baik disetiap masalah.*
5. *Untuk teman-teman seperjuangan **EKONOMI SRYAJAH ANGKATAN 2017** semoga sukses selalu.*
6. *Untuk organisasi internal **RACANA UMP** dan organisasi eksternal, terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan.*
7. *Untuk almamaterku tercinta.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Wa Syukurillah, tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul **“Strategi Pelayanan *Customer Service* Dimasa Pandemi *Covid-19* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall”** yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada berhasil sebagaimana mestinya, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak dan mamak serta mamasku tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materil selama penulis menjalani studi dan selalu menyertakan do'a restu untuk keberhasilan ini.

2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memimpin dan memberikan banyak perubahan yang positif terhadap kampus dan mahasiswa.
3. Bapak Dr. Purmansyah Ariadi, S. Ag., M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah banyak memfasilitasi sarana dan prasarana didalam melakukan perkuliahan dan memberikan izin penelitian.
4. Bapak M. Jauhari, S.E.,M.Si dan Rina Dwi Wulandari, S.E.,M.Si selaku kepala dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr. Ani Aryati, S.Ag.,M.Pd.i selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Rina Dwi Wulandari, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbingan II.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah mengajarkan, mendidik, membina dan memberikan ilmunya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak Achmad Reza Harwandi selaku *Customer Service* serta Pemimpin Kas Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian dan dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Palembang, 24 Februari 2021

Riska Wati
642017009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	X
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metodologi Penelitian	10
F. Kajian Pustaka	13
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Strategi	17
1. Pengertian Strategi	17
2. Macam-macam Strategi	19
3. Faktor-faktor Strategi	20

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi	21
B. Konsep Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Bentuk-bentuk Pelayanan	23
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	24
4. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	26
C. <i>Customer Service</i>	28
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	28
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	28
3. Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	30
D. Kepuasan Nasabah	32
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	32
2. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	33
3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	35
4. Nilai Layanan Nasabah (Pelanggan)	36
E. Bank Syariah	36
1. Pengertian Bank Syariah	36
2. Kegiatan Bank Syariah	37
3. Sistem Pelayanan Bank Syariah	39
4. Jenis-jenis Bank Syariah	41
5. Tujuan Bank Syariah	42

BAB III GAMBARAN UMUM BANK SUMSEL BABEL SYARIAH

A. Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel Syariah	44
--	----

B. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah	46
C. Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall	46

BAB IV DATA PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall	47
B. Upaya pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall	49
C. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ABSTRAK

Riska Wati NIM 642017009, Skripsi dengan judul Strategi Pelayanan *Customer Service* Dimasa Pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2020. Permasalahan dalam penelitian ini: 1) Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall, 2) Bagaimana upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall, 3) Apa saja fungsi dan tugas *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall. Tujuan dari penelitian ini antara lain: 1) untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall, 2) untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall, 3) untuk mengetahui fungsi dan tugas *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat memperoleh jawaban dari setiap permasalahan. Strategi adalah rencana-rencana dan tindakan terpadu yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan dasar dari suatu organisasi bisnis maupun non bisnis. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Strategi pelayanan *customer service* Bank Sumsel Babel syariah Kas Palembang Indah Mall (PIM) yang digunakan adalah dengan cara mengembangkan e-banking. Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor yang menunjang pencapaian target dari perusahaan. Produk tabungan rofiqoh menjadi salah satu produk yang paling banyak diminati calon nasabah, namun pada bulan Juni nasabah mengalami penurunan dan kembali meningkat pada bulan Agustus dan September. *Customer service* memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah maupun tamu yang datang agar tetap merasa puas dan percaya.

Kata kunci: Strategi Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Virus *corona* adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Gejala umum infeksi *covid-19* antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam melakukan pencegahan *covid-19* ini salah satunya dengan memberlakukan *work from home*, dimana tidak semua dapat melakukannya seperti pekerja di bank. Pekerja di bank harus tetap melayani masyarakat atau nasabah disaat pandemi sesuai dengan arahan pemerintah.¹

Upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak bank ialah *physical distancing* antara sesama pekerja dan nasabah serta menggunakan masker sesuai dengan protokol kesehatan. Bank memang dibuka untuk pelayanan terhadap nasabah agar kebutuhan dan sektor keuangan tetap berjalan walaupun dalam keadaan masa pandemi. Dampak besar dari virus ini bagi pelayanan bank adalah meningkatnya jumlah nasabah yang meminjam uang dibandingkan jumlah nasabah yang menabung. Hal ini tentu mengakibatkan bank mengalami penurunan hasil pendapatan.

Dalam merealisasikan organisasi bisnis yang penuh dengan dinamika ini, kita sangat memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuan. Strategi

¹ Eng Zulkarnain. dkk, *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Sendi-sendi Kehidupan Masyarakat*, (Padang: LPPM Universitas Andalas, 2020), hal 19-20

sangat diperlukan untuk mengelola berbagai usaha. Sebagaimana diketahui bahwa keadaan dunia usaha penuh diwarnai dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu dan adanya sifat dinamis dalam dunia usaha. Pelayanan merupakan strategi yang bagus, karena dapat menciptakan organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada nasabahnya. Juga saat bersamaan dapat pula bersaing secara efektif dalam konteks lokal maupun regional bahkan juga dalam konteks global. Dalam kata lain dunia usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang antisipatif terhadap kecenderungan-kecenderungan baru guna mencapai tujuan dan mempertahankan posisi dari pesaingnya.²

Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam.³ Sektor keuangan memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan berbagai sektor ekonomi. Ini dikarenakan lembaga perbankan mampu memobilisasi surplus modal dari pihak ketiga untuk diinvestasikan ke berbagai sektor ekonomi yang membutuhkan pembiayaan. Ketika sektor keuangan bertumbuh secara baik maka akan semakin banyak sumber pembiayaan yang dapat dialokasikan kesektor-sektor produktif dan akan semakin bertambah pembangunan fisik

² Ovi Hari Kristanto, *Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto*, (Mojokerto: IAIN Sunan Ampel, 2012), Hal. 1

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Prenada media Group, 2018) hlm.58.

modal yang bisa diciptakan yang nantinya akan berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi.⁴

Strategi pelayanan suatu kegiatan proses pengaturan dalam mengimplementasikan sebuah strategi perusahaan sehingga keluhan dari strategi tersebut dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Strategi jangka panjang merupakan sebuah strategi yang diterapkan untuk berorientasi pada kemitraan yang kuat dan langgeng secara individu. Sementara itu untuk memelihara efisiensi ekonomi, model internalisasi memfokuskan pada isu-isu struktural dalam hubungan kinerja, dengan sekitar pergantian pada kompetisi yang lain.⁵

Pelayan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.⁶

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu

⁴ Sri Deti dkk, *kontribusi perbankan syariah terhadap pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Samba*, (Jurnal Diskursus Islam, 2017), Vol. 5, No. 2 hal. 61

⁵ Ade Irma Wahyuni, *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*, (Medan: UIN Sumatera Utara, 2020), Hal. 2

⁶ Wirdayani Wahab, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru*, (Jurnal Kajian Ekonomi Islam, 2017), Vol . 2 No. 1, Hal. 56.

memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu esensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْحَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَارْحَمُهُمْ

سَتَغْفِرَ لَكُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka

*bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*⁷

Ayat ini turun untuk menenangkan dan menyenangkan hati Rasulullah dan menyadarkan kaum muslim terhadap nikmat Allah berupa Rasulullah yang akhlaknya sangat mulia. Lemah lembut, pemaaf, musyawarah dan tawakal.

Bank syariah adalah industri jasa berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dimana mayoritas orang Indonesia memiliki bank syariah untuk melakukan transaksi berdasarkan layanan yang diberikan, sehingga bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Sebagai konsekuensinya setiap badan usaha menyediakan badan pelayanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah. Dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan terdapat lima (5) kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, customer service, teller atau kasir.⁸

Pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga

⁷ Al- Qur'an Surah Ali Imron (3) 159

⁸Yusron Musthafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hal. 4

sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang dilakukan oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁹

Customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Dalam melayani nasabah harus mampu memahami dan mengerti perilaku nasabah atau sifatnya. Hal ini disebabkan adanya berbagai karakter baik sifat maupun perilaku nasabah yang berbeda-beda. Setelah kita memahami sifat dan perilaku nasabah tersebut, kita dapat menyusun strategi bagaimana memenuhi kebutuhan nasabah dan memuaskan harapan nasabah. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan hubungan yang lebih baik akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.¹⁰

⁹ Intannia Cahyasari, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Perseroan) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru*, (Riau: UIN Suska Riau, 2019), Hal. 5

¹⁰ Dian Amalia Farhan, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service untuk Membangun Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018), Hal. 4

Customer service atau sering disebut (CS) merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Dimasa *covid-19* saai ini pelayanan *customer service* dilakukan dengan tetap menjaga jarak (*social Distancing*).

Nasabah adalah penilai kualitas suatu produk perbankan. Banyak ukuran yang bisa dipakai nasabah dalam menentukan kualitas suatu produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan nasabah. Semakin puas seorang nasabah dalam mengkonsumsi suatu produk perbankan maka dapat dikatakan semakin berkualitas produk perbankan. Puas atau tidak puasnya seorang nasabah ditentukan oleh kesesuaian harapan nasabah dengan persepsi nasabah pada kinerja aktual produk tersebut.¹¹

Berdasarkan hasil observasi yang telah di lakukan terdapat beberapa masalah yaitu kurangnya nasabah yang melakukan transaksi secara langsung, hal ini dikarenakan adanya pandemi *covid-19* yang sedang terjadi di seluruh dunia. Oleh karena itu pihak bank khususnya pelayanan *Customer service* harus lebih kreatif dalam memberikan informasi dan mengatasi keluhan tentang produk yang dihadapi nasabah.

¹¹ Rahmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, (Jurnal Ekonomi, 2009), hal. 65

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall?
3. Apa saja fungsi dan tugas *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan yang akan di bahas yaitu tentang strategi pelayanan, upaya dan fungsi serta tugas *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah kas Palembang Indah Mall.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah kas Palembang Indah Mall.

- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah kas Palembang Indah Mall.
- c. Untuk mengetahui fungsi dan tugas *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada Bank Sumsel Babel Syariah kas Palembang Indah Mall.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Memberi wawasan dan pengetahuan yang luas bagi penulis, serta sumbang fikiran dan dapat dijadikan bahan referensi kepustakaan penelitian tentang strategi dan upaya pelayanan *Customer Service* dimasa *covid-19*.

b. Bagi Pihak Bank

penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu bahan evaluasi yang digunakan pihak bank untuk mengetahui strategi yang tepat dalam meningkatkan jumlah nasabah terlebih dimasa pandemi *covid-19* yang sedang terjadi saat ini.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak yang terkait terkhusus bagi pembaca sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan serta memberikan masukan kepada pemerintah, organisasi, perusahaan, atau pelaksanaan perbankan syariah tentang strategi dan upaya Pelayanan *Customer Service*.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mengetahui peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian jenis ini memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan suatu teori. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan, maka akan semakin baik kualitas data kualitatif ini.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Sumber Data Primer, dalam penelitian lapangan sumber data primer adalah sumber data yang berasal dari responden yang ada dilapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap *customer service* pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall. Sedangkan pada penelitian kepustakaan, sumber data primer berasal dari literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.
- b. Sumber Data Sekunder, dalam penelitian lapangan merupakan data yang berasal dari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan, yaitu data yang didapatkan dalam berkas-berkas atau

data-data dari Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall. Sedangkan pada penelitian kepuastakaan, sumber data sekunder berasal dari jurnal, media, laporan penelitian dan lain sebagainya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian dapat digunakan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap obyek, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.
- c. Dokumentasi: yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data yang bersifat dokumen yang berhubungan dengan permasalahan.

4. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari penelitian lalu diolah dengan cara menganalisis data tersebut. Dalam hal ini penulis menggunakan analisis data dengan metode deskriptif dan menganalisis data untuk mengetahui hasil akhir dari penelitian yang meliputi:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran

yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.

- b. Penyajian Data (*Data Display*), setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah display data atau menyajikan data. Penyajian data adalah suatu cara untuk merangkai data dalam satu organisasi yang memudahkan untuk membuat kesimpulan atau tindakan yang diusulkan. Penyajian tersebut bermanfaat agar data menjadi lebih terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah untuk dipahami.
- c. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclision/Verification*), penarikan ini merupakan suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan, dimana dengan bertukar pikiran dapat mengembangkan pemikiran. Selain itu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat awal, karena berubah atau tidaknya penarikan kesimpulan tergantung pada bukti-bukti lapangan. Kesimpulan ini akan diikuti oleh bukti-bukti yang diperoleh di lapangan. Verifikasi data dimaksud untuk penentuan data akhir dari keseluruhan permasalahan mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* Dimasa Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall dapat terjawab sesuai dengan data dan permasalahan yang ada.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti sebagai dasar dalam melangkah pada tahap penelitian selanjutnya. Dalam hal ini penulis mengambil hubungan masalah pelayanan dari beberapa skripsi untuk menelusuri penelitian terdahulu yang relevan, yaitu:

1. Judul: *Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro. Di susun oleh Desi Marlina (14125971), Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro Lampung, 2018.*
Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari judul tersebut, bahwa strategi pelayanan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan BRI Syariah Metro belum memenuhi standar. Hal ini dapat dilihat dari beberapa strategi yang digunakan ada dua strategi yang tidak sesuai yaitu kontribusi (*cintribution*) dan pelayanan prima (*service excellent*).
2. Judul: *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. Disusun oleh Yusron Musthafa Kamal (1112053000061), S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari judul tersebut adalah sudah cukup memenuhi standar kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari kategori pelayanan yang diberikan strategi pelayanan yang mendasar dan strategi pelayanan yang utama dilakukan sesuai prosedur. Namun ada beberapa kekurangan yaitu pelayanan nasabah yang kurang menggunakan prosedur disaat banyaknya nasabah yang berdatangan, sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan bagi nasabahnya.

3. Judul: *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pad PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pekanbaru. Disusun oleh Intannia Cahya Sari (01626203805), D3 Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.*

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari judul tersebut adalah di aggap sudah cukup memenuhi standar kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari upaya yang digunakan oleh *customer service* yang masih menerapkan sikap keramahan, sopan dan cepat tanggap meski banyaknya nasabah yang datang.

4. Judul: *Strategi Pelayanan PT BPRS Metro Madani KC Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah. Disusun oleh Lina Sari (14122974), D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro Lampung, 2017.*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari judul diatas adalah sudah cukup memenuhi standar kepuasan nasabah. Hal ini dapat

dilihat dari kategori pelayanan yang diberikan strategi pelayanan yang mendasar dan strategi pelayanan yang utama dilakukan sesuai prosedur.

5. Judul: *Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta. Disusun oleh Yenny Rahmawati Setiawan (C4A005108), S2 Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang, 2006.*

Berdasarkan hasil penelitian dari judul tersebut adalah kualitas yang dihasilkan dari suatu perusahaan sangat berpengaruh untuk menentukan kepuasan nasabah. Selain itu kepuasan nasabah akan berpengaruh terhadap peningkatan nasabah pada perusahaan tersebut. Metode yang diterapkan sudah cukup mencapai target bagi kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini yang akan dibahas yaitu latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas tentang konsep strategi, konsep pelayanan, *customer service*, nasabah bank, dan bank syariah.

BAB III GAMBARAN UMUM BANK SUMSEL BABEL SYARIAH

Pada bab ini akan membahas tentang tata letak, sejarah singkat Bank Sumsel Babel Syariah, struktur organisasi, tugas dan kewajiban karyawan bank sumsel babel syariah kas Palembang indah mall.

BAB IV ANALISA PENELITIAN

Pada bab ini penulis menganalisa hasil peneitian tentang strategi, upaya, fungsi dan tugas *customer service* dimasa pandemi *covid-19* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank sumsel babel syariah kas Palembang indah mall.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dapat ditarik kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR PUSTAKA

- A.M Kadarman. 2013, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Indeks).
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta)
- Al-Qur'an Surah Ali Imron (3) 159.
- Andespa, Roni. 2016, *Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: mendukung pembiayaan Promosi, Pendidikan dan Pelatihan*, (Jurnal Kajian Ekonomi Islam).
- Andespa, Roni. 2016, *Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati*, (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan).
- Anggraini, Gadis. 2018, *Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S. Parman*, (Medan)
- Armisted, Colin G, Graham Clark.1996, *Customer Service and Suport*, (Jakarta: Elex Media Komputindo)
- Awat, Napa J. 1989, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: Liberty)
- Cahyasari, Intannia. 2019, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Perseroan) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru*, (Riau: UIN Suska Riau).
- Chotimah, Chusnul. 2014, *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*, (Surakarta)
- Deti, Sri dkk. 2017, *kontribusi perbankan syariah terhadap pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sambas*, (Jurnal Diskursus Islam).
- Efendi, Onong Uchyana. 1992, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya)
- Eliza, Nur. 2017, *Penerapan Etika Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang*, (Malang)

Entaresmen, R. Ajeng, Desy Putri Pertiwi. 2016, *Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang X*, (Jurnal Ekonomi)

Faiqoh, Rida. 2013 *Analisis Strategi KPRS di Bank Muamalat Cabang Kudus*, (Jurnal Ekonomi)

Farhan, DA. 2018, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service untuk Membangun Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto).

Ferdy, Afriyeni. 2018, *Aktivitas Pemasaran Produk Tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Cabang Utama Padang*, (Jurnal Ekonomi)

Fernandes, Yolanda Darma, Doni Marlius. 2017, *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*, (Jurnal Ekonomi)

George Steiner, Jhon Minner. 1999, *Manajemen Strategi*, penerjemah Agus Dharma, (Jakarta: Erlangga)

Hasibuan Malayu S.P. 2004, *Manajemen Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara)

Hasriani. 2007, *Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. BRI (Persero), TBK Cabang Makassar Melalui Strategi Promosi*, (Jurnal Ekonomi)

Hidayat, Rachmat. 2019, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, (Jurnal Ekonomi)

<http://m.republika.co.id/berita/qhp8bg440/produkproduk-bank-syariah>

<https://cashbac.com/blog/pengertian-promosi-tujuan-jenis-contoh/>

<https://kamus.tokopedia.com/n/nasabah-bank/>

<https://withme.id/fungsi-customer-service/>

<https://www.banksumselbabel.com/TentangKami?ID=1>

- Kamal, YM. 2016, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kasmir. 2000, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Kasmir. 2000, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Kasmir. 2008, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo)
- Kasmir. 2010, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana)
- Kasmir. 2014, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Raja Grafindo)
- Krisni, Dina Novita. 2014, *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Panabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung)
- Kristanto, OH. 2012, *Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel).
- M. Fajar Ja'far Shiddiq Sunariyah, Putri Raudatul Itsnaini. 2020, *Dampak covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)*, (Jurnal)
- Marlina, Desi. 2018, *Strategi Pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro*, (Lampung)
- Marlius, Doni. 2017, *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit Tinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan*, (Jurnal Pundi).
- Mirawati, Jhon Fernos. 2015, *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*, (Jurnal)
- Mujib, Abdul. 2016, *Manajemen Strategi Promosi Produk Pembiayaan Perbankan Syariah*, (Jurnal Perbankan Syariah).
- Mulyaningsih, Luh Ayu, I Gst Agung Ketut Gede Suasana. 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar*, (E-Jurnal Manajemen Unud)

- Nurjanah, Isti. 2017, *Pelayanan pada Nasabah dalam Perspektif Etika Customer Service (Studi di BPR Tataarta Swadaya Kota Gajah)*, (Lampung)
- Puji, Septin Dkk. 2009, *Manajemen Bisnis*, (Jurnal Ekonomi)
- Purnomo, Setiawan Hari, zuklkieflianysah. 1996, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia).
- Rahmah, Zul Ridha Silvia. 2016, *Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Baitul Qiardh Surya Madinah*, (Banda Aceh)
- S.P. Siagian. 1994, *Manajemen Modern*, (Jakarta: Masagug)
- Saputro, Herwan Eko. 2018, *Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada BMT Mentari Simbarwaringin*, (Metro)
- Sari, Lina. 2017, *Strategi Pelayanan PT. BPRS Metro Madani Kc Unit Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Lampung: IAIN Metro).
- Soemitra, Andri. 2016, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Medan: Kencana) edisi kedua
- Soemitra, Andri. 2018, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group).
- Sumitro, Warkum. 1996, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait Al-Muamalat Al-Haditsah, wa Ahkamuh*, (Jakarta: PT Grafindo Persada)
- Supriono. 1985, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE).
- Wahab, Wirdayani. 2017, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru*, (Jurnal Kajian Ekonomi Islam).
- Wahyuni, AI. 2020, *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*, (Medan: UIN Sumatera Utara).

- Wati, Riska. 2020, *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas RSI Siti Khadijah Palembang, Laporan Magang*, (Palembang)
- Wawancara dengan pribadi dengan bapak Achmad Reza Harwandi (*Customer Service*), Palembang
- Wijaya, Hendri dkk. 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyaitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*, (Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen)
- Yustanto, M. Ismail, M. Karbet Widjatakusuma. 2002, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press)
- Zakiy, Muhammad. 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)