



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie

Lidia Nora Sarita<sup>1</sup>, Ilyas M. Harun<sup>2</sup>, Rahmi<sup>3</sup>

1), 3) Program Studi Ekonomi Akuntansi Universitas Serambi Meekkah

2) Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Serambi Meekkah

[lidya.nora.sarita@gmail.com](mailto:lidya.nora.sarita@gmail.com)

[Ilyas@serambimekkah.ac.id](mailto:Ilyas@serambimekkah.ac.id)

[rahmi@serambimekkah.ac.id](mailto:rahmi@serambimekkah.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Populasi dalam penelitian ini adalah 121.288 orang nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,338. Kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.*

### PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan semakin ketat dan menuntut para pelaku usaha untuk lebih kreatif, inovatif dan peduli terhadap perkembangan jaman untuk menghasilkan *maximal profit* bagi perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan lembaga keuangan dan tentunya juga berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai khususnya jajaran pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie diperlukan teknik kompetensi jabatan dan pengembangan karier yang efektif di mana ada pemahaman agar terciptanya sinergitas keberhasilan organisasi perbankan tersebut (Mauliza, 2020). Oleh karenanya persaingan antar lembaga keuangan akan semakin sengit. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu serta kinerja karyawan yang dihadapkan pada nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan kepuasan karena mengingat peranan dan kontribusi nasabah termasuk hal yang menunjang perkembangan dan kemajuan perusahaan (Febriana, 2016:3). Nawawi (2012) mengungkapkan bahwa adanya kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam melakukan suatu pekerjaan dan dapat terlihat dari prestasi kerjanya, sehingga tujuan yang ingin dicapainya akan segera terwujud melalui adanya kinerja yang bagus (Yusuf, 2021), Rahmi (2022) dan Saiful (2022).

Juwita (2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia sebaiknya mendapatkan perhatian yang lebih serta diperlakukan secara adil dengan memperhatikan kinerja pegawai setiap saat agar mendapatkan kinerja yang memuaskan. Upaya meningkatkan kinerja pegawai bukanlah suatu hal yang mudah, karena disini semua pihak dituntut untuk mampu terlibat secara langsung dalam pencapaian kinerja yang telah ditentukan. Setiap pegawai dituntut agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menunjang tujuan instansi. Fitriliana (2022) dan Saiful





(2021) juga menyatakan jika karyawan tersebut memberikan hasil kerja maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan atau standar yang telah disepakati bersama maka dapat dikatakan bahwa kinerja seorang karyawan itu baik, karena setiap tujuan perusahaan yang hendak dicapai akan bergantung pada hasil kerja atau disebut kinerja. Menurut Srinindarti (Afrianti, 2020) kinerja merupakan istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan dasar referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masalah atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya (Badaruddin, 2020).

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016:150) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Dalam hal ini, yang dikatakan kinerja yaitu kuantitas dan kualitas dari adanya hasil kerja (output) terhadap suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi lebih baik baik individu maupun kelompok (Yusuf, 2023).

Menurut Oliver (dalam Putri dkk, 2022) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Widyawati (2019) juga menyatakan bahwa kinerja karyawan dalam bisnis perbankan memegang peranan yang sangat penting melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, dalam bisnis perbankan kinerja karyawan merupakan cerminan citra bank kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan nasabah.

Adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pihak Bank sangat memberikan nilai yang baik bagi kepuasan pelanggan. Menurut Cascio (Radhiana, 2022) terdapat dua cara dalam menjelaskan kualitas pelayanan kerja bagi pelanggan yaitu: Pertama, kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja, dan kondisi untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Kedua, kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi seperti: kondisi kerja yang aman, keterlibatan kerja, kebijakan pengembangan karir, kompensasi yang adil dan lain-lain. Bank senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik agar menciptakan kepuasan tersendiri bagi nasabahnya. Dalam menciptakan kepuasan tersebut masih terdapat berbagai macam keluhan yang dialami nasabah yang kemudian disampaikan kepada bank tersebut. Khususnya bagi Bank Aceh Cabang Blangpidie, penulis menemukan berbagai macam keluhan dari nasabah yang menjadi permasalahan pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Berbagai macam keluhan nasabah diantaranya adalah ATM yang rusak, terkait fasilitas antrian seperti tempat duduk yang terlalu sedikit sehingga membuat nasabah harus mengantri diluar terkadang harus berdiri menunggu antrian panggilan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merumuskan tugas



sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel Penelitian

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah nasabah yang memiliki simpanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Aceh Barat Daya yang berjumlah 121.288 orang nasabah. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling insidental*. Yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang akan dijadikan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

$$n = \frac{121.288}{1+121.288(0,1^2)}$$

$$n = \frac{121.288}{1+1.212,88}$$

$$n = \frac{121.288}{1.213,88}$$

$$n = 99,91 \text{ di bulatkan } 100 \text{ o:}$$

Dimana:  
 n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Batas toleransi error

### Definisi dan Operasionalisasi Variabel

**Tabel 1**  
**Definisi dan Operasionalisasi Variabel**

N o	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
<i>Independen</i>			
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Perhatian	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10
		1. Kualitas	1, 2





2	Kinerja Karyawan (X <sub>2</sub> )	2. Kuantitas 3. Ketetapan waktu 4. Efektivitas	3, 4 5, 6 7, 8
<b>Dependen</b>			
3	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Prosedur pelayanan 2. Kemampuan petugas pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan 4. Kewajaran biayain pelayanan 5. Kenyamanan	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10

### Peralatan Analisis

Analisis regresi linear berganda adalah model persamaan linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan ini antara lain:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien variabel bebas

X<sub>1</sub>X<sub>2</sub> = Variabel bebas

e = Prediction error (tingkat kesalahan)

Jadi, dari persamaan rumus di atas maka dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KN = a + \beta_1 KP + \beta_2 KK + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien perubahan variabel bebas

KP = Kualitas Pelayanan

KK = Kinerja Karyawan

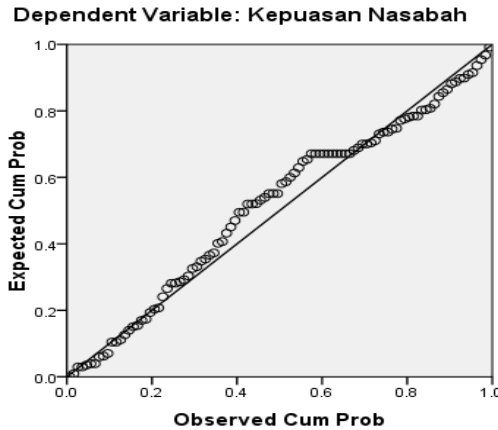
## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Normalitas

Pengujian ini menunjukkan bahwa residual dari variabel yang berdistribusi normal terletak di sekitar horizon (tidak memancar dari diagonal). Jika histogram distribusi (berbentuk lonceng) dari data dan garis distribusi normal mengikuti diagonal, dikatakan normal. Berdasarkan uji normalitas, citra P-P plot normal menunjukkan bahwa sebaran residual terstandarisasi terletak pada daerah diagonal.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 : Grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*  
Sumber Data : *Output SPSS 2.3 (Data Diolah 2022)*

Berdasarkan Gambar 1, Grafik normal pola menunjukkan penyebaran titik di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah variable model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas, model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 2  
Multikolinieritas

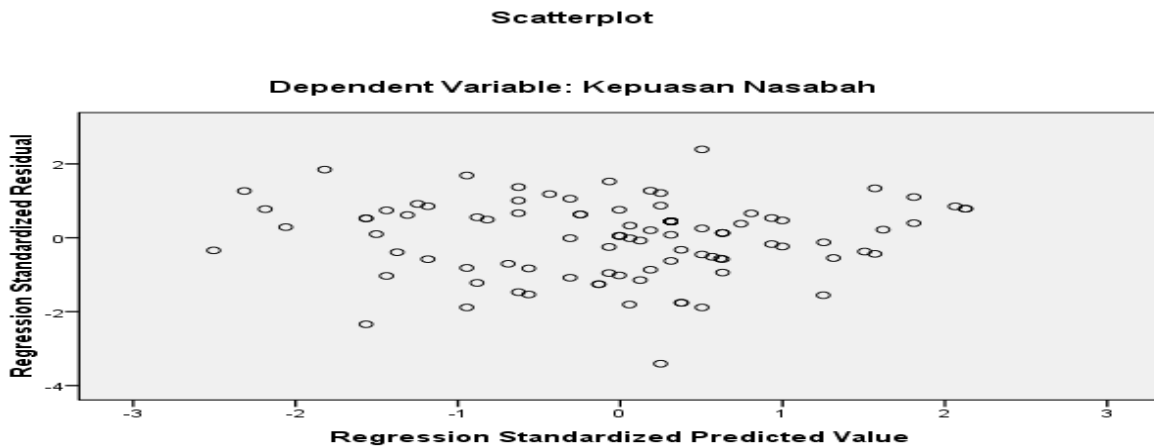
Nama Variabel	Sig.	Tolerance	VIF
Constanta	0,189	-	-
Kualitas Layanan	0,338	0,278	3,602
Kinerja Karyawan	0,000	0,278	3,602

Sumber: *Data Primer, 2022 (diolah)*

Berdasarkan Tabel 2 nilai VIF bila nilai sebesar 3,602 yang berarti  $< 10$  dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Jika VIF di atas 10 berarti terjadi Multikolonieritas. Dalam penelitian ini VIF keseluruhan variabel variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di bawah 10, sehingga model uji regresi layak dan tidak terjadi multikolonelitas.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).



**Gambar 2 : Grafik Scatter Plot Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**  
 Sumber : Output SPSS 2.3 (Data diolah 2022)

Berdasarkan Gambar 2, Dengan melihat sebaran titik-titik yang acak baik di atas maupun di bawah angka 0 dari sumbu Y dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengikuti peralatan analisis data yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel yang diselidiki dalam penelitian ini.

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Regresi**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.436	.330		1.321	.189		
	Kualitas Layanan	.146	.152	.131	.962	.338	.278	3.602
	Kinerja Karyawan	.693	.160	.592	4.342	.000	.278	3.602

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)



Berdasarkan Tabel 3 menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Cabang Blangpidie, maka dapat diperlihatkan pada hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,436 + 0,146X_1 + 0,693X_2 + e$$

### Koefisien Korelasi dan Determinasi

Korelasi dan determinasi disajikan pada Tabel 4, Uji determinasi dilakukan untuk menguji seberapa besar variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4 Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.707 <sup>a</sup>	.500	.489	.46761	1.653

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

### Hasil Pengujian Hipotesis Uji Secara Simultan

Pengujian simultan yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji-F ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.178	2	10.589	48.427	.000 <sup>a</sup>
	Residual	21.210	97	.219		
	Total	42.389	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

H<sub>1</sub> : Nilai signifikan F sebesar 0,000 (0,000 < 0,05) dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis null (H<sub>0</sub>) ditolak dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima, artinya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

### Uji Secara Parsial

H<sub>2</sub> : nilai signifikan t sebesar 0,338 (0,338 < 0,05) dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis null (H<sub>0</sub>) diterima dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) ditolak artinya Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.





H<sub>3</sub> : Nilai signifikan t sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis (H<sub>0</sub>) ditolak dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima artinya kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pengujian hipotesis kami, Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000, Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,338. Kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan 0,000. Koefisien determinasi/R Square adalah 0,489 yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen sebesar 48,9%. Artinya variabel dependen memiliki hubungan yang sedang karena sesuai dengan interpretasi koefisien korelasi yang berada pada 0,40-0,599 memiliki tingkat hubungan sedang dengan variabel independen. Sedangkan nilai Koefisien Determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,500 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebesar 50% sisangnya sebesar 50% dipengaruhi variabel lain diluar model ini seperti disiplin kerja, etos kerja, komitmen kerja dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Trimalasi, Ade Nurmajaya Putra Dan Emilya Gusmita. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilan Jambi Cabang Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*. Vol. 2 No. 10 Oktober 2020.
- Afrianti, A., & Sarboini, S. (2020). Pengaruh Kinerja Perusahaan Terhadap Likuiditas Saham Menggunakan Trading Turnover Pada Garuda Indonesia. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 6(1), 1-11.
- Amirudin. 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan*. Jakarta: Qiara Media.
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, Vol. 6, No.2
- Badaruddin, B., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Tirta Mountala Aceh Besar. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 6(1), 12-22.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metodelogi Penelitian Bisnis Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bungin, B. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. (2020). Kinerja Karyawan: Motivasi Dan Disiplin Kerja Pada Pt Asahi Indonesia. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 22, No.1, Pp. 130-137).
- Estiningsih, E. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Mbia*, Volume 17 Nomor, 2, H. 47-58.
- Fitriani, Jauhar Arifin Dan Taufik Rahman. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit





- Jaro Tanjung Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JAPB)*. Vol. 1 No. 1 April 2018.
- Fitriliana, F., Mauliza, P., Hanum, F., & Juwita, J. (2022). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Aceh. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(03), 477-483.
- Febriana, I., N. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal An-Nisbah*, Volume 3, No, 01.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha (JIS)*. Universitas Mahendradatta. Vol. 1 No. 2 Juni (2018).
- Jeany Dan Mauli Slagian. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi (JMIBI)*. Universitas Sam Ratulangi. Vol. 7 No. 3 September 2020.
- Jodi, I. W. G. A. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103–110.
- Juned, V., Putra, R. O., & Ikhbar, S. (2021). PENGARUH KOMPENSASI DAN KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. SELULER MEDIA INFOTAMA BANDA ACEH. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(2), 506-519.
- Juwita, J., & Hanum, F. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Cipta Karya Provinsi Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 1017-1026.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellen: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khasmir. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, Thomas Hayes, Dan Bloom Paul N. 2016. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.
- Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. & 2.* Jakarta: PT. Indeks.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- Mangkunegara, A. A. Anwar. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Adtama.
- Mathis, Robert L. Dan John H. Jackson. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta.
- Mauliza, P. (2020). Pengaruh Pengawasan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 6(2), 71-81.



- Muhammad. 2008. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mulyapradana, Aria Dan Atik Indah Lazulfa. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*. 1(2) : 1-17.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Mudie & Cottam, 2014, *The Management And Marketing Of Service*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd., P. 223.
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M. 2016. *Human Resource Management, Tenth Edition*, Jilid I, Penerjemah Bayu Airlangga, M.M., Jakarta: Erlangga.
- Nanda. 2021. *Kualitas Pelayanan Adalah : Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*. [Htps://Komerce.Id/Blog/Kualitas-Pelayanan-Adalah/](https://Komerce.Id/Blog/Kualitas-Pelayanan-Adalah/). (Diakses Pada Tanggal 7 November 2021).
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pramesti, Getut. 2016. *Statiska Lengkap Secara Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS 23*. Jakarta: Elex Media Komput Indo.
- Prasetyo, Bambang Dan Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Priansa, Donni Joni. 2017. *Prilaku Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Priyanto, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan Spss*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purnomo, R.A. 2017. *Analisi Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Putri, A.S.N & Yosepha, Y.S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kantor Notaris Dan PPAT Indah Khaerunnisa, SH., M.Kn. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*. Vol, 2. No.2.
- Radhiana, R., & Arsyad, A. (2022). PENGARUH KUALITAS KERJA, PARTISIPASI, KESEMPATAN BERKEMBANG DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN ACEH JAYA. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 7(1).
- Rahmadhani, Herlambang. 2015. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Rahmi, R., Nelly, N., & Noraizza, N. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 6(1), 73-86.
- Rohman, Abdur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam. *Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Robbins, S Dan Coulter, M. 2017, *Manajemen*. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks.
- Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Saiful, A. M. R. I., & PUTRA, D. M. (2022). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Banda Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 8(1), 17-33.



- Saiful, A. M. R. I., & IKHBAR, S. (2021). The Effect Of Position Promotion And Motivation On The Performance At Aceh Sharia Bank Employees Branch Office Beurawe Banda Aceh City. *Indonesian Journal Economic Review (IJER)*, 1(2), 84-90.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business*. Third Edition. Southern Illinois University.
- Sembiring, Hendri. 2020. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan. No. 1: 14.
- Siagan. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sat Nusapersada Tbk Batam. *Jurnal Akrab Juara*, 10(2), 1-8.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta
- 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sulaksono, Hari. 2019. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suryani, Ade Irma. 2017. Analisis Pengaruh Jumlah Penduduk, Pengangguran, Pendidikan Dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Terhadap Kemiskinan Di Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Semarang*.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Teresia, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industri Salon Di Area Tajem Yogyakarta)", (*Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*, 2018), H,43-44.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Cawang.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta. Yogyakarta: ANDI.
- Totok Ismawanto, R Gunawan Setianegara Dan Safirda Rahmani (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan (JBK)*. Vol. 16 No. 1 April 2020.
- Trisusanti, Y.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Converence On Islamic Management, Accounting, And Econmics Proceeding*. Vol 2, 170-178.
- Utami, Tiwi Nurjannati.2013. Pengaruh Budaya Organidadi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. Vol 21. No. 2
- Widyawati.2019. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulses Parepare. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare*.
- Wibowo. 2018. *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat .Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, 2015. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, Z., & Isriana, C. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Gampong Kota Banda Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 895-906.
- Yusuf, Z., & Ardiana, R. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Dosen Dalam Meningkatkan Visi Dan Misi Fakultas Ekonomi Universitas Serambi Mekkah. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(2), 60-73.