



Similarity Report

Metadata

Title

AFFANDY YUANA PUTRA_NIM_216120600004_BAB1

Author(s)

perpustakaan umsida

Coordinator

irta

Organizational unit

Perpustakaan

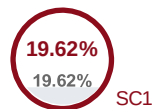
Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		5
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		83

Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.

**25**

The phrase length for the SC 2

4939

Length in words

36951

Length in characters

Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)	
1	https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542	50	1.01 %
2	https://media.neliti.com/media/publications/128798-ID-kualitas-layanan-citra-merek-dan-pengaru.pdf	46	0.93 %
3	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65410/1/20108020126_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	35	0.71 %
4	Analisis Dampak Layanan Pembayaran Digital Terhadap Penggunaan Layanan Bank Konvensional: Studi Kasus Penggunaan Dana, Ovo, Shopee Pay, Dan Gopay Di Kalangan Mahasiswa Stim Sukma Medan Annisa Annisa, Wardayani Wardayani;	34	0.69 %

5	https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/download/494/386/	34	0.69 %
6	http://repository.uin-malang.ac.id/12524/2/12524.pdf	32	0.65 %
7	https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542	32	0.65 %
8	https://dailysocial.id/post/bank-syariah-indonesia	27	0.55 %
9	Pengaruh Ritail Mix Terhadap keputusan Pembelian pada konsumen (Studi pada pelanggan Alma Toserba di Kota Pontianak) Febrianto Marton B1021171056;	26	0.53 %
10	https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542	25	0.51 %

from RefBooks database (1.82 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)	
Source: Paperity			
1	Analisis Dampak Layanan Pembayaran Digital Terhadap Penggunaan Layanan Bank Konvensional: Studi Kasus Penggunaan Dana, Ovo, Shopee Pay, Dan Gopay Di Kalangan Mahasiswa Stim Sukma Medan Annisa Annisa, Wardayani Wardayani;	42 (2)	0.85 %
2	Pengaruh Ritail Mix Terhadap keputusan Pembelian pada konsumen (Studi pada pelanggan Alma Toserba di Kota Pontianak) Febrianto Marton B1021171056;	26 (1)	0.53 %
3	Implementation of Competitive Strategy to Maximize The Value Martin Pangondian Gultom;	9 (1)	0.18 %
4	Digitalization of Islamic Banking in the VUCA Era Rahmat Faridudin Malikur,Asri Kholifatul Husna;	7 (1)	0.14 %
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang Produk Hidroponik (Studi Pada Generasi Z Di Cikarang) Ekhsan Muhamad,Nurelisah Siti Hazar, Tri Damayanti;	6 (1)	0.12 %

from the home database (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)	
----	-------	---------------------------------------	--

from the Database Exchange Program (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)	
----	-------	---------------------------------------	--

from the Internet (17.80 %)

NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)	
1	https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/13944/5542	181 (8)	3.66 %
2	http://repository.uin-malang.ac.id/12524/2/12524.pdf	141 (8)	2.85 %
3	https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/download/494/386/	93 (5)	1.88 %
4	https://dailysocial.id/post/bank-syariah-indonesia	88 (5)	1.78 %
5	https://media.neliti.com/media/publications/128798-ID-kualitas-layanan-citra-merek-dan-pengaru.pdf	70 (3)	1.42 %

6	http://repositori.uin-alauddin.ac.id/27091/1/90500118046%20DWI%20SUCI%20PRATIWI.pdf	35 (4)	0.71 %
7	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65410/1/20108020126_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	35 (1)	0.71 %
8	https://nakiscience.com/index.php/ekraf/article/download/57/57/319	27 (2)	0.55 %
9	https://eprints.umsida.ac.id/11950/1/ARTIKEL%2014.pdf	21 (3)	0.43 %
10	https://ojs.stttxmaco.ac.id/index.php/infotex/article/download/38/27/417	20 (1)	0.40 %
11	http://repositori.unsil.ac.id/10740/1/11.%20BAB%20II.pdf	19 (1)	0.38 %
12	https://repository.uinsaizu.ac.id/24163/1/NUR%20ADI%20CHANDRAWAN_PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20DENGAN%20MODEL%20PAKSERV%20TERHADAP%20KEPUASAN%20NASA%20BAH%20DI%20BPRS%20BINA%20AMANA%20SATRIA%20KC%20BUMIAYU.pdf	19 (3)	0.38 %
13	http://repository.unmuhiember.ac.id/7524/3/PENDAHULUAN.pdf	19 (1)	0.38 %
14	http://repository.unpas.ac.id/32864/3/13%20BAB%20II%20baru.pdf	17 (1)	0.34 %
15	http://eprints.umsida.ac.id/11832/1/Artikel%2012.pdf	14 (1)	0.28 %
16	http://repository.ub.ac.id/193380/1/DETSON%20RAY%20HALOMOAN%20SITORUS.pdf	14 (1)	0.28 %
17	http://etheses.uingusdur.ac.id/10063/1/4220014_ALLIFSYAH%20NOVA%20ELAMUKTI_COVER-BAB%20I-BAB%20V-DAFTAR%20RWAYAT%20HIDUP.pdf	13 (2)	0.26 %
18	https://marketingonline.id/net-promoter-score/	12 (1)	0.24 %
19	https://vdocuments.site/spi-agustus-2014.html	10 (1)	0.20 %
20	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/38935/1/16820082_BAB%20I_BAB_TERAKHIR_DAFTAR_PUSTAKA.pdf	10 (1)	0.20 %
21	http://eprints.umsida.ac.id/11841/1/Artikel%2017.pdf	9 (1)	0.18 %
22	https://sitedi.ft.undip.ac.id/assets/prop_penelitian/b866cbc42757f6020d14619abe6902a6.pdf	7 (1)	0.14 %
23	http://repository.unismabekasi.ac.id/725/7/Daftar%20Pustaka.pdf	5 (1)	0.10 %

List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	----------	---------------------------------------

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahamd Yani
The Influence of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction of Bank BSI KCP Ahamd Yani

Affandy Yuana Putra
216120600004

PROPOSAL SKRIPSI Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo .
Mei, 2024

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahamd Yani
Nama Mahasiswa : Affandy Yuana Putra
NIM 216120600004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Fitri Nur Latifah, SE, M, E, Sy

NIDN/ NIDK.0711097804

Diketahui oleh Ketua Program Studi

Ninda Ardian, S, Ei, M, SEI

NIDN/NIDK : 0718069304

TANGGAL PENGESAHAN

(HH/BB/TT)

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI 2

I.	Pendahuluan	5
	Latar Belakang	5
	Rumusan Masalah	7
	Tujuan Penelitian	7
	Manfaat Penelitian	7
I.	Tinjauan Pustaka	7
1.1	Tingkat Kelayakan Perbankan Terhadap Layanan	7
1.2	Kepuasan Nasabah Terhadap Produk BSI	9
1.3	Prinsip Service Level Agreement BSI	10
II.	Metode Penelitian	12
2.1	Metode Pengumpulan Data	12
2.1	Temuan	12
	Hasil Penelitian Studi masalah Kelayakan Perbankan seperti ini meliputi temuan seperti ini :	12
	Jadwal Penelitian	13
	DAFTAR PUSTAKA	14
	Lampiran Wawancara	20

The Influence of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction of Bank BSI KCP Ahamd Yani

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank

BSI KCP Ahamd Yani

Abstract

The implementation of feasibility and satisfaction both partially and simultaneously on the loyalty of Indonesian Islamic bank customers in the city of Sidoarjo transactions at Indonesian Islamic banks, aims to analyse customer satisfaction with Islamic banks how the service and quality of Islamic bank products to customers whether customers are very satisfied with the services and products provided by Islamic banks. The purpose of this study is to determine whether the implementation of trust and the level of feasibility of Islamic banks is able to improve customer welfare, by being used to research on scientific object conditions. After the researcher carries out his research by interviewing employees and customers at Bank Syariah Indonesia in Sidoarjo, the results of this implementation can be obtained that the feasibility of services, product quality and service level agreements are very prosperous for customers from here customers are very enthusiastic about Islamic banks so that they can be carried out as well as possible and can be used as reference research material with the same theme.

Keywords: Service loyalty, customer satisfaction, service level agreement, feasibility level, product quality,

Abstrak

Implementasi kelayakan dan kepuasan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia di kota sidoarjo transaksi pada bank syariah Indonesia, bertujuan menganalisis kepuasan nasabah terhadap bank syariah bagaimana layanan dan kualitas produk bank syariah terhadap nasabah apakah nasabah sangat puas terhadap layanan dan produk yang diberikan bank syariah. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah implementasi kepercayaan dan tingkat kelayakan bank syariah mampu untuk menaikkan kesejahteraan nasabah, dengan digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah. Setelah peneliti melaksanakan penelitiannya dengan cara mewawancarai pegawai dan nasabah di Bank syariah Indonesia di sidoarjo dapat diperoleh hasil implementasi tersebut bahwa kelayakan terhadap layanan, kualitas produk dan service level agreement sangat mensejahterakan nasabah dari sini nasabah sangat antusias terhadap bank syariah sehingga dapat dijalankan sebaik-baiknya dan bisa digunakan sebagai referensi bahan penelitiannya dengan tema yang sama.

Kata Kunci: Loyalitas layanan, kepuasan nasabah, service level agreement, tingkat kelayakan, kualitas produk,

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat sampai Indonesia lembaga keuangan syariah berada pada jantung komunitas muslim Indonesia, khususnya di sector perbankan syariah, industri perbankan syariah terbukti bisa melayani kebutuhan keuangan rakyat melalui layanan pinjam meminjam tanpa riba, industri perbankan serta keuangan syariah pula menyampaikan donasi penting bagi kemajuan perekonomian riil dan sector bisnis Indonesia upaya menjaga kelangsungan perbankan syariah di Indonesia tidak akan praktis, kelangsungan hidup bank syariah semakin berkembang dan bersaing menggunakan bank tradisional, derajat keberhasilan keberlanjutan bank syariah bergantung pada loyalitas nasabah Vivi, T. W. (2023). penting buat memahami bagaimana BSI bisa membangun citra merek yg bertenaga dan menarik bagi nasabahnya serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap bank, BSI sudah menerapkan strategi tidak selaras buat membangun citra merek yang positif di kalangan

pelanggan antara lain pelayanan ramah, transparansi perbankan, inovasi produk serta layanan dan dukungan aktivitas social ekonomi berbasis syariah, selain itu BSI berupaya menciptakan kepercayaan pelanggan dengan menyampaikan layanan yang aman dan tangguh, menjaga kerahasiaan informasi pelanggan dan berpegang teguh pada prinsip syariah dalam semua aspek operasional. dari **Misbach, Surachman, Hadiwidjojo, & Armanu (2013)** pada **Razak, & Finnora (2017)** galat **satu** metode **yang** dapat dimanfaatkan dalam **meningkatkan daya saing** diantaranya **memperbaiki kualitas pelayanan bank** dalam rangka **memuaskan konsumen**. (Nawang Sigit et al., 2017) dalam istilah lainnya terdapat **dua faktor primer yang mempengaruhi kualitas jasa**, diantaranya **expected service (pengalaman yg diharapkan)** serta **perceived service (pelayanan yg diterima)** (**Sigit & Soliha, 2017**). Nasabah mampu selalu melakukan evaluasi juga membandingkan proses pelayanan yang disampaikan dari setiap lembaga keuangan. Sehingga tidak menutup kemungkinan waktu pelayanan yang diperoleh kurang sinkron terhadap pelayanan yang diinginkan, nasabah mampu berganti menuju lembaga keuangan lainnya. Tidak hanya kualitas pelayanan terdapat penanganan komplain yang menjadi contoh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, berdasarkan Herawati & Sulistyowati (2019) Penanganan komplain artinya penerapan strategi serta strategi perusahaan (bank) pada menghadapi kelebihan seni manajemen serta strategi pesaing. Penyelesaian komplain maupun keluhan sebagai contoh hal penting bank sehingga mampu memuaskan nasabah, terdapatnya pelayanan penanganan komplain yang disampaikan mampu menjadikan nasabah nyaman serta terselesaikan problem tersebut sehingga menciptakan nasabah puas juga tidak mudah berganti menuju lembaga keuangan lainnya. (Nicholas Raymond Sentosa et al., 2022)

Tabel 1. Jumlah Kantor Layanan Bank Syariah Indonesia Sebelum dan Setelah Merger

Kategori	KC (Kantor Cabang)	KCP (Kantor Cabang Pembantu)	KK (Kantor Kas)
Sebelum Merger 2021	130	427	49
Sesudah Merger 2022	263	792	60

No Peneliti Hasil Gap

1. Ahmad Rahman dan Siti Aminah (2020) **Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Jakarta**. Dimensi responsiveness dan empathy memiliki pengaruh paling kuat. Tidak membahas aspek penanganan komplain dan kelayakan perbankan.
2. Muhammad Fadli (2021) Kualitas produk berpengaruh sebesar 65% terhadap kepuasan nasabah, sementara kualitas layanan berpengaruh 72%. Hanya berfokus pada nasabah pembiayaan, tidak mencakup seluruh nasabah.
3. Dewi Kartika dan Bambang Supriyanto (2022) Penanganan komplain yang efektif meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 78% dan loyalitas sebesar 82%. Tidak membahas aspek kelayakan perbankan dan kualitas produk.
4. Rizky Pratama (2021) Tingkat kelayakan bank syariah mempengaruhi kepercayaan nasabah sebesar 70%. Fokus pada kepercayaan, bukan kepuasan nasabah secara keseluruhan.
5. Nina Sulistyowati dan Hendra Wijaya (2023) Mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah: kualitas layanan (45%), produk (25%), fasilitas (15%), lokasi (10%), dan promosi (5%). Tidak spesifik membahas penanganan komplain.
6. Arief Rahman dan Lisa Permata (2022) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat pengaruh 68%. Terbatas pada produk tabungan syariah, tidak mencakup seluruh layanan.

Keunikan Penelitian Anda:

1. Meliputi populasi seluruh nasabah, tidak terbatas pada nasabah pembiayaan
2. Mengintegrasikan 3 variabel penting: kelayakan perbankan, penanganan komplain, serta kualitas produk.
3. fokus di wilayah khusus (Kota Sidoarjo).
4. Mempertimbangkan aspek kelayakan perbankan yg sporadis diteliti pada konteks kepuasan nasabah setelah mengetahui beberapa penelitian terdahulu, ada research gap yang mana adanya ketidak konsistenan pada masing-masing akibat penelitian sebagai akibatnya, perlu dilaksanakan penelitian lebih detail juga terdapat berbagai variabel tambahan yang tidak sama berasal dari penelitian terdahulu. Di mana variabel tersebut ditetapkan sejalan terhadap keadaan lapangan. Terdapat perbedaan diantara penelitian terdahulu terhadap penelitian ini menjadikan keseluruhan nasabah sebagai populasi yang mana penelitian sebelumnya seringkali sekedar mengarah terhadap nasabah pembiayaan. Dari berbagai faktor tersebut, sehingga diciptakan beberapa variabel diantaranya taraf kelayakan perbankan serta **kualitas kepuasan penanganan nasabah yang komplain dan kualitas produk yang** dirasakan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia di kota sidoarjo.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis Tingkat Kelayakan Perbankan Terhadap Kepuasan di Bank Syariah Indonesia di Kota Sidoarjo ?
2. Bagaimana Kualitas Penanganan Nasabah yang Mengajukan Komplain dari Nasabah dan Seberapa Besar Hal Tersebut Mempengaruhi Kepuasan Mereka ?
3. Bagaimana Kualitas Produk yang dirasakan Nasabah Memengaruhi Kepuasan **Nasabah di Bank Syariah Indonesia di** Kota Sidoarjo ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kelayakan perbankan **terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia di** Kota Sidoarjo.
2. Untuk mengkaji dan mengukur kualitas penanganan komplain nasabah serta menganalisis seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Sidoarjo.
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas produk yang dirasakan nasabah terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia di Kota Sidoarjo.

Manfaat Penelitian

1. Bahan Penelitian ini Bisa dimanfaatkan Sebagai Acuan Melakukan Aktivitas Berikutnya Khususnya Dalam Hal Layanan Perbankan Dalam Perkembangan Operasional Kelayakan Terhadap Nasabah
2. Bahan Penelitian ini Mampu Memberikan Pengetahuan dan Wawasan Bagi Para Nasabah Melihat Prodak Saat Melakukan Transaksi di Bank
3. Memberikan Wawasan Baru Kepada Nasabah Terhadap Faktor-Faktor Infrastruktur yang Terjadi di Bank BSI

1. Tinjauan Pustaka

- Tingkat Kelayakan Perbankan Terhadap Layanan

Kualitas pelayan adalah dominasi dari tingkat kelebihan dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah, jika pelayanan mampu diperoleh secara tepat juga sejalan terhadap arahan sehingga hal tersebut disebut baik juga memuaskan. Persepsi nasabah atas pelayanan yang mereka peroleh dari pelayanan yang mereka harapkan. Apabila mereka memperoleh lebih dari harapan sehingga pelayanan tersebut memiliki kualitas baik begitu juga **sebaliknya**.

Kualitas pelayanan didefinisikan seberapa jauh kenyataan serta harapan nasabah dari pelayanan yang mereka terima (Madona, 2017). Oleh karena itu didefinisikan terkait kualitas pelayanan ialah hal yg krusial serta adalah rangkaian aktivitas unggulan yg diperlukan buat memenuhi keinginan nasabah berasal holistik karakteristik produk. (Gofur, 2019)

1. Kinerja terhadap layanan Kualitas layanan artinya yang harus diselesaikan secara tepat. Kualitas layanan menjadi sikap pada penampilan produk maupun kinerja sebagai komponen utama pada seni manajemen perusahaan dengan tujuan memperoleh keuntungan secara berkesinambungan. "Keunggulan suatu produk layanan merupakan bergantung terhadap keunikan yang diperlihatkan dari layanan tadi apakah sinkron menggunakan asa serta keinginan pelanggan". (Supranto, J. 2006.)

2. Manfaat dan tujuan **kerumitan pada usaha dan profil risiko** tingkat kelayakan perbankan ialah sebuah evaluasi buat menentukan apakah perbankan tadi layak atau tidak dengan diukur berasal manfaat serta tujuan. menggunakan **semakin berkembangnya kerumitan di usaha dan profil risiko, maka dari itu bank sangat perlu melakukan identifikasi konflik yang mungkin akan ada asal operasional bank. Bagi perbankan, akibat akhir evaluasi kondisi bank tersebut bisa digunakan menjadi salah satu sarana dalam memutuskan taktik perjuangan diwaktu yang akan tiba.** (Nawang Sigit et al., 2017)

3. Kepercayaan warga terhadap kinerja nya. **tingkat kelayakan perbankan tentu saja ialah faktor yg sangat krusial, suatu bank perlu mempunyai tingkat kelayakan yang baik karena bank kawasan untuk memnghimpun dana asal nasabah yg telah memberi agama pada bank** tadi. taraf kelayakan perbankan bisa **menjadi tolak ukur untuk persaingan pada suatu bisnis, maka dari itu sangat penting untuk menjaga agama warga terhadap kinerja nya di suatu bank** yg taraf kelayakannya tidak terdapat **masalah akan dicermati unggul dan mendapatkan nilai positif dari nasabahnya guna buat memajukan perekonomian Negara.** (Dharmayanti Staf guru Fakultas Ekonomi & Kristen Petra, 2019)

(Parasuraman, Zeithaml, Berry 1988) menjelaskan terkait terdapat lima indikato utama dari kualitas layanan, diantaranya seperti di bawah ini:

1. Responsiveness (Daya Tanggap), berhubungan terhadap memanfaatkan kesediaan serta kompetensi berbagai karyawan dalam mendukung beberapa pelanggan juga menanggapi permintaan mereka, juga menyampaikan informasi kapan jasa akan diberikan serta selanjutnya menyampaikan jasa dengan tepat.
2. Reliability (Reliabilitas), berhubungan terhadap kompetensi perusahaan dalam menyampaikan layanan yang tepat semenjak pertama tanpa membentuk kesalahan sedikitpun juga memberikan jasanya sejalan terhadap yang disepakati.
3. Assurance (jaminan), yakni sikap berbagai karyawan bisa menciptakan keyakinan pelanggan dari perusahaan serta perusahaan mampu membentuk sikap aman untuk berbagai pelanggan. Jaminan pula memiliki makna mengenai karyawan selalu bersikap sopan serta menguasai pemahaman maupun keterampilan yang diperlukan dalam rangka menangani setiap pertanyaan maupun dilema pelanggan.
4. Emphaty (ikut merasakan), memiliki makna mengenai perusahaan tahu permasalahan pelanggannya serta bersikap untuk kepentingan pelanggan dan menyampaikan perhatian personal pada berbagai pelanggannya sertaterdapat jam operasi yg nyaman.
5. Tangible (Bukti Fisik), berkaitan terhadap daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, maupun material yg dipergunakan perusahaan dan penampilan karyawan. (Kotler 2016)

- Kepuasan Nasabah Terhadap Produk BSI

Kepuasan merupakan perbandingan antara akibat yang diperlukan menggunakan yang akan terjadi produk yang dirasakan individu. Kepuasan mampu dimaknai menjadi kecenderungan diantara kinerja produk terhadap pelayanan yang diperoleh juga sinkron terhadap harapan nasabah. Metode kenaikan pangkat yang tepat menunjukkan kepuasan tersendiri untuk nasabah, teknik kenaikan pangkat tersebut memiliki tujuan utama seperti mempertinggi kuantitas nasabaahnya serta menyampaikan **kepuasan kepada nasabah baik secara kualitas dan kuantitas.**

Terdapat dua laba jika nasabah puas **yakni : 1. Nasabah lama mampu tetap berjalandalam makna lain nasabah akan loyal untuk bank 2.**

Kepuasan nasabah lama mampu tersebar pada nasabah baru maka dapat menaikkan kuantitas **nasabah (Nasfi et al, 2020).**

Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah ada 3 wahana buat **mengukur kepuasan nasabah: 1. Rasa senang, pada saat nasabah masuk serta langsung disambut dengan baik, lalu dengan spontan ditanya apa keperluannya dengan nada yg lembut nasabah akan merasa suka.**

2. Loyalitas Nasabah, jika nasabah merasa puas serta setia mereka tidak akan ragu menyebar liputan baik tentang produk Bank Syariah Indonesia. 3. Word of Mouth, jika nasabah merasa senang dan menjadi loyal pada Bank Syariah Indonesia mereka akan memberitahukan pada keluarga dan teman-sahabat mereka yg berimbas di nasabah baru yg akan timbul sebab isu dari mulut ke verbal tersebut. (Rasyid Abi Sandi & Fitri Nur Latifah 2023) Kepuasan terhadap berbagai macam produk tabungan. banyak sekali macam produk di layani oleh BSI KCP Ahmad Yani Sidoarjo berasal sisi tabungan, deposito dan pembiayaan. Guna tabungan di tawarkan meliputi Tabungan virtual, Tabungan Haji, Tabungan Faedah serta lain-lain. namun bank pula wajib menaikkan pada hal pemasaran mana wajib menghasilkan produk berkualitas yaitu melalui manajemen kualitas serta penerapan manajemen secara tepat maka akan membantu bank membentuk produk diakui kualitasnya sang konsumen. dengan diakuinya kualitas baik maka konsumen akan merasa lebih konfiden guna menggunakan atau guna membuka produk tabungan tersebut.

Kepuasan terhadap produk pelanggan.

Kepuasan pelanggan ialah tingkatan yang mana asumsi kerja (perceived performance) produk akan sinkron menggunakan asa seorang pelanggan. Jika kinerja jauh lebih kurang dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya kurang puas dengan sebaliknya. Jika kinerja sinkron terhadap harapan maupun lebih dari harapan, pembelinya mampu merasa puas maupun merasa amat gembira. (Finnora & Razak, 2017).

Lima faktor terhadap kepuasan pelanggan. **menurut (Durianto 2001:44), istilah kepuasan pelanggan adalah label yg digunakan sang pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. asal definisi yang terdapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif yg disertai dengan sikap oleh konsumen selesainya mereka mengalami suatu situasi atau syarat pada saat mereka menggunakan produk atau jasa** tadi (Finnora & Razak, 2017). dari (Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2019). dari (Nunuk Herawati & Murni Sulistyowati, 2019) **ada 5 faktor primer yg perlu diperhatikan dalam kaitannya menggunakan kepuasan pelanggan yaitu:**

1. Kualitas produk Pelanggan akan merasa puas jika hasil penilaian terkait **produk yang mereka manfaatkan terdapat kualitas.**

2. Kualitas pelayanan Pelanggan akan merasa puas bila menerima pelayanan secara tepat maupun secara sinkron terhadap.

3. Emosional

Pelanggan mampu merasa bangga serta menerima keyakinan mengenai individu lainya akan bangga jika individu memanfaatkan produk dengan merek serta cenderung memiliki kepuasan secara lebih besar. Kepuasan yang didapatkan tidak sebab kualitas produk namun nilai sosial yang menciptakan pelanggan menjadi puas menggunakan merek tertentu.

4. Harga

Produk yang memiliki kualitas secara serupa namun menentukan harga, secara cukup murah mampu menyampaikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yg tidak harus memberikan porto tambahan maupun tidak harus membuang waktu agar memperoleh sebuah produk maupun jasa cenderung puas terhadap produk maupun jasa tadi.

- Prinsip Service Level Agreement BSI

1. Kualitas Servis Quality. Kualitas layanan ialah aspek kritis yg bisa memengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Service quality meliputi aneka macam elemen mirip kecepatan pelayanan, kemudahan akses, ketepatan info, keramahan, serta tanggapan terhadap kebutuhan nasabah. Pengukuran dan perbaikan Service quality bisa menjadi seni manajemen penting bagi bank buat meningkatkan kepuasan nasabah serta membentuk loyalitas. (Novianti et al. 2021).
2. Kepercayaan terhadap Loyalitas Bank agama nasabah terhadap bank akan memengaruhi keputusan nasabah buat permanen menggunakan produk serta layanan bank tadi. Faktor-faktor seperti transparansi, keamanan, integritas, dan keandalan layanan perbankan bisa membuat tingkat agama nasabah. Loyalitas nasabah mencerminkan sejauh mana nasabah bersedia buat permanen memakai produk serta layanan berasal bank tertentu. Faktor-faktor seperti kepuasan nasabah, Service quality, serta agama dapat menghipnotis taraf loyalitas nasabah. (Marlina and Bimo 2018). berdasarkan (Buchari Alma 2011:243) Manajemen Pemasaran serta Pemasaran Jasa, "Pelayanan merupakan jasa atau layanan yg diberikan kepada konsumen pada hubungan menggunakan produk eksklusif contohnya layanan menjawab pertanyaanpertanyaan yang diajukan konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhankeluhan, perbaikan-perbaikan reparasi, melayani pembeli pada toko buat pramuniaga dan sebagainya. tiga.
3. Mengoprasi layanan berdasarkan prinsip syariah guna memperkuat bank bsi Bank Syariah Indonesia (BSI) artinya forum perbankan di Indonesia yg menjalankan pelayanannya menurut nilai-nilai **syariah islam**. **BSI tercipta dari kombinasi diantara beberapa bank syariah utama pada indonesia diantaranya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah**. Kombinasi tersebut dilaksanakan menjadi komponen pada upaya pemerintah indonesia sehingga memperkuat juga menaikkan efisiensi bagian perbankan syariah di negar tadi. Di bawah ini merupakan beberapa poin utama Bank Syariah Indonesia:(Sastra, 2021).
1. Prinsip Syariah: BSI mengikuti berbagai prinsip syariah, yang mengajarkan penerimaan maupun hadiah bunga (riba), yg diharamkan pada Islam. kebalikannya, bank ini memakai konsep bagi yang akan terjadi, mana laba serta risiko yang dibagi diantara bank serta nasabah, juga transaksi berlandaskan aset secara singkon menggunakan prinsip syariah.
2. Produk serta Layanan: Bank ini menawarkan banyak sekali produk maupun layanan, mencakup tabungan, pembiayaan serta investasi yang keseluruhnya didesain buat mengikuti prinsip syariah. BSI juga memberikan pelayanan perbankan digital dalam memberikan kemudahan akses nasabahnya.
3. Pangsa Pasar: walaupun **BSI menargetkan khususnya umat muslim serta mereka yang tertarik terhadap perbankan syariah, bank ini juga memberikan pelayanan berasal dari banyak sekali latar belakang. Bank ini terdapat jaringan secara luas pada indonesia** serta memiliki ambisi dalam meningkatkan jangkanya lebih lanjut.
4. Tujuan Penggabungan: kombinasi beberapa bank syariah tersebut terdapat tujuan buat menaikkan efisiensi dari daya saing, serta meningkatkan jangkauan pelayanan sebagai akibatnya membuat bank syariah secara sangat kuat. **juga bisa bersaing tak hanya di pasar domestik tetapi jua secara internasional.**
5. Donasi Sosial-Ekonomi: menjadi bank syariah, BSI **juga fokus di kontribusi sosial dan ekonomi, mendukung kegiatan yang penekanan di pengembangan warga dan bisnis yang sinkron menggunakan nilai-nilai Islam**. **Prinsip Syariah: BSI mengadopsi nilai-nilai syariah yang mengajarkan penerimaan maupun pemberian bunga (riba), yang diharamkan pada islam**. Sebaliknya, **bank ini memanfaatkan konsep untuk hasil mana keuntungan maupun risiko yang dibagi diantara bank dengan nasabah, juga transaksi berbasis aset yang sesuai dengan hukum syariah**.

2. Metode Penelitian

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus buat memahami secara mendalam ihwal layanan perbankan serta pengalaman nasabah di Bank BSI KCP Ahmad Yani. Observasi dilakukan dengan wawancara serta pengambilan data wacana tingkat Kelayakan Perbankan di Kepuasan Nasabah BANK BSI KCP Ahmad Yani. Observasi Dilakukan dengan beberapa tahap yaitu :

1. Observasi pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung observasi partisipatif menggunakan terlibat dalam aktivitas sehari-hari terhadap layanan perbankan syariah. Sebelum melakukan observasi, peneliti sudah menentukan apa yg ingin diteliti serta apa yg dilakukan selama tahap observasi, guna buat melihat bagaimana staff bsi melayani nasabah pada transaksi sehari-hari.

2. Wawancara

Peneliti kali ini melakukan wawancara dengan cara yang tersusun, perihal layanan dan kepuasan karena penulis telah menyiapkan aneka macam pertanyaan yg telah ditulis sebelumnya. Studi ini melibatkan wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Sidoarjo serta pelanggan aktif yang sudah memakai layanan bank selama lebih dari 3 tahun.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini terdiri asal tulisan dan foto, dan mendeskripsikan situasi pada Bank Syariah Indonesia cabang Sidoarjo saat melakukan transaksi serta membuka tabungan baru. saat melakukan transaksi, pula dilakukan wawancara dengan karyawan Bank Syariah Sidoarjo.

4. Metode selanjutnya yaitu data yang dikumpulkan dari observasi,wawancara, serta analisis dokumen dianalisis secara menyeluruh. Analisis ini mencakup identifikasi tantangan implementasi, dampak di layanan perbankan syariah dan perbandingan antara kepuasan nasabah terhadap prodak yang ada pada bank bsi.

2.2 Temuan

Hasil Penelitian Studi masalah Kelayakan Perbankan seperti ini meliputi temuan seperti ini :

1. Kualitas Layanan: Penelitian membagikan bahwa kualitas layanan yang baik, termasuk kecepatan serta ketepatan dalam melayani nasabah, berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang mencicipi layanan yg ramah serta responsif cenderung lebih puas Komunikasi yg baik antara bank serta nasabah, termasuk berita yang jelas mengenai produk dan layanan, pula mempertinggi kepuasan.
2. Produk Perbankan: Keberagaman produk perbankan, termasuk pinjaman, tabungan, dan investasi, pula berkontribusi di kepuasan nasabah. Nasabah cenderung lebih puas Bila bank memberikan produk yg sesuai menggunakan kebutuhan mereka.
3. Agama serta Keamanan: agama terhadap bank, termasuk keamanan transaksi, sangat mempengaruhi kepuasan. Nasabah merasa lebih nyaman

memakai layanan bank yg memiliki reputasi baik dalam menjaga keamanan data dan transaksi.

4. Pengalaman Nasabah: Pengalaman nasabah yang positif, baik dari hubungan menggunakan staf bank maupun dalam penggunaan layanan digital, berdampak eksklusif di tingkat kepuasan. Feedback positif dari nasabah tak jarang kali berujung di loyalitas yg lebih tinggi. konklusi: Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kelayakan perbankan sangat bekerjasama dengan kepuasan nasabah. Bank yg bisa menaikkan kualitas layanan, memberikan produk yg sesuai, serta menjaga agama nasabah akan mendapatkan taraf kepuasan yang lebih baik, yang di gilirannya berkontribusi pada loyalitas nasabah.

2.3 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian sebagaimana bisa dilihat pada tabel.

No. Tahap dan Kegiatan Penelitian	September Minggu Ke	Oktober Minggu Ke	1	2	3	4	1	2	3	4	1.
2.	Persiapan Menyusun Proposal										
3.	Penyusunan Instrumen Penelitian										
3.	Pengumpulan Data										
4.	Pengolahan Dan Analisis Data										
5.	Penyusunan Laporan										
6.	Dan Lain-Lain										

DAFTAR PUSTAKA

- Annisia, and Wardayani. 2024. "Analysis Of The Impact Of Digital Payment Services On The Use Of Conventional Bank Services: Case Study Of The Use Of Dana, Ovo, Shopee Pay, And Gopay Among Students Of Stim Sukma Medan." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5(2): 6824- 34.
- Dharmesta, Dharmayanti Diah. 2006. Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal ilmiah Universitas Petra Surabaya*.
- Dharmayanti Staf Pengajar Fakultas Ekonomi, D., & Kristen Petra, U. (2019). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap
- Finnora, E., & Razak, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah(Vol. 5, Issue 2). *Gofur, Abdul. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), p. 37-44.*
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. *Excellent*, 6(2), 99- 113. <https://doi.org/10.36587/exc.v6i2.589>.
- Kotler. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal Bisnis Ekonomi* Vol.7(12):h.64.
- Madona, Fitri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. 2018. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Inovator* 7(1):14. [doi: 10.32832/inovator.v7i1.1458](https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458).
- Musolli.(2018).MaqasidSyariah:Kajian TeoritisdanAplikatifPadalsu-Isu Kontemporer. At-Turas Jurnal StudiKeislaman,60-82.
- Nasfi., Rahmad., & Sabri. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH Journal of Economic Studies*, 4(1), p. 19-38.
- Nawang Sigit, K., Soliha, E., & Stikubank Semarang JI Kendeng Bendan Ngisor Semarang, U. V. (2017). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. In *Jurnal Keuangan dan Perbankan* (Vol. 21, Issue 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>
- Nicholas Raymond Sentosa, Muhammad Haris Saputra, Vania Fellicia Novella, Helena Chandra Wati, Honey Virginia, & Eddy Suratno. (2022). Analisis Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank XX Kota Jambi Menggunakan Evaluasi Kualitas Layanan, Kepercayaan, Serta Citra Perusahaan. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 14(2), 114-129.
- Novianti, Rike, Bely Andrians, Bayu Nugroho, and Aldha Pebriana Aziz. 2021. "Prosiding Seminar Nasional Business Corporate Pengaruh Servis Quality dan Kepercayaan Nasabah." 8 8(11):98-105.
- VIVI, T. W. (2023). PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DENGAN PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DALAM PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH (Studi Pada Konsumen Grab Di Bandar Lampung). Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Persepsi, A., Terhadap, N., Pemasaran, S., Layanan, P., Mobile, B., Banda, D., Ismuadi, A., Zuhilmi, M., Adila, N., & Kunci, K. (2023). Ekobis: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah. Prodi Ekonomi Syariah*, 7(1), 10-25.

- Razak, SE., MS., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 201-216.
- Sastra, R. (2021). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Penggajian. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 7(1). <https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 9(2), 114-126.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.

DRAFT WAWANCARA

Nama : Affandy Yuana Putra

Judul Proposal TA : Analisis Tingkat Kelayakan Perbankan pada Kepuasan Nasabah Terhadap Bank BSI KCP Ahmad Yani

Jenis Penelitian : Kualitatif

Alamat Peneliti : Jl. Ahmad Yani No.41ab, Rw1, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61311

Lokasi Penelitian : Bank BSI KCP Ahmad Yani

Pedoman Wawancara Penelitian Skripsi Dengan Judul "Analisis Tingkat Kelayakan Perbankan Pada Kepuasan Nasabah Terhadap Bank BSI KCP Ahmad Yani" Penelitian ini di latarbelakang dengan adanya Bank Syariah Indonesia Merupakan Lembaga Keuangan Syariah yang berfokus dengan Pembiayaan Masyarakat yang ada di Indonesia, Maksud dari Wawancara ini sendiri yaitu ingin Mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Bank Syariah Indonesia Apakah sudah Efektivitas atau belum.

Pertanyaan Untuk Tim Branch Operation Bank Syariah Indonesia

Nama : Husain Nur Ahmad

Tempat Tanggal Lahir : 1987

Alamat : JL.Jajartunggal Timur, Jajar Tunggal, Kecamatan Wiyung Surabaya Jawa Timur

KUESIONER PENELITIAN

Evaluasi Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Data Responden

Mohon isi data berikut:

- Nama : Husain
- Usia: 37 tahun
- Jenis Kelamin: Laki-laki ☐ Perempuan
- Pekerjaan: Staff Branch Operation Bank Syariah Indonesia
- Lama menjadi Staff BSI: 5 tahun/bulan

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

A. KELAYAKAN LAYANAN PERBANKAN

1. Fasilitas Fisik dan Infrastruktur

No Pertanyaan STS TS N S SS

- 1 Lokasi bank mudah dijangkau dan strategis
- 2 Ruang tunggu nyaman dan bersih
- 3 Tersedia tempat parkir yang memadai
- 4 ATM tersebar di lokasi-lokasi strategis
- 5 Sistem teknologi perbankan berjalan dengan baik

2. Keamanan dan Keandalan

No Pertanyaan STS TS N S SS

- 1 Sistem keamanan bank terjamin
- 2 Transaksi perbankan akurat dan tepat
- 3 Data nasabah terjaga dengan baik
- 4 Layanan mobile banking/internet banking aman digunakan
- 5 Jaringan ATM jarang mengalami gangguan

B. KEPUASAN TERHADAP PRODUK BSI

1. Produk Tabungan

No Pertanyaan STS TS N S SS

- 1 Biaya administrasi tabungan terjangkau
- 2 Bagi hasil/bonus tabungan kompetitif
- 3 Fitur dan fasilitas tabungan memenuhi kebutuhan
- 4 Persyaratan pembukaan rekening mudah

5 Pilihan produk tabungan beragam

2. Produk Pembiayaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Margin/bagi hasil pembiayaan kompetitif					
2	Proses pengajuan pembiayaan cepat					
3	Persyaratan pembiayaan mudah dipenuhi					
4	Jangka waktu pembiayaan fleksibel					
5	Plafon pembiayaan sesuai kebutuhan					

3. Produk Investasi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pilihan produk investasi beragam					
2	Imbal hasil investasi menarik					
3	Risiko investasi terukur dengan baik					
4	Informasi produk investasi jelas					
5	Proses pencairan investasi mudah					

C. KUALITAS PELAYANAN

1. Responsivitas

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas cepat tanggap dalam melayani					
2	Waktu antrian tidak terlalu lama					
3	Keluhan ditangani dengan cepat					
4	Layanan call center 24 jam responsif					
5	Konfirmasi transaksi diberikan tepat waktu					

2. Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas memiliki pengetahuan produk yang baik					
2	Petugas mampu menjelaskan dengan jelas					
3	Petugas profesional dalam melayani					
4	Petugas sopan dan ramah					
5	Petugas berpenampilan rapi					

3. Layanan Digital

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi mobile banking mudah digunakan					
2	Fitur digital banking lengkap					
3	Proses aktivasi layanan digital mudah					
4	Jaringan digital banking stabil					
5	Panduan penggunaan layanan digital jelas					

Lampiran Wawancara

1. Apakah staff BSI memiliki keterampilan dan pengetahuan cukup tentang produk dan layanan ?

1. Ya mas jadi di BSI, staff semua punya keterampilan masing" dan juga pastinya dituntut untuk faham prodak dan pengetahuan mengenai layanan dari satpam,OB,Customer Service,Teller wajib paham mas.

2. Nah, meskipun OB, juga dituntut untuk penjualan prodak mengarahkan nasabah ke prodak yang kita sampaikan.

2. Apakah staff kami ramah dan berperilaku sopan saat berurusan dengan anda ?

1. Jadi kalo di BSI semua staff rama dan kita juga mas, dituntut untuk berperilaku sopan terhadap nasabah

2. Untuk masalah layanan kita juga sangat dituntut dalam sopan melayani nasabah dalam hal apapun.

3. Apakah anda merekomendasikan bank kami sebagai pilihan perbankan pilihan kepada kolega anda ?

1. Ya,kalo menurut saya untuk rekomendasi BSI sangat dan juga bank BSI ini juga bisa bersaing dengan bank lain.

2. Saya juga merekomendasikan ke keluarga,tetangga,dan kerabat juga.

4. Bagaimana kinerja staff kami saat melakukan pelayanan terhadap anda sebagai nasabah, apakah puas dengan layanan yang diberikan saat melakukan transaksi ?

1. Sangat puas kami staff juga berusaha semaksimal mungkin ya dalam melayani transaksi ini juga seperti wajah dari bank BSI juga harus ramah dan peduli.

5. Apakah staff cabang kami professional dan memiliki penampilan yang menyenangkan dan rapi saat melayani anda sebagai nasabah ?

2. Sudah pasti kami juga kalo masalah kerapian harus profesional dan memiliki kerapian dalam berpakaian sehingga nasabah hendak ke BSI sangat nyaman melihat dari Staff kami berpakaian rapi, mangkanya diadakan sebelum opening pasti kita briefing morning dulu cek kerapian dari manager.

6. Seberapa sering anda sebagai nasabah datang ke bank bsi sidoarjo ? apa alasan anda hingga sering datang ke bank bsi sidoarjo ?

3. Seperlunya menurut saya kadang juga kan dari nasabah juga biasanya ada yang tarik tunai,daftar haji,ke cs masalah lupa pin,password bsi mobile, dan juga menabung.

7. **Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan _layanan _kami_ kepada teman atau kolega anda ?**

4. Sangat besar menurut saya kita juga staff BSI dituntut untuk merekomendasikan kepada keluarga,kerabat.

