

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN METODE PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO

Fahrul Hidayat¹, Nurul Iman², Arif Hartono³

Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Indonesia

E-mail: [*fahrul637@gmail.com](mailto:fahrul637@gmail.com)¹

ABSTRAK

Persaingan perbankan pada saat ini sangat ketat. Bank-bank yang memberikan layanan secara baik yang akan dicari oleh nasabah dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Tujuan utama riset ini adalah mengkaji bagaimana dampak dari mutu layanan serta implementasi strategi metode pelayanan prima yang dirasakan oleh pengguna jasa PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Kajian ini mengaplikasikan metodologi kuantitatif. Informasi yang diolah merupakan data utama yang dikumpulkan melalui instrumen angket, dengan pemilihan partisipan menggunakan teknik accidental sampling yang melibatkan 100 orang responden. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Temuan studi mengindikasikan bahwa kualitas layanan pada tingkat galat 5% secara individual mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa dengan hasil pengujian $t > t$ tabel ($4,353 > 1,983$), sedangkan penerapan metode layanan unggulan pada tingkat galat 5% secara individual tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan hasil t hitung $< t$ tabel ($1,323 < 1,983$), serta dampak kualitas layanan dan implementasi metode layanan unggulan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata kunci

Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

000Banking competition is currently very tight. Banks that provide good service will be sought by customers and customer dissatisfaction will easily make these customers move to another bank. The main objective of this research is to examine the impact of service quality and the implementation of excellent service method strategies felt by PT service users. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. This study applies quantitative methodology. The information processed is the main data collected through a questionnaire instrument, with participant selection using an accidental sampling technique involving 100 respondents. Data analysis was carried out using a descriptive statistical approach. The study findings indicate that service quality at an error rate of 5% individually influences the level of satisfaction of service users with test results $t > t$ table ($4.353 > 1.983$), while the application of superior service methods at an error rate of 5% individually does not show a significant influence on service user satisfaction with the results of $t < t$ table ($1.323 < 1.983$), and the impact of service quality and implementation of superior service methods together influence the level of customer satisfaction.

Keywords

Service Quality, Excellent Service, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara dalam menyediakan layanan keuangan serta mengelola dana masyarakat. Dalam sistem perbankan, terdapat dua jenis utama, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah (Yusriadi 2022). Perbedaan utama di antara keduanya terletak pada sistem

pembagian keuntungan, di mana bank konvensional menggunakan bunga sebagai sumber pendapatan, sementara bank syariah menerapkan sistem bagi hasil berdasarkan prinsip syariah (Hendra, Candra, and Putra 2024). Salah satu institusi yang berperan dalam perbankan syariah adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), yang lebih fokus pada pembiayaan mikro guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat menengah ke bawah (Anisa Dwi Utami et al. 2023).

Persaingan dalam industri perbankan semakin ketat, sehingga bank dituntut untuk memberikan layanan berkualitas guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Syathiri and Adhitama 2022). Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis, karena nasabah yang puas cenderung melakukan transaksi ulang serta merekomendasikan bank kepada orang lain (Safriani and Siregar 2024). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu ekspektasi sebelum menerima layanan dan kualitas pelayanan yang benar-benar diterima. Jika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap bank (Kinanthi and Sisilia 2024).

Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, penerapan konsep pelayanan prima menjadi strategi utama (Sarah and Saroja 2021). Pelayanan prima bertujuan untuk tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang luar biasa. Beberapa elemen penting dalam pelayanan prima mencakup sikap profesional, keterampilan komunikasi, kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan, serta kepedulian terhadap kenyamanan mereka (Pardosi et al. 2023). Pelayanan prima juga erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, yang dapat diukur melalui indikator seperti reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles). Peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang krusial bagi bank dalam memenangkan persaingan (Handayani 2023). Nasabah saat ini lebih sadar akan hak-haknya dan memiliki akses luas terhadap informasi, sehingga mereka memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan (Robani et al. 2024).

Oleh karena itu, bank harus terus berinovasi dalam meningkatkan standar pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik. Keberhasilan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi akan berdampak pada citra bank, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memberikan keunggulan kompetitif di pasar perbankan (Ferozi Ramdana Irsyad et al. 2024).

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak bank dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan guna mempertahankan dan memperluas basis nasabah mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi korelasi antara mutu layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Proses perolehan data dilaksanakan melalui angket yang memuat sejumlah pertanyaan terkait standar pelayanan yang diperoleh pelanggan dari PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Informasi yang dihimpun merupakan data primer yang langsung dikumpulkan dari para responden melalui penyebaran formulir pertanyaan. Penelitian ini mencakup ruang lingkup mengenai kualitas pelayanan dan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada nasabah pada tahun 2024. Pengolahan data memanfaatkan program SPSS dengan menerapkan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dilakukan dengan metode uji t. Keseluruhan nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang berjumlah 11.705 orang pada 2024 menjadi populasi dalam kajian ini. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik nonprobability sampling melalui pendekatan accidental sampling, yang mana peserta dipilih berdasarkan kebetulan dan kesesuaian dengan syarat penelitian yang telah ditetapkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Responden dikelompokkan guna mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai karakteristik mereka sebagai subjek penelitian.

3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1: Descriptive Statistics
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	36.00	50.00	43.6700	4.22129
Pelayanan Prima	100	44.00	60.00	53.8400	4.57203
Kepuasan Nasabah	100	25.00	40.00	35.0300	3.78849
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, distribusi data menunjukkan bahwa:

- Kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai minimum 36, maksimum 50, rata-rata 43,67, dan standar deviasi 4,22129.
- Pelayanan prima (X2) memiliki nilai minimum 44, maksimum 60, rata-rata 53,84, dan standar deviasi 4,57203.
- Kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai minimum 25, maksimum 40, rata-rata 35,03, dan standar deviasi 3,78849.

3.2 Hasil Uji Instrumen

1. Analisis Uji Validitas

Tabel 2: Hasil Uji Validitas Variabel X1

Indikator	r hitung	r table	Keterangan
X1. 1	0,735	0,196	Valid
X1. 2	0,796	0,196	Valid
X1. 3	0,826	0,196	Valid
X1. 4	0,756	0,196	Valid
X1. 5	0,747	0,196	Valid
X1. 6	0,736	0,196	Valid
X1. 7	0,716	0,196	Valid
X1. 8	0,778	0,196	Valid
X1. 9	0,800	0,196	Valid
X1. 10	0,736	0,196	Valid

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa semua item telah dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel X2

Indikator	r hitung	r table	Keterangan
X2. 1	0,674	0,196	Valid
X2. 2	0,692	0,196	Valid
X2. 3	0,739	0,196	Valid
X2. 4	0,622	0,196	Valid
X2. 5	0,751	0,196	Valid
X2. 6	0,644	0,196	Valid
X2. 7	0,718	0,196	Valid
X2. 8	0,703	0,196	Valid
X2. 9	0,671	0,196	Valid
X2. 10	0,706	0,196	Valid
X2. 11	0,714	0,196	Valid
X2. 12	0,16	0,196	Valid

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa semua item telah dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian pada variabel pelayanan prima.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Indikator	r hitung	r table	Keterangan
Y. 1	0,817	0,196	Valid
Y. 2	0,856	0,196	Valid
Y. 3	0,799	0,196	Valid
Y. 4	0,801	0,196	Valid
Y. 5	0,798	0,196	Valid
Y. 6	0,780	0,196	Valid
Y. 7	0,777	0,196	Valid
Y. 8	0,763	0,196	Valid

Berdasarkan tabel 4, semua item dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian pada variabel kepuasan nasabah. Dengan r tabel sebesar 0,196 ($N = 98, \alpha = 5\%$) dan r hitung $>$ r tabel, seluruh indikator yang digunakan dinyatakan valid, sehingga data penelitian layak untuk pengujian hipotesis.

2. Analisis Uji Reabilitas

Tabel 5: Hasil Uji Reabilitas Variabel X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	10

Hasil uji reabilitas variabel X1 nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,917 lebih tinggi dari batas minimum 0,6, sehingga variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan *reliabel*.

Tabel 6: Hasil Uji Reabilitas Variabel X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	12

Hasil uji reabilitas variabel X2 nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,902 melebihi batas minimum 0,6, sehingga variabel pelayanan prima (X2) dinyatakan *reliabel*.

Tabel 7: Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	8

Hasil uji reabilitas variabel Y nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,917 lebih besar dari batas minimum 0,6, sehingga variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan *reliabel*.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 8: Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.13659223
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.102
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.160 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.066
		.254

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 100 sampled tables with starting seed 624387341.

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*, nilai normalitas sebesar 0,160 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari semua variabel terdistribusi secara normal.

Tabel 9: Hasil Uji Multikolinearitas *Coefficients*^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.234	3.381		1.844	.068		
Kualitas Pelayanan	.489	.112	.543	4.353	.078	.354	2.824
Pelayanan Prima	.138	.104	.165	1.323	.189	.354	2.824

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Hasil uji multikolinearitas, seluruh nilai *tolerance* > 0,10 ($X_1 = 0,354$; $X_2 = 0,354$) dan nilai *VIF* < 10 ($X_1 = 2,824$; $X_2 = 2,824$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam penelitian ini.

Tabel 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas *Correlations*

		Kualitas Pelayanan	Pelayanan Prima	Unstandardized Residual
Pearson's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.772**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Pelayanan Prima	Correlation Coefficient	.772**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.066	.133
		Sig. (2-tailed)	.513	.186
		N	100	100

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Hasil uji heteroskedastisitas, semua variabel memiliki probabilitas korelasi > 0,05, yaitu kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,513 dan pelayanan prima (X_2) sebesar 0,186. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda *Coefficients*^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.234	3.381		1.844	.068
	Kualitas Pelayanan	.489	.112	.543	4.353	.078
	Pelayanan Prima	.138	.104	.165	1.323	.189

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan, persamaan regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 6.234 - 0,489X_1 + 0,138X_2 + e$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 6.234, yang berarti jika kualitas pelayanan (X_1) dan pelayanan prima (X_2) bernilai 0, kepuasan nasabah (Y) tetap

sebesar 6.234. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai negatif (-0,489), menunjukkan bahwa peningkatan X1 sebesar 1% justru menurunkan kepuasan nasabah sebesar 4,353. Sementara itu, koefisien regresi variabel pelayanan prima bernilai positif (0,138), yang berarti peningkatan X2 sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,323. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan.

5. Uji Hipotesis

Tabel 12: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda *Coefficients*^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.234	3.381		1.844	.068
	Kualitas Pelayanan	.489	.112	.543	4.353	.549
	Pelayanan Prima	.138	.104	.165	1.323	.189

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Nilai t hitung sebesar 4.353 > t tabel 1.983 dengan signifikansi 0,549 > 0,05, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka, Ho1 ditolak dan Ha1 diterima.
2. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah
Nilai t hitung sebesar 1.323 < t tabel 1.983 dengan signifikansi 0,189 > 0,05, menunjukkan bahwa pelayanan prima (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada taraf kesalahan 5%. Maka, Ho2 diterima dan Ha2 ditolak.

Tabel 13: Hasil Uji Hipotesis F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	665.599	2	332.800	42.287	.000 ^b
	Residual	763.391	97	7.870		
	Total	1428.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 42.287 > F tabel 3.09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan pelayanan prima (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 14: Hasil Uji Determinasi (R^2) *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.466	.455	2.80535

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan

Sumber : SPSS, Data yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan Hasil Uji Determinasi (R^2) *Model Summary*, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,466 menunjukkan bahwa 45,5% kepuasan nasabah di BPRS Mitra Mentari Sejahtera dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pelayanan prima, sementara 34,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

3.3 Pembahasan dan Implikasi

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengujian regresi memperlihatkan bahwa mutu layanan memberikan dampak positif dan bermakna terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dengan nilai t hitung 4,353 > t tabel 1,983 dan tingkat signifikansi

0,549 > 0,05, sehingga hipotesis nol pertama ditolak dan hipotesis alternatif pertama diterima. Semakin tinggi kualitas jasa yang diberikan, semakin besar motivasi bagi pelanggan untuk menyimpan dana dan melakukan transaksi, serta meningkatkan kesetiaan mereka pada institusi.

Hasil ini selaras dengan konsep yang dikemukakan oleh Kotler & Armstrong (2017), yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan strategi potensial untuk mengungguli kompetitor. Lebih lanjut, studi yang dilakukan Rindhu Adji (2022) juga memperkuat pandangan bahwa mutu pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, menekankan urgensi peningkatan standar layanan dalam membangun relasi berkelanjutan dengan konsumen.

2. Pengaruh Pelayan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa layanan unggulan tidak memiliki dampak berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dengan nilai t hitung $1,323 < t$ tabel $1,983$ dan angka signifikansi $0,189 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a tidak diterima. Kondisi ini mengisyaratkan masih adanya keterbatasan dalam penyediaan layanan prima yang ditawarkan, serta menyoroti pentingnya mengetahui kebutuhan dan keluhan pelanggan untuk meningkatkan rasa puas dan kepercayaan mereka. Layanan prima merupakan ikhtiar menyediakan jasa terbaik agar konsumen tetap setia, yang memerlukan kemampuan seperti komunikasi efektif, perilaku bersahabat, serta kapasitas mengelola pengaduan secara profesional.

Hasil ini diperkuat oleh kajian Julian Valentino (2020) yang memperlihatkan bahwa layanan prima tidak berdampak secara individual terhadap kepuasan pelanggan, menekankan signifikansi perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan konsumen serta peningkatan kualitas layanan berdasarkan kritik dan masukan dari pengguna jasa.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengaruh Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan riset memperlihatkan bahwa mutu layanan dan pelayanan unggulan berdampak secara bersamaan terhadap Indeks Pembangunan Manusia di wilayah Jawa Timur periode 2008-2022. Pengujian F menghasilkan angka F hitung $42,287 > 3,09$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Layanan berkualitas harus bersifat sigap, presisi, cermat, dan memuaskan untuk membangun rasa percaya konsumen.

Hasil ini mendukung studi yang dilakukan oleh Dwi Listyowati (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas produk dan layanan prima secara simultan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan memberikan dampak positif dan bermakna terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Ponorogo, sedangkan penerapan metode pelayanan prima tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil analisis mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan prima yang diterapkan tidak secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat disebabkan oleh faktor lain yang lebih berpengaruh dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Meskipun secara parsial pelayanan prima tidak memberikan pengaruh yang signifikan, hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pelayanan prima secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang optimal harus mencakup aspek kecepatan, ketepatan, dan keakuratan guna membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan ekspektasi nasabah agar kepuasan serta loyalitas pelanggan dapat terus meningkat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, Andrian, and Pratiwi Nilasari. 2023. "Penerapan Pelayanan Prima Islami Dan Manajemen Berbasis Keamanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Sektor Publik." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9 (3): 3919. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.11345>.
- Anisa Dwi Utami, Lukman M Baga, Rahmat Yanuar, Tita Nursyamsiah, Busaid, and Yekti Mahanani. 2023. "Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Indonesia." *Al-Muzara'Ah* 11 (1): 47–61. <https://doi.org/10.29244/jam.11.1.47-61>.
- Didin Fatihudin and, M. Anang Firmansyah. 2020. "Pemasaran Jasa." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., no. March.
- Ferozi Ramdana Irsyad, Filja Azkiah Siregar, Jonatan Marbun, and Hasyim Hasyim. 2024. "Menghadapi Era Baru : Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia." *Transformasi: Journal of Economics and Business Management* 3 (2): 29–46. <https://doi.org/10.56444/transformati.v3i2.1594>.
- Handayani, Juli. 2023. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Perwira Journal of Economics & Business* 3 (2): 1–10. <https://doi.org/10.54199/pjeb.v3i2.212>.
- Hendra, Hendra, Canelly Cathaliev Candra, and Cevin Mahezna Putra. 2024. "Perbedaan Dan Persamaan Sistem Bagi Hasil Bank Syariah Dengan Bunga Bank Konvensional." *Religion: Jurnal Agama, Sosial Dan Budaya* 3 (3): 627–35. <https://maryamsejahtera.com/index.php/Religion>.
- Kinanthi, Glory Easterlitta, and Kristina Sisilia. 2024. "Pengaruh Customer Expectations Dan Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Pada User Aplikasi Dinotis." *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 11 (1): 853–70. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55094>.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2 (3): 727–37. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Pardosi, Vianni R, Widya Pardede, Mira Lumbantobing, and Nova Yunita Sari. 2023. "Copyright @" 3: 8752–57.
- Riadi, Muhammad, Jeni Kamase, and M. Mapparenta. 2021. "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Haji Kalla Cabang Alauddin)." *Journal of Management Science (JMS)* 2 (1): 41–60. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>.
- Robani, Daffa Quthbir, Daffa Dwi Saputra, Yoga Aditiya Pratama, and Mohamad Zein. 2024. "The Literature Review of Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesian Banks."

- Safriani, and Pani Akhiruddin Siregar. 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Al-Washliyah Medan." *Edunomika* 08 (02): 1-17.
- Sarah, Nani Nuraini, and Saroja Saroja. 2021. "Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pt Bpr Mas Pamulang-Tangsel." *International Proceeding on Entrepreneurship* 1 (1). <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9702>.
- Syathiri, Ahmad, and Ferdinand Adhitama. 2022. "Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dalam Pertumbuhan Ekonomi Regional Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 (3): 2385. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6220>.
- Yusriadi. 2022. "Bank Syariah Dan Konvensional (Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya)." *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi* 11 (1): 1-15. <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>.