

OPTIMALISASI KEPUASAN NASABAH MELALUI PENGGUNAAN MOBILE
BANKING BYOND BY BSI: STUDI KASUS DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PADANG PANJANG

Sarah¹, Muhammad Al Mighwar²
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
saraaah221@gmail.com,
malmighwar@gmail.com

Keywords:

*Customer Satisfaction,
Mobile Banking, and
Byond by BSI.*

ABSTRACT

In today's digital era, the transformation of banking services through mobile technology has become an important requirement in increasing customer convenience and satisfaction. The same is the case with this research which aims to analyze the optimization of customer satisfaction through the use of the Byond by BSI mobile banking application with a case study at BSI KCP Padang Panjang. The research method used is descriptive with a qualitative approach, where data is collected through literature studies, interviews with customers and customer service, and Customer Satisfaction Survey (CSS) results. The results showed that the Byond by BSI application provides convenience in transactions, more modern features, and increased security aspects, which overall have a positive impact on customer satisfaction. On the other hand, there are still obstacles such as system disruptions due to maintenance and difficulties for some customers who are less familiar with digital technology. The results of this study contribute to the development of more inclusive and user-friendly mobile banking services.

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kepuasan Nasabah,
Mobile Banking, dan
Byond by BSI.

Dalam era digital saat ini, transformasi layanan perbankan melalui teknologi mobile telah menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Sama halnya dengan penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kepuasan nasabah melalui penggunaan aplikasi mobile banking Byond by BSI dengan studi kasus di BSI KCP Padang Panjang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui studi literatur, wawancara dengan nasabah dan *customer service*, dan hasil *Customer Satisfaction Survey* (CSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Byond by BSI memberikan kemudahan dalam bertransaksi, fitur yang lebih modern, serta peningkatan aspek keamanan, yang secara keseluruhan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Disisi lain, masih terdapat kendala seperti gangguan sistem akibat *maintenance* serta kesulitan bagi sebagian nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hasil studi ini berkontribusi pada pengembangan layanan mobile banking yang lebih inklusif dan *user-friendly*.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri yang semakin pesat menuntut peningkatan layanan yang lebih cepat, terutama pada sektor jasa. Transformasi digital telah menjadi kunci dalam menghadapi dinamika persaingan global, di mana inovasi teknologi memungkinkan lembaga jasa, termasuk perbankan, untuk merespon kebutuhan nasabah dengan lebih efisien dan responsif. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons tren ini dengan menghadirkan aplikasi *mobile banking Byond* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saingnya.

Dalam era persaingan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan implementasi teknologi digital. Kepuasan nasabah tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan. Optimalisasi kepuasan nasabah melalui penggunaan *mobile banking Byond* menjadi strategi vital untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi.

Layanan digital yang optimal tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada pertumbuhan bisnis dan daya saing BSI. Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi BSI untuk mengoptimalkan layanan digital, sehingga mampu bersaing di era transformasi industri yang serba cepat. Temuan yang diperoleh akan menjadi acuan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan inovasi fitur dalam aplikasi *mobile banking Byond*, sehingga mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking Byond*, serta mengevaluasi efektivitas fitur-fitur aplikasi dalam memenuhi ekspektasi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil studi yang difokuskan pada BSI KCP Padang Panjang, yang dipilih sebagai lokasi penelitian. Sehingga penelitian ini berjudul “Optimalisasi Kepuasan Nasabah melalui Penggunaan Mobile Banking Byond by BSI: Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Panjang.”

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan seseorang setelah mendapatkan sesuatu yang sesuai atau melebihi harapannya. Di tengah persaingan industri yang ketat, sebuah perusahaan terus berupaya menciptakan pengalaman istimewa bagi setiap nasabahnya. Bayangkan seorang nasabah yang datang ke kantor cabang dengan harapan mendapatkan solusi atas permasalahan finansialnya. Tanpa menunggu lama, petugas layanan dengan sigap menyambut dan membantu nasabah, mendengarkan setiap keluhan serta memberikan solusi yang jelas dan mudah dipahami. Layanan yang cepat, personal, dan penuh perhatian tersebut membuat nasabah merasa dihargai, sehingga nasabah tidak hanya menyelesaikan permasalahannya, tetapi juga merasakan adanya nilai lebih dalam setiap interaksi.

Menurut (Sumarni, 2011), kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan yang muncul ketika seseorang menilai kinerja produk atau hasil yang diperolehnya berdasarkan perbandingan dengan harapan yang telah ditetapkan. Menurutnya, bila kinerja tidak mencapai tingkat yang diharapkan, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, ketika kinerja sesuai dengan ekspektasi, nasabah akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah pun akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi.

Menurut (Keller & Kotler, 2021), kepuasan menggambarkan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja produk yang mereka rasakan dengan harapan dan ekspektasi yang telah ditetapkan. Menurut Ria Octavia, kepuasan nasabah merupakan evaluasi terhadap perbandingan kinerja, apakah menimbulkan rasa senang atau kecewa, kemudian mengukur apakah pilihan yang diambil memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, menurut Wahjono, jika perusahaan dapat menjaga kepuasan pelanggan secara konsisten, maka hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan akan terjalin, yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Menurut Kotler, terdapat empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Sasaran

Metode ini mengacu pada jumlah keluhan atau komplain yang diajukan oleh nasabah dalam suatu periode. Semakin banyak keluhan yang diterima, semakin rendah tingkat kepuasan nasabah, dan sebaliknya. Oleh karena itu, diperlukan

sistem yang efektif untuk menangani keluhan serta menerima masukan dari nasabah.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Bank perlu secara rutin melakukan survei guna mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Survei ini dapat dilakukan melalui wawancara atau kuesioner yang berkaitan dengan pengalaman nasabah dalam bertransaksi dengan bank.

c. *Mystery Shopper* (Konsumen Samaran)

Bank dapat menugaskan karyawan atau pihak lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna menilai secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Metode ini memungkinkan bank untuk mengamati cara pegawai melayani nasabah dalam situasi nyata.

2. Kualitas Layanan Byond by BSI

Kualitas merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada nasabah untuk memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar. BSI menyediakan fitur-fitur unggulan melalui aplikasi selulernya, sehingga pengelolaan aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah dan nyaman. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat mengakses rekening tabungan secara online untuk berbagai keperluan, dan aplikasi ini tersedia kapan saja untuk perangkat Android maupun iOS. Namun mulai tanggal 09 November 2024, BSI Mobile melakukan migrasi ke aplikasi Byond by BSI, kemudian melanjutkan transaksi keuangan dan pembukaan produk pendanaan melalui aplikasi tersebut. Dengan demikian, Mobile Banking BSI kini dikenal dengan nama Byond by BSI.

Fitur-fitur yang terdapat di App Byond By BSI yaitu produk berupa tabungan, investasi, dan pembiayaan. Menu keuangan berupa transfer, bayar & beli, QRIS, berbagi, tarik tunai, manajemen kartu dan transaksi terjadwal. Selain layanan keuangan, Byond juga menawarkan fitur sosial yang mencakup aspek ZISWAF, seperti zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Dengan demikian, nasabah pengguna Byond dapat dengan mudah memberikan donasi dan kontribusi sosial. Selain itu, *superapps* ini memiliki keunggulan unik dibandingkan bank lain dengan menyediakan fitur spiritual, yaitu penunjuk waktu sholat, arah kiblat, serta informasi mengenai masjid terdekat. Fitur-fitur tersebut membuat Byond sangat bermanfaat bagi muslim *traveler*, khususnya ketika berada di luar negeri, karena semua kebutuhan spiritual mereka dapat terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pengalaman, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Byond by BSI. Melalui metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menganalisis berbagai aspek layanan digital yang berkontribusi terhadap kenyamanan, kemudahan, serta tantangan yang dihadapi oleh nasabah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi studi literatur dari berbagai sumber referensi jurnal serta wawancara dengan pihak terkait yaitu nasabah dan *customer service*. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang relevan mengenai optimalisasi kepuasan nasabah dan penggunaan *mobile banking*, khususnya aplikasi Byond by BSI. Sementara itu, wawancara dilakukan untuk mendapatkan perspektif langsung dari nasabah dan pihak bank mengenai pengalaman, tantangan, serta manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kombinasi kedua metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Padang Panjang, serta memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai optimalisasi layanan perbankan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Padang Panjang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan nasabah dalam konteks ini lebih dari sekadar angka atau statistik. Ini adalah cermin dari komitmen perusahaan untuk menyediakan solusi terbaik dan pengalaman yang membuat setiap nasabah merasa seperti bagian dari keluarga besar yang saling mendukung.

1. Pertumbuhan Pengguna Byond By BSI

BYOND by BSI diluncurkan pada 9 November 2024. Aplikasi ini merupakan *superapps* dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Dalam waktu 2 bulan sejak diluncurkan, pengguna aktif BYOND by BSI sudah menembus angka 3 juta pengguna. Direktur Utama BSI, Hery Gunardi menyatakan sambutan positif atas perkembangan tersebut. Ia menjelaskan bahwa BSI Mobile, versi *mobile banking* sebelumnya, memiliki sekitar 3,5 juta pengguna aktif. Artinya, hanya dalam waktu dua bulan sejak peluncuran, sekitar 85,7% dari pengguna lama telah bermigrasi ke *superapps* BYOND. "Hari ini, jumlah pengguna aktif BYOND hampir mencapai 3 juta, dengan pertumbuhan unduhan sekitar 50-60 ribu pengguna. Dari 3,5 juta pengguna aktif BSI Mobile, hampir semuanya

telah pindah ke BYOND," ujar Hery. Menyikapi pertumbuhan basis nasabah yang pesat dan berbagai fitur menarik yang disuguhkan oleh BYOND by BSI, Hery optimistis bahwa perseroan akan mencapai target 10 juta pengguna BYOND by BSI pada akhir tahun 2025.

Superapps BYOND by BSI mencatat pertumbuhan yang signifikan dengan jumlah pengguna mencapai 3,5 juta per 7 Maret 2025. Seiring dengan pencapaian ini, perseroan optimistis menargetkan agar BYOND by BSI dapat meraih 10 juta pengguna pada akhir tahun 2025. Saat ini, total pengguna mobile banking BSI termasuk BYOND by BSI dan BSI Mobile telah mencapai 7,8 juta.

Berdasarkan literatur diatas, jumlah nasabah yang beralih dari BSI Mobile ke Byond by BSI mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yang menunjukkan bahwa integrasi fitur-fitur keuangan, sosial, dan spiritual dalam aplikasi tersebut berhasil meningkatkan kualitas layanan. Hal ini mendukung upaya optimalisasi kepuasan nasabah melalui penggunaan mobile banking BYOND by BSI, karena solusi terintegrasi tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa pelayanan yang komprehensif dan relevan dengan kebutuhan kehidupan sehari-hari nasabah.

2. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Byond by BSI

Berdasarkan wawancara dengan nasabah di BSI KCP Padang Panjang, nasabah yang bernama ibu aliya menyampaikan kepuasannya dalam menggunakan Byond by BSI. Ibu Aliya mengatakan "Aplikasi Byond by BSI sangat memudahkan saya dalam mengakses transaksi sehari-hari seperti transfer uang, pengecekan saldo, dan pembayaran tagihan. Selain itu, saya merasa aman karena fitur keamanan yang diterapkan." Berdasarkan hasil wawancara tersebut Ibu Aliya sangat terbantu dengan adanya Byond by BSI, transaksi dengan cepat dan efisien tanpa perlu mengunjungi kantor cabang, dan dengan keamanan membuat Ibu Aliya lebih percaya diri dalam bertransaksi.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah ke 2 di BSI KCP Padang Panjang, nasabah bernama Ibu Rita juga menyampaikan hasil penggunaan Byond by BSI. Ibu Rita mengatakan "Karena saya mempunyai usaha kue yang mana banyak pembeli yang melakukan pembayaran via transfer jadi dengan adanya Byond by BSI ini saya tidak perlu lagi mengecek kesini apakah dana dari pembeli sudah masuk atau belum. Dengan aplikasi ini saya sangat terbantu seperti fitur-fitur notifikasi transaksi dan riwayat transaksi yang lengkap membuat saya lebih mudah memantau aktivitas keuangan. Saya juga terbantu dengan adanya fitur pembelian token listrik yang bisa dibeli melalui HP saja." Ibu Rita

sangat terbantu dengan Byond by BSI dengan riwayat dan notifikasi transaksi membantu Ibu Rita memantau keuangan secara *real-time*.

3. Persepsi Customer Service Terhadap Kualitas Layanan Byond by BSI

Selain dari perspektif nasabah, penulis juga melakukan wawancara dengan *customer service* BSI KCP Padang Panjang yang perannya sangat penting dalam menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah. “Saya menerima banyak masukan dari nasabah terkait penggunaan aplikasi Byond by BSI. Banyak nasabah yang mengapresiasi kemudahan transaksi dan keamanan fitur yang disediakan, seperti otentikasi dua faktor yaitu verifikasi wajah dan kata sandi login, juga kemudahan dalam notifikasi secara *real-time*.” Dari banyaknya nasabah yang menilai kemudahan dalam penggunaan Byond by BSI. Namun, di sisi lain juga terdapat beberapa masukan dari nasabah.

Beberapa masukan terkait kendala teknis, seperti Aplikasi Byond by BSI yang sering *maintenance* membuat nasabah tidak bisa melakukan transaksi apapun. Kami berusaha untuk menindaklanjuti setiap keluhan dengan segera koordinasi dengan tim IT agar membantu dalam menyelesaikan masalah yang muncul dan mengantisipasi kebutuhan nasabah.

Disisi lain, penulis juga melihat beberapa kasus di lapangan khusus di BSI KCP Padang Panjang, lumayan banyak nasabah yang datang ke Kantor BSI KCP Padang Panjang menemui *customer service* dan menyampaikan keluhannya. Diantara keluhan nasabah :

- a. Lupa dengan PIN transaksi sehingga tidak bisa melakukan transaksi di aplikasi. Kebanyakan nasabah memasukan PIN ATM padahal sebenarnya PIN transaksi dan PIN ATM adalah dua hal yang berbeda.
- b. Lupa kata sandi saat login aplikasi Byond By BSI.
- c. Kehilangan kartu ATM sehingga tidak bisa aktivasi Byond by BSI.
- d. Keluhan pada saat menggunakan Byond by BSI yang loading terus.
- e. Nasabah tidak bisa verifikasi wajah, penyebabnya karena saat verifikasi wajah tidak dilakukan di tempat yang terang, dan lainnya.

Dari beberapa keluhan tersebut semua diatasi oleh *customer service*. Menurut penulis berdasarkan hasil di lapangan terkait keluhan nasabah lupa PIN transaksi, lupa kata sandi login Byond, tidak bisa verifikasi wajah kebanyakan dialami oleh nasabah orang tua. Beberapa lainnya juga dikarenakan banyak orang tua masih mengalami kesulitan dalam menggunakan ponsel dan dikarenakan migrasi dari BSI Mobile ke

aplikasi Byond by BSI membuat nasabah belum terbiasa atau mahir dalam menggunakannya aplikasi baru ini sehingga terkadang salah tekan yang menyebabkan aplikasi Byond nasabah tersebut terblokir.

Keluhan lain disebabkan oleh aplikasi Byond By BSI itu sendiri yang sering mengalami *maintenance*, dikarenakan aplikasi baru sehingga perlu upgrade atau pembaharuan. Kondisi ini mengakibatkan gangguan akses bagi para nasabah, sehingga mereka harus menunggu hingga sistem kembali stabil. Ketidakpastian jadwal perbaikan dan pembaruan membuat para nasabah merasa kurang nyaman dan khawatir akan keamanan. Di perlukan upaya pemeliharaan yang lebih terjadwal dan komunikasi yang transparan dari pihak pengembang menjadi kunci untuk mengatasi permasalahan ini dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Di sisi lain, kepuasan nasabah juga dapat di ukur melalui CSS. *Customer Satisfaction Survey* (CSS) adalah survei internal yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengukur kepuasan nasabah. Survei ini dilakukan secara berkala untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan BSI. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan, *Customer Satisfaction Survey* khusus di BSI KCP Padang Panjang pada akhir tahun bulan Desember 2024, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut didorong oleh kemudahan akses layanan, responsivitas petugas bank, serta peningkatan fitur dalam aplikasi Byond by BSI yang mempermudah transaksi keuangan. Meskipun demikian, beberapa nasabah masih menghadapi kendala terkait stabilitas sistem dan adaptasi terhadap teknologi baru.

Praktik kerja yang berlandaskan amanah, kejujuran, dan kesopanan tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip syariah, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah, di mana hasil survei ini menjadi indikator penting bagi BSI KCP Padang Panjang untuk terus mengoptimalkan layanan demi meningkatkan pengalaman dan kenyamanan nasabah di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penggunaan aplikasi mobile banking Byond by BSI di BSI KCP Padang Panjang menunjukkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Secara umum telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasa terbantu dengan fitur-fitur yang lebih

modern, kemudahan akses dalam bertransaksi, serta peningkatan keamanan dalam layanan perbankan digital. Selain itu, *customer service* juga berperan penting dalam memberikan edukasi serta solusi atas kendala yang dialami nasabah selama proses migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI.

Namun, meskipun mayoritas nasabah merasa puas, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, seperti gangguan sistem yang terjadi selama proses *maintenance* serta kurangnya pemahaman sebagian nasabah, terutama dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas aplikasi, sosialisasi yang lebih masif, serta pelayanan yang lebih responsif untuk memastikan pengalaman pengguna semakin optimal. Dengan upaya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan aplikasi Byond by BSI dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah di masa mendatang. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak BSI KCP Padang Panjang dan seluruh narasumber yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S., & Jalaluddin. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. *Journal of Islamic Economics and Business, Vol. 1 No. 1*, 12.
- AS, A. (2023, Desember 04). *Bank Syariah Indonesia, Targetkan Customer Engagement Sebesar 95%*. Retrieved April 1, 2025, from swa.co.id: <https://swa.co.id/read/434751/bank-syariah-indonesia-targetkan-customer-engagement-sebesar-95>
- BSI. (2025, Januari 16). *Dua Bulan Diluncurkan, Byond by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. Retrieved April 1, 2025, from bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>
- BSI. (2025, Maret 12). *Pengguna Byond by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User*. Retrieved April 01, 2025, from bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user#:~:text=Superapp%20BYOND%20by%20BSI%20meraih,user%20per%207%20Maret%202025>.
- Fatun, Habibah, U., & Zubaidah, S. (2023). Analisis Efektivitas dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat dan Kepuasan Nasabah BSI KC Pamekasan. *Journal Al-khairat Prospek*, 162.
- Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online pada BSI Kantor Cabang Kediri. *Ekonomi dan Bisnis Islam*, 55-59.

- Jeany, & Siagian, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi, Vol. 7 No. 3*, 332.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Koswara, S. A., & Mighwar, M. A. (2023). Application Of Amanah Value To Payment Products At Bank Syariah Indonesai KCP Bandung Moh. Toha. *Al-Fadilah: Islamic Economics Journal*, 13-14.
- Rauf, S. (2023). Studi Komparatof Fasilitas dan Kualitas Layanan M-Banking BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Palopo. *Journal Perbankan Syariah*, 12-16.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Perpustakaan STIM Nitro.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang. *Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan dan Koperasi, Vol. 1 No. 1*, 58.