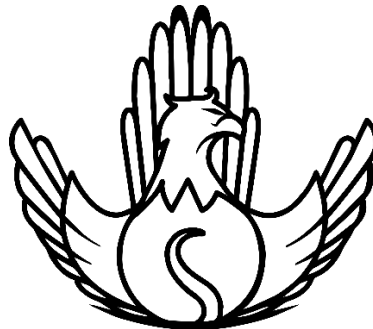


**PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI DALAM
RANGKA MENUJU KEPUASAN NASABAH**



**STIE
Surakarta**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**NATASYAHAYU INDRAJATI
22125006**

**PROGAM STUDI S1 MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI SURAKARTA**

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI DALAM RANGKA
MENUJU KEPUASAN NASABAH**

Oleh:

Natasya Hayu Indrajati

NIM. 22125006

Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 31 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.

NUPTK. 5442770671230410

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI DALAM RANGKA MENUJU KEPUASAN NASABAH

Oleh:

Natasya Hayu Indrajati

22125006

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 11 Februari 2026

Dewan Penguji

Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.

Ketua

:



Era Trianita Saputra, S.E., M.Si., M.B.A.

Anggota

:



Ketua STIE Surakarta



Aditya Lilivan, S.M.B., M.M.

NUPTK: 0256772673130313

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Muhammad Svihabuddin, S.Hum., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NATASYA HAYU INDRAJATI

NIM : 22125006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI DALAM RANGKA MENUJU KEPUASAN NASABAH adalah betul-betul karya sendiri.

Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 11 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



NATASYA HAYU INDRAJATI

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Klaten, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk layanan Customer Service pada nasabah Bank Mandiri Cabang Klaten, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Customer Service pada Bank Mandiri Cabang Klaten, dan untuk mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan Customer Service untuk memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Klaten.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Sumber data diperoleh langsung dari Customer Service dan Nasabah Bank Mandiri Cabang Klaten. Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (display data), verifikasi (verification).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Berbagai layanan, seperti pembukaan rekening, tutup rekening, pembuatan ATM, pengaduan nasabah, cross selling, dan mobile banking, telah dijalankan dengan baik. (2) Kepuasan nasabah terhadap layanan bank ini secara umum tinggi, kecuali pada layanan mobile banking dan penyelesaian keluhan nasabah yang dinilai kurang memuaskan. (3) Upaya perbaikan melibatkan peningkatan kualitas layanan, pemberian pelayanan yang lebih baik, pemanfaatan teknologi, pengumpulan umpan balik, dan pendengaran aktif terhadap keluhan nasabah. Perhatian khusus diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terkait layanan mobile banking dan penanganan keluhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Customer Service, dan Kepuasan Nasabah.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini tetap, berjuang ya!”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Sang Pencipta, atas segala karunia, kekuatan, dan hikmat yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan perjalanan ini.
2. Untuk *Support system* dan panutan. Bapak Hindarajati, terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata Lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa ditahap ini.
3. Untuk Ibu tersayang, Ibu Sunarsi yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap Langkah penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Beliau Adalah Wanita hebat yang tidak banyak mengeluh juga pandai menyembunyikan segala lukanya sendirian. Dan beliau lah sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terimakasih untuk segala pengorbanan baik secara moral maupun finansial.

4. Keluarga besar saya, yang selalu menjadi tempat saya berlabuh dan memberikan semangat di kala saya lelah dan ragu.
5. Dosen pembimbing dan pengajar, yang dengan kesabaran dan ketulusan membimbing, mengarahkan, dan memberi inspirasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat dan teman seperjuangan, yang telah menjadi teman diskusi, pendamping di masa sulit, dan sumber kebahagiaan selama masa perkuliahan.
7. Almamater tercinta, sebagai tempat di mana saya tumbuh dan belajar, serta menjadi bagian dari perjalanan hidup yang tak terlupakan.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa selama proses penyelesaian studi ini berlangsung.

Semoga karya sederhana ini menjadi wujud nyata dari rasa terima kasih saya kepada semua yang telah mendukung, dan semoga bermanfaat bagi banyak orang.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI DALAM RANGKA MENUJU KEPUASAN NASABAH”** dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan S.M.B., M. M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Bapak Muhammad Syihabuddin S.Hum, M. M. selaku kepala program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
3. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah setia memberikan arahan, motivasi, dan waktu dalam membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta Bapak dan Ibu Karyawan yang telah memberikan sarana dan prasarana selama penulis menempuh pendidikan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah *Subhanahu wa Ta'ala* dengan kebaikan yang lebih.

Aamiin.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Teori Yang Relevan.....	6
1. Perbankan	6
2. Kualitas Pelayanan	8
3. Kualitas Pelayanan dalam Perbankan	11
4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	12
5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
3.3 Sumber Data	21

3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Uji Kredibilitas	24
1. Triangulasi Sumber.....	24
2. Triangulasi Teknik.....	24
3.6 Pengurangan Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan.....	25
1. Reduksi Data	25
2. Penyajian Data	25
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.....	26
BAB IV	27
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2. Pelaksanaan Penelitian	29
4.3. Analisis Data.....	32
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
a. Sistem pelayanan nasabah yang saat ini diterapkan di Bank Mandiri Cabang Klaten, khususnya pada saat jam-jam keramaian.....	39
b. Keluhan apa saja yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait pelayanan saat jam sibuk, dan apa dampak dari keluhan tersebut terhadap kepuasan serta kenyamanan nasabah	40
c. Upaya apa saja yang dapat diterapkan oleh Pihak Bank Mandiri Cabang Klaten.....	42
d. Apa solusi Bank Mandiri Cabang Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, khususnya dalam menghadapi lonjakan antrean pada jam keramaian	44
BAB V	47
PENUTUP	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	19
Gambar 2. Tragulasi Sumber.....	24
Gambar 3. Tragulasi Teknik.....	25

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu	16
Table 2. Jadwal Penelitian.....	29
Table 3. Profil Informan.....	30
Table 4. Triangulasi Sumber	33
Table 5. Triangulasi Teknik	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. A. Transkrip Wawancara Mendalam	54
Lampiran 2. B. Nota dan Aplikasi Pembukaan Rekening	64

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Mandiri adalah Bank BUMN yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum dan Bank Pembiayaan Rakyat Perbankan merupakan suatu system perbankan yang dikembangkan berdasarkan (hukum). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam hukum untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha usaha yang dikategorikan, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Banyaknya kantor bank yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.(Lestari, 2025)

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal

penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan yang andal agar dapat menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan nasabah, serta mempertahankan kepercayaan publik terhadap institusi keuangan milik negara ini.

Jam-jam keramaian di Bank Mandiri Cabang Klaten umumnya terjadi pada waktu-waktu tertentu seperti saat jam istirahat kantor, awal dan akhir bulan, penyaluran bantuan sosial dari pemerintah, serta menjelang hari libur nasional. Pada waktu-waktu tersebut, jumlah nasabah yang datang melonjak tajam dan menyebabkan antrian panjang serta meningkatnya volume transaksi secara signifikan. Situasi ini sering kali menjadi tantangan serius bagi pihak bank dalam menjaga kelancaran operasional dan mutu pelayanan.

Menurut Lewis & Booms (Raintung et al., 2021) mendefinisikan mutu pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Artinya mutu pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan nasabah. kualitas pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan, dimana ketika pihak perusahaan atau penyedia jasa dapat memenuhi kepuasan atau ekspektasi konsumen hal ini akan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri.

Apabila terkait dengan mutu pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur mutu pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya(Risdaniar, 2021). Tanpa manajemen yang efektif, kondisi ini dapat menyebabkan keterlambatan layanan, meningkatnya keluhan nasabah, hingga menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Permasalahan ini mengindikasikan pentingnya sistem operasional yang terstruktur dan responsif, agar Bank Mandiri Cabang Klaten dapat mengatasi beban kerja tinggi pada jam sibuk, sekaligus memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan cepat, akurat, dan profesional di segala kondisi.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada saat jam keramaian, apa saja kendala yang dihadapi, serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di saat-saat tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan nasabah saat jam sibuk di Bank Mandiri Cabang Klaten sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pelayanan nasabah yang saat ini diterapkan di Bank Mandiri Cabang Klaten, khususnya pada saat jam-jam keramaian?
2. Keluhan apa saja yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait pelayanan saat jam sibuk, dan apa dampak dari keluhan tersebut terhadap kepuasan serta kenyamanan nasabah?
3. Upaya apa saja yang dapat diterapkan oleh Pihak Bank Mandiri Cabang Klaten?
4. Apa solusi Bank Mandiri Cabang Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, khususnya dalam menghadapi lonjakan antrean pada jam keramaian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui mengetahui sistem pelayanan nasabah yang saat ini diterapkan di Bank Mandiri Cabang Klaten pada saat jam-jam sibuk.
2. Mengetahui mengidentifikasi jenis keluhan yang paling sering disampaikan oleh nasabah, serta mengetahui efek dari keluhan tersebut terhadap kepuasan nasabah.

3. Upaya apa saja yang dapat diterapkan oleh pihak Bank Mandiri Cabang Klaten pada jam keramaian.
4. Mengetahui merumuskan solusi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan nasabah saat jam keramaian di Bank Mandiri Cabang Klaten.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dan kegunaan penelitian yang dilakukan antara lain adalah :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan bagi peneliti sendiri maupun bagi umum tentang kepuasan nasabah dan dapat menjadi referensi bagi bidang studi manajemen.

2. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi Bank Mandiri Cabang Klaten untuk terus memperbaiki kebijakan yang akan diterapkan agar dapat terus meningkatkan pelayanan maksimal yang diberikan, yang nantinya akan berdampak terhadap respon dan minat pada masyarakat.

BAB II LANDASAN TEORI

4.1. Teori Yang Relevan

1. Perbankan

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, serta beroperasi dalam kerangka hukum yang ketat. (Samudra & Firdaus, 2025) menegaskan bahwa perbankan tidak hanya bertugas mengelola aliran dana, tetapi juga wajib tunduk pada regulasi yang menjamin stabilitas sistem keuangan dan perlindungan nasabah. Fungsi intermediasi ini tetap berjalan bahkan dalam kondisi krisis. Misalnya, penelitian (Herlina, 2021) menunjukkan bahwa pada masa pandemi COVID-19, bank masih berperan sebagai penghubung antara deposan dan peminjam, meskipun penyaluran kredit mengalami kontraksi sementara penghimpunan dana pihak ketiga meningkat.

Perkembangan teknologi digital memperluas peran bank konvensional. (Aulya, 2025) menjelaskan bahwa bank konvensional merupakan komponen utama dalam sistem intermediasi di Indonesia, dan digitalisasi memungkinkan peningkatan inklusi keuangan yang lebih merata. Namun, (Ridha, 2023) mengingatkan bahwa dalam praktiknya bank memiliki posisi dominan dalam hubungan dengan nasabah sehingga regulasi seperti UU OJK diperlukan untuk menciptakan keseimbangan dan perlindungan. Sejalan dengan itu,

Jurnal Intelek Insan Cendikia (2024) menekankan bahwa kualitas layanan perbankan perlu ditingkatkan terutama melalui inovasi digital agar akses layanan dapat menjangkau masyarakat di wilayah 3T (terdepan, terluar, terpencil).

Perbankan pada dasarnya merupakan lembaga intermediasi yang berperan strategis dalam menjaga stabilitas dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks konvensional, perbankan memiliki kontribusi nyata terhadap sistem keuangan. (Fakhrunnas, 2021) menunjukkan bahwa bank konvensional berperan lebih dominan dibandingkan bank syariah dalam menjaga stabilitas keuangan nasional, yang tercermin dari rasio kredit bermasalah (NPL) dan indikator risiko (Z-score). Bahkan ketika menghadapi pandemi COVID-19, bank konvensional tetap memainkan peran penting dalam menopang likuiditas dan sistem intermediasi, meski kinerjanya mengalami tekanan signifikan (Nugroho & Hendranastiti, 2024).

Di sisi lain, perbankan modern mengalami transformasi besar melalui digitalisasi dan inovasi teknologi. (D. Lestari, 2025) menekankan bahwa digitalisasi perbankan mampu meningkatkan efisiensi operasional, menekan biaya, dan memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan (Mahrani, 2024) yang menyebutkan bahwa perbankan juga berperan fundamental dalam pemberdayaan sektor produktif, terutama UMKM, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas akses pembiayaan. Selain itu, sistem pembayaran digital yang menjadi bagian dari modernisasi perbankan terbukti memperkuat pertumbuhan ekonomi regional,

karena mampu mendorong peningkatan konsumsi dan pendapatan masyarakat secara signifikan, khususnya pasca pandemi (Badrawani, 2025).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan selalu menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan suatu lembaga atau organisasi. Setiap bentuk interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan menciptakan pengalaman yang bisa menimbulkan kepuasan atau kekecewaan. Teori antrean atau queueing theory menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui pengaturan jumlah petugas dan sistem antrean yang sesuai. (Janottama & Pradana, 2024) menegaskan bahwa penerapan model M/M/2 dengan sistem First-Come, First-Served mampu mengoptimalkan waktu tunggu dan pemanfaatan tenaga kerja. Perubahan jumlah staf secara sembarangan justru akan menurunkan efisiensi pelayanan. Kondisi seperti itu dapat menyebabkan biaya antrean meningkat dan menurunkan kenyamanan penerima layanan.

Kualitas layanan juga berkembang pesat pada ranah digital yang semakin dekat dengan aktivitas masyarakat modern. (Ighomereho *et al.*, 2022) menyebutkan tujuh dimensi utama e- service quality yang menjadi rujukan untuk mengukur layanan digital. Dimensi tersebut meliputi tampilan situs, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, personalisasi, pemenuhan, dan responsivitas. Dimensi ini dirancang untuk menilai sejauh mana layanan digital mampu memberikan pengalaman yang aman, cepat, dan menyenangkan.

Layanan berbasis teknologi tidak hanya menawarkan efisiensi tetapi juga kenyamanan yang lebih luas. Penerima layanan semakin kritis terhadap aspek digital karena menyangkut rasa percaya dan kepuasan mereka.

Faktor layanan tradisional tetap tidak bisa diabaikan meskipun teknologi terus berkembang. (Aji & Sumitro, 2020) menjelaskan bahwa gabungan antara fasilitas, kualitas interaksi, dan dukungan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Fasilitas fisik mungkin tidak selalu memberi dampak besar ketika berdiri sendiri. Kombinasi ketiga unsur tersebut justru membentuk pengalaman positif yang menyeluruh. Interaksi personal memberi sentuhan emosional yang sering kali tidak tergantikan oleh teknologi. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak berdiri pada satu elemen saja melainkan pada keterpaduan berbagai aspek.

Pelayanan yang baik harus sesuai dengan kebutuhan serta harapan penerima layanan. (Gofur, 2020) menekankan bahwa pelayanan buruk dapat mendorong penerima layanan berpindah ke penyedia lain yang lebih mampu memenuhi keinginan mereka. Pelayanan yang baik akan membentuk tanggapan positif dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Sinambela (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur dari seberapa jauh penyedia mampu memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan meliputi kecepatan, kemampuan memberi informasi, sikap ramah, serta kualitas fasilitas yang ada. Pelayanan yang konsisten akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan penerima layanan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor yang semakin tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan. (*Saputri et al., 2022*) menegaskan bahwa penerapan teknologi yang tepat mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi, serta memudahkan akses pengguna. Teknologi yang dirancang sederhana dan ramah pengguna akan memperluas jangkauan layanan kepada berbagai kalangan. Kemudahan akses ini membuat layanan lebih efisien dan tidak membebani penerima. Teknologi yang baik juga mendukung transparansi sehingga menumbuhkan rasa percaya. Keberhasilan teknologi dalam mendukung pelayanan bergantung pada sejauh mana ia mampu menjawab kebutuhan nyata pengguna.

3. Kualitas Pelayanan dalam Perbankan

Kualitas pelayanan menjadi dasar utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam sektor perbankan. Suhandi, (2020) serta Zalelawati dan Marlita (2023) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dibentuk dari aspek kecepatan layanan, keramahan petugas, kemudahan akses layanan, dan mutu produk yang ditawarkan. Kepuasan nasabah yang terjaga akan mendorong terciptanya loyalitas yang kuat terhadap bank. Reputasi lembaga juga meningkat ketika pelayanan yang diberikan konsisten memenuhi harapan. Pelayanan operasional yang berjalan lancar akan memperlihatkan profesionalitas bank di mata nasabah. Kepuasan yang tinggi pada akhirnya memberi dampak positif bagi keberlangsungan bank secara keseluruhan.

Loyalitas pelanggan adalah bentuk perolehan yang didapat dari kepuasan atas sebuah barang maupun jasa, loyalitas ini menghasilkan dampak relevan bagi perusahaan seperti konsumen yang loyal akan melakukan pembelian ulang produk perusahaan (A. Susanti, 2022).

Rinaldo dan Firdaus (2022) membuktikan bahwa peningkatan kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis kualitatif mereka memperlihatkan bahwa pelayanan yang baik langsung meningkatkan persepsi positif terhadap bank. Nasabah yang merasakan pelayanan unggul akan memberikan kepercayaan yang lebih besar. Kualitas pelayanan yang konsisten mampu menjadi pembeda antara bank yang satu dengan bank lainnya.

Faktor kecepatan dan ketepatan pelayanan operasional sering kali menjadi penentu pengalaman nasabah. Pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan langsung akan memperkuat posisi bank di mata masyarakat.

Evaluasi terhadap pelayanan operasional perlu dilakukan secara berkala agar tetap sesuai dengan harapan nasabah. Octaviani & Runi (2022) menegaskan bahwa monitoring kualitas pelayanan membantu bank menjaga nasabah dan memperkuat reputasi. (S. Lestari & Sudirman, 2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Mandiri berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Wijayanti (2023) menjelaskan bahwa dimensi SERVQUAL seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat meningkatkan pengalaman positif nasabah. Hidayat & Wulandari (2020) menambahkan bahwa kualitas pelayanan yang positif bukan hanya memenuhi kebutuhan, tetapi juga memperkuat citra dan daya saing bank. Layanan operasional yang konsisten akan membuat bank lebih kompetitif di industri yang semakin ketat.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan berperan langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam lembaga jasa keuangan. Pelayanan pada dasarnya mencakup upaya memenuhi kebutuhan serta menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Setiawan & Pratama (2022) menjelaskan bahwa *customer service* merupakan rangkaian aktivitas yang dirancang untuk memberikan kepuasan dengan memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan digambarkan sebagai jasa yang tidak berwujud namun memiliki nilai yang dirasakan penerima layanan.

(Suhanda, 2020) menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan rasa puas nasabah secara menyeluruh. Kepuasan yang terbentuk menjadi dasar terciptanya loyalitas jangka panjang bagi lembaga keuangan.

Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi persepsi nasabah terhadap keandalan lembaga. (Sari & Rambe, 2021) menemukan bahwa keramahan staf dan kecepatan layanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan. Layanan yang efektif akan mendorong nasabah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. (A. Lestari, 2023) menekankan bahwa customer service memegang peran sebagai ujung tombak dalam menjalin hubungan dengan nasabah. (Hidayat & Wulandari, 2020) juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan berkontribusi besar pada keputusan nasabah dalam menggunakan produk keuangan. Hubungan yang baik antara kualitas pelayanan dan kepuasan akan memperkuat posisi lembaga di tengah persaingan.

Kualitas pelayanan yang terjaga tidak hanya menghasilkan kepuasan sesaat tetapi juga membentuk loyalitas yang lebih kuat. (Fauzi & Handayani, 2024) menunjukkan bahwa layanan yang cepat dan efisien akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah. Penelitian (Wijayanti, 2023) menambahkan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, empati, dan daya tanggap memberikan pengaruh signifikan terhadap pengalaman nasabah. (Octaviani & Runi, 2022) menjelaskan bahwa evaluasi layanan secara rutin menjaga agar kualitas tetap sesuai dengan harapan.

(S. Lestari & Sudirman, 2021) menyebutkan bahwa mutu layanan di Bank Mandiri terbukti mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan akhirnya menjadi strategi penting dalam mempertahankan daya saing lembaga keuangan.

5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan menjadi faktor pertama yang sangat menentukan kepuasan nasabah. (Ifrianti, 2020) menyebutkan bahwa kualitas layanan diukur dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi tersebut memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana lembaga jasa keuangan merespons kebutuhan konsumennya. Pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan rasa aman bagi nasabah. Empati dari petugas menambah nilai emosional yang dirasakan pelanggan. Kepuasan nasabah akan meningkat jika setiap dimensi layanan terpenuhi secara konsisten.

Faktor kedua adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bellasaputri dan Arif (2022) menegaskan bahwa kecepatan layanan sering kali menjadi penentu persepsi awal konsumen terhadap kualitas lembaga. Nasabah akan merasa lebih nyaman jika kebutuhan mereka dapat segera dipenuhi. Kecepatan juga harus disertai dengan ketepatan agar tidak menimbulkan

kesalahan dalam proses layanan. Keterlambatan atau kekeliruan dapat mengurangi tingkat kepuasan secara signifikan. Layanan yang tanggap dan tepat akan memperkuat kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan.

Faktor ketiga adalah keamanan layanan yang diberikan lembaga jasa keuangan. (Susanti, 2021) menekankan bahwa keamanan transaksi merupakan aspek vital yang memengaruhi rasa percaya nasabah. Nasabah membutuhkan jaminan bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi. Keamanan yang baik akan menumbuhkan keyakinan untuk terus menggunakan layanan. Kepercayaan yang terbentuk dari aspek keamanan ini secara langsung meningkatkan kepuasan. Lembaga yang gagal menjaga keamanan akan kehilangan loyalitas nasabah.

Faktor keempat adalah perhatian dan empati terhadap kebutuhan nasabah yang bersifat personal. Penelitian terbaru menegaskan bahwa pelayanan yang responsif dan penuh perhatian menjadi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang (2023a, 2023b). Empati dari petugas membuat nasabah merasa dihargai sebagai individu. Hubungan personal ini memberi dampak positif yang besar terhadap kepuasan. Faktor kelima adalah aksesibilitas layanan yang mudah dijangkau oleh nasabah. Akses yang lancar akan membuat nasabah merasa terbantu dan puas. Kelima faktor ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan dan loyalitas yang kuat bagi nasabah.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan memusatkan perhatian pada penerapan dalam pencatatan laporan keuangan usaha. Berikut ini kajian mengenai beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Table 1. Penelitian Terdahulu

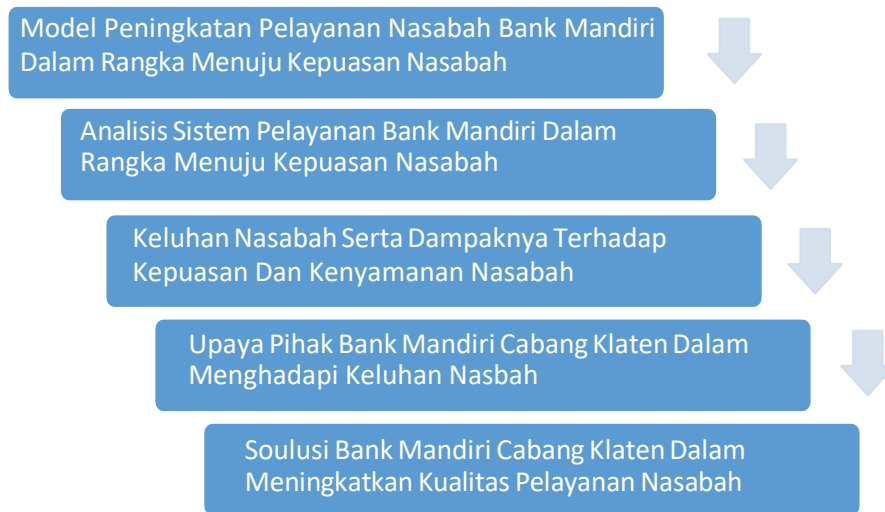
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian (Ringkas)	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian & Sumber
1	Masrohatin et al. (2023)	Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember	Penelitian menggunakan metode Kualitatif	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa perubahan bank konvensional menjadi digital branch mampu menghadirkan kemudahan dan keamanan dalam layanan perbankan bagi nasabah. Transformasi ini berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah, kualitas layanan, serta membangun kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan tersebut.
2	(Nurdina & Gustira, 2021)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta)	Penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa backoffice memiliki peran besar dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan bank. Aktivitas backoffice seperti verifikasi dokumen, audit internal, dan pengiriman pesan berkontribusi pada kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik di backoffice meningkatkan kepercayaan dan kepuasan, serta memperkuat citra perusahaan.
3	Rohmi (2020)	Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani dalam	Penelitian menggunakan metode	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia untuk

		Peningkatan Excellent Service di Bank Mandiri Cabang Lumajang	kualitatif	meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Bank Mandiri Cabang Lumajang meliputi berbagai program pelatihan dan pengembangan, memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan prima (excellent service) serta peningkatan kepuasan pelanggan.
4	Fatimah Tsaralya Asegaf & Farida Indriani (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri	Penelitian menggunakan metode kualitatif (studi literatur)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRIMEN dalam tujuan peningkatan kualitas pelayanan mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan menekan panjangnya antrian di kantor cabang. Meski demikian, tingkat adopsi masih rendah di kalangan nasabah berusia di atas 40 tahun karena keterbatasan literasi digital sehingga kepuasan konsumen tidak merata untuk semua kalangan. Selain itu, penyebaran internet yang belum merata di wilayah pedesaan menjadi hambatan utama. Keamanan layanan dan kepercayaan nasabah juga perlu diperkuat melalui penerapan sistem keamanan canggih serta edukasi mengenai perlindungan data.

2.3 Kerangka

Kerangka berpikir merupakan fondasi penelitian yang berisi sintesis antara teori, observasi, fakta, dan kajian pustaka. Kerangka ini menyajikan penjelasan mendalam mengenai variabel penelitian, yang memvisualisasikan hubungan antar variabel dalam bentuk diagram skematis (paradigma atau model penelitian), sehingga menjadi dasar logis untuk menjawab permasalahan penelitian dan menyusun hipotesis. Kerangka berpikir dikatakan sebagai peta konseptual yang menyusun teori, konsep, dan hipotesis secara sistematis, membimbing peneliti dalam menganalisis permasalahan, merancang pertanyaan penelitian, serta mewujudkan argumen yang koheren. Kerangka tersebut dibangun atas kombinasi antara teori, fakta empiris, observasi, dan literatur yang relevan (Syahputri et al., 2023)

Penelitian lain menekankan bahwa dengan kerangka berpikir yang tertata dengan baik, proses penelitian menjadi lebih terarah dan sistematis, berlandaskan akademik yang kuat. Hal ini memungkinkan peneliti menghasilkan temuan yang valid dan bermakna dalam pengembangan ilmu pengetahuan (Listiana & Anam, 2025). Maka dari itu, kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai “Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Mandiri Dalam Rangka Menuju Kepuasan Nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bentuk layanan yang diberikan oleh Customer Service Bank Mandiri cabang Klaten sendiri, layanan itu terdiri dari : Layanan pembukaan rekening, Layanan tutup rekening, Layanan atm, Layanan complain nasabah, Layanan mobile banking.
2. Tingkat kepuasan nasabah akan layanan yang diberikan oleh customer service Bank Mandiri Cabang Klaten rata-rata cukup tinggi dengan layanan yang mereka terima seperti layanan cross selling, pembukaan rekening, pembuatan atm, penutupan rekening kecuali pada layanan mobile banking, complain nasabah Dimana merasa kurang puas karena nasabah layanan yang dialami oleh nasabah tidak dapat terselesaikan dengan baik.

Upaya pelayanan yang dilakukan Customer Service untuk memenuhi Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Klaten antara lain. Meningkatkan kualitas layanan, memberikan Pelayanan yang lebih baik dari nasabah untuk masukan dan keluhan mereka, dan secara aktif mendengarkan apa yang diungkapkan oleh nasabah. Jika ada masalah pihak bank akan mengakui dan memahami kebutuhan individu nasabah Adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan, semua Upaya yang dilakukan oleh Customer service Bank Mandiri Cabang Klaten

3. telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menerapkan Upaya-upaya diatas secara konsisten dan berkelanjutan dapat membantu Bank Mandiri Cabang Klaten meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun hubungan jangka Panjang yang kuat dengan mereka sehingga nasabah akan lebih merasa puas.

Dalam Kesimpulan Bank Mandir Cabang Klaten dapat meningkatkan kualitas pelayanan Customer service mereka dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini akan membantu Bank Mandiri mempertahankan basis nasabah yang loyal, meningkatkan citra Perusahaan dan meningkatkan daya sain di perbankan.

5.2. Saran

Berikut Adalah beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Mandiri Cabang Klaten :

1. Bank Mandiri Cabang Klaten harus terus mempertahankan dab meningkatkan aspek-aspek positif dalam layanan Customer service mereka, mulai dari layanan pembukaan rekening, layanan tutup rekening, layanan atm, layanan pengaduan nasabah, layanan cross selling dan layanan mobile banking.
2. Bank Mandiri Cabang Klaten harus terus melakukan peningkatan terhadap layanannya agar nasabah dapat tetap merasa puas, dengan melakukan perbaikan Aplikasi Livin, Efisienkan Penanganan Pengaduan Nasabah,

Penerapan sistem yang lebih efisien dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat, Keterbukaan dalam penutupan rekening. Promosi Layanan Cross Selling, Pelatihan Customer Service, Survei berkala dan Umpan balik.

3. Bank Mandiri Cabang Klaten dapat lebih memperkuat posisinya dengan meningkatkan upaya customer service Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan inovasi, memberikan pelatihan reguler kepada staf, dan memanfaatkan teknologi dengan lebih efisien. Pengumpulan umpan balik dan responsif terhadap keluhan nasabah perlu diperhatikan secara konsisten. Dengan Langkah-langkah ini, bank dapat memperbaiki kepuasan nasabah, membangun loyalitas dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Susanti, L. S. (2022). *Pasar Industri Skin Care Indonesia Tahun 2010-2021*. 21(435), 49–59.
- Aji, R., & Sumitro, S. (2020). Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Pademangan. *Jurnal Manajemen STEI*, 7(2), 45–56. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/ManajemenSTEI/article/view/904>
- Anggraini, D. (2024). Analisa Penerapan Pencatatan Laporan Keuangan Pada UMKM. desember, 67.
- Aulya, P. (2025). Perbandingan Ruang Lingkup Perbankan dan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Badrawani, H. (2025). Pemicu Pertumbuhan Ekonomi Regional melalui Pembayaran Digital. ArXiv Preprint. <https://arxiv.org/abs/2508.02119>
- Fakhrunnas, F. (2021). Kontribusi Bank Konvensional terhadap Stabilitas Keuangan Indonesia. *Etikonomi: Jurnal Ekonomi*.
- Fauzi, A., & Handayani, R. (2024). Pengaruh self service technology terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 12(2), 45–56. <https://jurnal.minartis.com/index.php/jeps/article/view/1869>
- Gofur, A. (2020). Kualitas pelayanan customer service kepada nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6(2), 123–135.
- Herlina, L. (2021). Fungsi Bank sebagai Lembaga Intermediasi di Masa Pandemic COVID-19: Analisis Komparatif. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).

- Hidayat, R., & Wulandari, D. (2020). Pengaruh pelayanan, kinerja customer service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di bank konvensional. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 8(1), 77–90.
<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/JEKMA/article/view/596>
- Ifrianti, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. *Jurnal Promark*, 7(1), 1–10.
- Ighomereho, O. S., Eze, S. C., & Ikpefan, O. J. (2022). E-service quality dimensions and their impact on customer satisfaction in banking sector. *ArXiv Preprint*. <https://arxiv.org/abs/2205.00055>
- Janottama, I., & Pradana, Y. (2024). Optimalisasi layanan customer service di Bank BRI dengan pendekatan teori antrean. *Jurnal Kajian Industri (JKI)*, 12(1), 22–34. <https://jki.ub.ac.id/index.php/jki/article/view/319>
- Lestari, A. (2023). Peran customer service terhadap peningkatan pelayanan nasabah. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 22–33.
<https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/19>
- Lestari, D. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan. *Jurnal Cendekia Ekonomi, Keuangan, Dan Investasi*.
- Lestari, S., & Sudirman, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 34–45.
- Listiana, H., & Anam, K. (2025). Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir. *Jurnal Lentera*, 24(1), 149–157.
- Mahrani, F. (2024). Peran Perbankan dalam Peningkatan Perekonomian Indonesia. *Jurnal Al- Wadiah*.
- Nugroho, R., & Hendranastiti, D. (2024). Stabilitas dan Kinerja Perbankan Konvensional Sebelum & Sesudah Pandemi COVID-19. *Jurnal Fikih Bisnis*.

- Nurdina, N., & Gustira, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Mandiri Jakarta). *Journal Of Economics And Business UBS*, 10(2), 159–168.
- Octaviani, V. A., & Runi. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nanga Pinoh. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 67–85.
- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.
- Ridha, I. (2023). Analisis Kinerja dalam Konsep Hukum Perbankan dan Perkreditan. *Majalah Ilmiah Manajemen*.
- Risdaniar. (2021). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu. In *Jurnal Bisnis*. Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., & Saputra, R. N.
- (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. 4(5), 1163–1170.
- Samudra, F. G. M., & Firdaus, N. (2025). Kedudukan Hukum Perbankan dalam Sistem Operasional Bank Konvensional. *Jurnal Ilmu Hukum Nusantara*.
- Saputri, R., Sari, D., & Putri, A. (2022). Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 8(1), 45–59.
- Sari, D., & Rambe, A. (2021). Analisis peran kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. *Jurnal Pembangunan Manajemen Dan Inovasi*, 3(1), 15–25. <https://journalcenter.org/index.php/jupumi/article/view/3762>

- Setiawan, I., & Pratama, R. (2022). Peranan customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan calon nasabah pada BPRS BOTANI. *Jurnal Administrasi Bisnis Dan Keuangan*, 4(1), 12–21. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jabkes/article/view/1351>
- Statistika, D., Matematika, F., Ilmu, D. A. N., & Alam, P. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa ipb university sebagai nasabah bank xxx anton ramdhani.
- Suhanda, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 7(3), 1007–1018.
- Susanti, R. (2021). Analisis kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking. *Jurnal Ekonika*, 10(2), 115–123.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.
- Wijayanti, K. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: studi kasus Bank Mandiri. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi & Bisnis*.