



Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BMT yadika bangil

Khoirul Anwar¹, Khamdan Suriyok²

^{1,2} STIE Yadika Bangil

¹aan.inzaghi@gmail.com, ²hamdansuriyok@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15 April 2022

Disetujui 14 Juni 2022

Diterbitkan 25 Juni 2022

Kata kunci:

Persepsi nasabah; Kualitas pelayanan; UMKM; BMT

Keywords :

Customer perception;

Service quality;

UMKM; BMT

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dengan fokus penelitian di BMT Yadika Bangil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan di BMT Yadika Bangil. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, subyek penelitian ini adalah nasabah sebagai populasi. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah simple random sampling dengan menggunakan purposive sampling sehingga didapat 93 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan sumber data primer. Dari teori menurut Zeithaml. Parasuraman, dan Berry memuat 5 indikator, yaitu keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4), dan berwujud (X5). Penelitian ini menggunakan kuesioner, Untuk menganalisis data menggunakan uji hipotesis satu sampel untuk uji pihak kiri. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di BMT Yadika sudah mendekati maksimal. Hasil perhitungan menyatakan bahwa dari nilai yang diharapkan kualitas pelayanan pasar angka t hitung $>$ t tabel ($6,05 > 1,66159$) dan didukung dari hasil yang dicapai yaitu 86,4 persen dari nilai yang diharapkan

ABSTRACT

The focus of this research is customer perceptions of service quality with a research focus on BMT Yadika Bangil. The purpose of this study was to determine how much service quality at BMT Yadika Bangil. This research method is descriptive quantitative, the subject of this research is the customer as the population. The sampling technique used is simple random sampling using Purposive sampling, with a total of 93 respondents. This research instrument uses primary data sources. From the theory according to Zeithaml. Parasuraman and Berry contain 5 indicators, namely reliability (X1), responsiveness (X2), confidence (X3), empathy (X4), and tangibles (X5). To analyze the data using a one-sample hypothesis test for the left side test. Based on the results of the study, the quality of BMT Yadika Bangil services is approaching the maximum. The calculation results state that from the expected value and quality of market service the t count $>$ t table ($6.05 > 1.66159$) and is supported by the results achieved, namely 86.4 percent of the expected value.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam, sekaligus sebagai lembaga ekonomi yang mengemban misi untuk memberdayakan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM). Namun dalam hal ini sulit untuk menjalankan misinya, karena dengan semakin berkembangnya perekonomian di Indonesia saat ini, banyak bermunculan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah Islam, seperti perbankan syariah dan gadai syariah. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang juga merupakan pelaku ekonomi yang lahir dan beroperasi berdasarkan akad berdasarkan ekonomi syariah Yang perlu diperhatikan tentang keberadaan hukum ekonomi syariah dalam sistem hukum nasional Indonesia saat ini adalah bahwa hukum keuangan syariah tidak diatur dalam peraturan perbankan syariah No. 21 tahun 2008, tetapi dituangkan dalam bentuk fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). (Imaniyati, 2010 : 03).

Dalam situasi ini, Dewan Syariah Nasional adalah salah satu organisasi Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berwenang untuk: Memberikan atau menarik rekomendasi anggota Dewan Pengawas Syariah (BPS) pada lembaga keuangan syariah, dengan memperhatikan pandangan PBHDSN . Mengeluarkan fatwa yang mengikat DPS di seluruh lembaga keuangan syariah dan menjadi landasan bagi kegiatan hukum pihak-pihak terkait. Mengeluarkan fatwa yang menjadi landasan peraturan

perundang-undangan yang dibuat oleh lembaga pemerintah seperti Bank Indonesia dan Bapepam. mengeluarkan peringatan kepada lembaga keuangan syariah agar tidak menyimpang dari fatwa DSN. Sedangkan realita yang berkembang dipasar yang memperlihatkan bahwasannya yang terjadi adalah kurangnya minat untuk menggunakan perbankan syariah atau Unit simpan pinjam seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang berlandaskan pada ekonomi syariah, yang dalam sejarahnya sudah membuktikan bahwa banyak yang mengadopsi sistem ekonomi syariah sebagai dasar dalam mengatur pola ekonominya. Dengan kenyataan yang memang tertinggal dari para pesaing yang juga bergerak dibidang simpan pinjam, realita ini dapat kita lihat bahwasannya banyak masyarakat yang memilih ataupun lebih mempercayakan untuk menggunakan bank konvensional ataupun bank perkereditan rakyat dalam menjalankan ekonominya, dengan kata lain kurang percaya dengan penyedia layanan simpan pinjam seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Maka dari latar belakang tersebut dan juga dari kondisi yang telah dijelaskan diatas maka penulis dalam hal ini tertarik untuk mengambil judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bmt Yadika Bangil”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil. Adapun kontribusi atau manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi manajemen BMT Yadika Bangil untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Ishak, 2021) dengan hasil bahwa kualitas pelayanan petugas unit pasar tradisional Bangil sangat bagus dan mendekati tingkat maksimal. Penelitian (Hartiningtyas EP, 2015) dengan hasil bahwa tingkat pelayanan fasilitas pasar belum maksimal dengan kata lain belum sesuai dengan harapan pedagang. Penelitian (Lili Safitri, 2022) menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dan menilai kualitas pelayanan BMT Assyafiiyah Sendang Agung sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapihan penampilan para karyawan, interaksi yang baik dengan nasabah dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Penelitian oleh (Kariono, 2014) Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan Akta Kelahiran yang diukur dari 14 unsur pelayanan meliputi Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, dan Disiplin Umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori Baik. kategori. Penelitian yang dilakukan oleh (Riwan Novandy, 2019) Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesan masyarakat pengguna layanan publik di Bagian Administrasi Umum dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah pelaksanaan pelayanan publik cukup memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh (Mohammad Maskan, 2014) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik dengan skor rata-rata (mean) sebesar 2,86.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian semacam ini. Pelanggan BMT Yadika Bangil merupakan populasi penelitian ini, dengan jumlah peserta 93 orang. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada konsumen BMT Yadika Bangil selama dua minggu, dengan rata-rata 7-8 balasan setiap harinya. Analisis linier berganda digunakan untuk menganalisis data, yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Analisis validitas variabel X1 (Keandalan)

no	variabel	indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Keandalan	X1.1	0,659	0,204	Valid
2	(X1)	X1.2	0,659	0,204	Valid

Berdasarkan tabel 1 diatas, nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 93 - 2 = 91$, maka nilai r tabel nya = 0,204. Butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation lebih dari r tabel. Sehingga variable keandalan (X1) dikatakan valid

Tabel 2 Analisis validitas variabel X2 (Ketanggapan)

no	variabel	indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Ketanggapan	X2.1	0,697	0,204	Valid
2	(X2)	X2.2	0,697	0,204	Valid

Berdasarkan tabel 2 diatas, nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom)= $n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 93 - 2 = 91$, maka nilai r tabel nya = 0,204. Butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation lebih dari r tabel. Sehingga variable ketanggapan (X2) dikatakan valid.

Tabel 3 Analisis validitas variabel X3 (Keyakinan)

no	variabel	indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Keyakinan	X3.1	0,788	0,204	Valid
2	(X3)	X3.2	0,788	0,204	Valid

Berdasarkan tabel 3 diatas, nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom)= $n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 93 - 2 = 91$, maka nilai r tabel nya = 0,204. Butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation lebih dari r tabel. Sehingga variable keyakinan (X3) dikatakan valid

Tabel 4 Analisis validitas variabel X4 (Empati)

no	variabel	indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Empati	X4.1	0,637	0,204	Valid
2	(X4)	X4.2	0,637	0,204	Valid

Berdasarkan tabel 4 diatas, nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom)= $n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 93 - 2 = 91$, maka nilai r tabel nya = 0,204. Butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation lebih dari r tabel. Sehingga variable empati (X4) dikatakan valid

Tabel 5 Analisis validitas variabel X5 (Berwujud)

no	variabel	indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Berwujud	X5.1	0,768	0,205	Valid
2	(X5)	X5.2	0,824	0,205	Valid
3		X5.3	0,702	0,205	Valid

Berdasarkan tabel 5 diatas, nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom)= $n - k$. k merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 93 - 3 = 90$, maka nilai r tabel nya = 0,205. Butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation lebih dari r tabel. Sehingga variable berwujud (X1) dikatakan valid.

Tabel 6 Uji reliabilitas variabel X1 (Keandalan)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.794	2

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel 6 diatas diketahui bahwa nilai dari alpha cornbach untuk variabel X1 (Keandalan) adalah 0,794 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X1 (Keandalan) yang digunakan untuk melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil sudah reliabel.

Tabel 7 Uji reliabilitas variabel X2 (ketanggapan)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha		N of Items
.818	.821	2

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari alpha cornbach untuk variabel X2 (Ketanggapan) adalah 0,818 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X2 (Ketanggapan) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil sudah reliabel.

Tabel 8 Uji realibilitas variabel X3 (Keyakinan)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha		N of Items
.881	.881	2

Sumber: Data Primer diolah tahun, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari alpha cornbach untuk variabel X3 (Keyakinan) adalah 0,881 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X3 (Keyakinan) yang digunakan untuk melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil sudah reliable.

Tabel 9 Uji realibilitas variabel X4 (Empati)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha		N of Items
.777	.779	2

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari alpha cornbach untuk variabel X4 (Empati) adalah 0,777 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X4 (Empati) yang digunakan untuk melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil sudah reliabel.

Tabel 10 Uji realibilitas variabel X5 (Berwujud)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha		N of Items
.870	.874	3

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari alpha cornbach untuk variabel X5 (Berwujud) adalah 0,870 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X5 (Berwujud) yang digunakan untuk melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Yadika Bangil sudah reliabel.

Tabel 11 Hasil Perhitungan Statistik Frekuensi

		Statistics				
		X1	X2	X3	X4	X5
N	Valid	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.371	4.425	4.473	4.495	3.992
Std. Error of Mean		.0611	.0507	.0492	.0510	.0617
Median		4.500	4.500	4.500	4.500	4.000
Mode		5.0	4.0	4.0	5.0	4.0
Std. Deviation		.5893	.4887	.4741	.4918	.5951
Variance		.347	.239	.225	.242	.354
Skewness		-.498	.095	.109	-.399	.309
Std. Error of Skewness		.250	.250	.250	.250	.250
Kurtosis		-.535	-1.590	-1.904	-.825	-.243
Std. Error of Kurtosis		.495	.495	.495	.495	.495
Minimum		3.0	3.5	4.0	3.0	2.7
Maximum		5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Sum		406.5	411.5	416.0	418.0	371.3

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

Output tampilan SPSS pengolahan data primer meunjukkan jumlah responden (N) ada 93, dan berikut pengukuran semua variabel mulai dari X1 sampai X5 :

Keandalan (X1) Skala yang di pakai dalam penyusunan kuisisioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 11 variabel keandalan (X1) yaitu 4,371 atau 87,42%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Ketanggapan (X2) Skala yang di pakai dalam penyusunan kuisisioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 11 variabel Ketanggapan (X2) yaitu 4,425 atau 88,5%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Keyakinan (X3) Skala yang di pakai dalam penyusunan kuisisioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 11 variabel Keyakinan (X3) yaitu 4,473 atau 89,46%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Empati (X4) Skala yang di pakai dalam penyusunan kuisisioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 11 variabel empati (X4) yaitu 4,495 atau 89,9%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Berwujud (X5) Skala yang di pakai dalam penyusunan kuisisioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 11 variabel berwujud (X5) yaitu 3,992 atau 79,84%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Baik.

Tabel 12 Hasil perhitungan statistik frekuensi Kualitas Pelayanan

Statistics		
x.all		
N	Valid	93
	Missing	0
Mean		47.53
Median		46.00
Std. Deviation		4.631
Minimum		40
Maximum		55
		4420

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

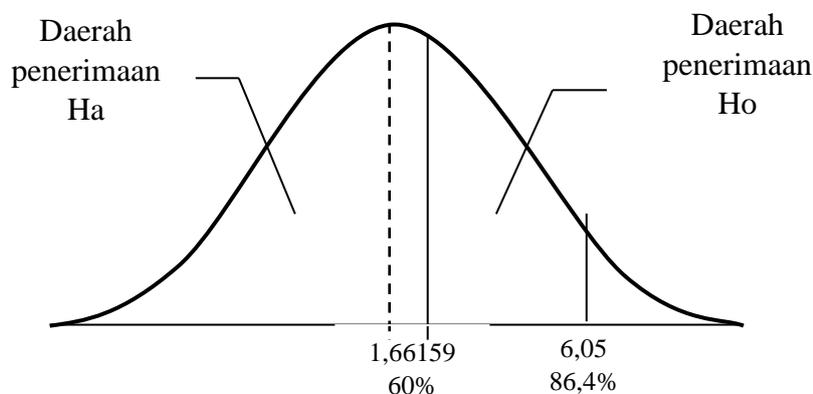
Skor ideal untuk kualitas pelayanan = $5 \times 11 \times 93 = 5.115$ (5 = skor tertinggi, 18 = jumlah butir instrumen kualitas pelayanan, dan 44 = jumlah responden). Berdasarkan data yang terkumpul (lampiran 5) setelah dihitung dapat ditemukan bahwa jumlah skor variabel kualitas pelayanan yang diperoleh melalui pengumpulan data = 4.420. dengan demikian nilai kualitas pelayanan = $4.420 : 5.115 = 0,864 = 86,4\%$ dari yang diharapkan dan rata-ratanya adalah $5.115 : 93 = 55$. Pengujian hipotesis "Rata-rata kualitas pelayanan pada BMT Yadika Bangil adalah diatas 60% dari yang diharapkan". Untuk variabel kualitas pelayanan nilai yang di hipotesiskan adalah " diatas 60% " dari nilai ideal, hal ini berarti $0,60 \times 55 = 33$. Hipotesis statistiknya dapat di rumuskan sebagai berikut. Ho untuk memprediksi μ lebih tinggi atau sama dengan 60% dari skor ideal. Ha lebih kecil dari 60% dari skor ideal yang diharapkan.

Ho: $\mu \geq 60\% \geq 0,60 \times 55 = 33$

Ha: $\mu < 60\% < 0,60 \times 55 = 33$

$$t = \frac{X - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}} = \frac{47,53 - 33}{\frac{4,631}{\sqrt{93}}} = 6,05$$

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel (lampiran tabel) dengan derajat kebebasan (dk) = $n-1 = (93-1=92)$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ untuk uji satu pihak (one tail test). Berdasarkan dk 92 dan $\alpha = 5\%$, ternyata harga t tabel untuk uji satu pihak = 1,66159. Karena harga t hitung lebih besar dari harga t tabel atau jatuh pada daerah penerimaan Ho ($6,05 > 1,66159$) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rata-rata diatas 60% dari yang diharapkan dapat diterima, atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata kualitas pelayanan = 86,4% dari yang diharapkan.



Gambar 1. Uji hipotesis pihak kiri

Dan secara rata-rata kualitas pelayanan di BMT Yadika Bangil berdasarkan lima variabel kuisisioner kualitas pelayanan (keandalan (X1) 87,42% + Ketanggapan (X2) 88,5% + Keyakinan (X3) 89,46% + Empati (X4) 89,9% + Berwujud (X5) 79,84% dibagi (5) lima) adalah sebesar 87%.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BMT Yadika Bangil, maka didapatkan kesimpulan, yaitu sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan bahwa kualitas pelayanan, harga t hitung lebih besar dari pada t tabel ($6,05 > 1,66159$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BMT Yadika Bangil adalah sebesar 86,4 persen. Dan secara rata-rata dari hasil kuisisioner yang peneliti lakukan sebelumnya hasil dari perhitungan tiap-tiap variabel, yaitu: Keandalan Unit Pasar Baru Pandaan mendapatkan nilai rata-rata 4,371 atau 87,42%, maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik. Ketanggapan pada BMT Yadika Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi ketanggapan 4,425 atau 88,5% maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik. Keyakinan terhadap kinerja BMT Yadika Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi keyakinan 4,473 atau 89,46%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Empati BMT Yadika Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi empati 4,495 atau 89,9%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Pelayanan BMT Yadika Bangil yang berwujud mendapatkan nilai rata-rata dimensi berwujud 3,992 atau 79,84%, maka dimensi tersebut dalam kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartiningtyas EP. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap tingkat pelayanan fasilitas pasar. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ishak. (2021). Persepsi Pedagang Terhadap Pelayanan Petugas Pasar Tradisional Bangil. Ecobuss, 9.
- Kariono. (2014). Medan, Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota. JAP, 2.
- Lili Safitri, M. A. A. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Assyafiiyah Cabang Sendang Agung Kecamatan Sendang Agung. Margin, 1.
- Mohammad Maskan. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Arjosari Kota Malang. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan 1, 1, 23–42.
- Riwan Novandy. (2019). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Tesis Universitas Sumatra Utara Medan
- Khairunnisa, K. (2021). Persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan menggunakan metode importance performance analysis (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan)
- Rahayu, N. I., & Sildawati, S. (2021, July). Analisis Pemahaman Persepsi Nasabah Terhadap Kebijakan Relaksasi Kredit Diera Covid 19. In Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi (Vol. 1, pp. 228-240)
- VERDINA, N. (2021). Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Internet Banking. Jurnal Ilmiah Maksitek, 6(3), 56-67
- Lia, F. F. (2021). Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Teller Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Situbondo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang)
- Wijayanto, D. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah. UG Journal, 13(9)
- Ayuwandani, Y., Winarto, H., & Budiarto, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Customer Services Bca Darmo Surabaya. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 25(1), 19-24
- Nurohman, Y. A., & Qurniawati, R. S. (2022). Persepsi Nasabah Generasi Z Pasca Pengumuman Merger Bank Syariah. Among Makarti, 14(2)

Ridayanti, R. (2021). Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Prima di Bank Muamalat Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare)

Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah era covid 19 (studi kasus di pt. Bank mandiri kantor cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.