

**URGENSI *CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY* TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
(BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**ERI ERNAWATI
NPM 1351020039**

Program Studi: Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2021 M**

**Urgensi Customer In Service Delivery terhadap Peningkatan Jumlah
Nasabah
(BPRS Mitra Agro UsahaUsahaUsaha Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Pembimbing I : Hanif, S.E., M.M

Pembimbing II : Hj. Mardiyah Hayati, M.S.I.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H / 2021 M**

ABSTRAK

Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan telah memaksa jasa perbankan untuk bersaing mendapatkan hati para nasabah setiap bank ingin mempertahankan keberadaan nasabahnya agar bertahan dan memperluas pangsa pasar dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan pelayanan. Permasalahan dalam penelitian skripsi ini adalah Bagaimana *strategic customer in service delivery* terhadap peningkatan jumlah nasabah? dan Bagaimana urgensi atau pentingnya *customer in service delivery* terhadap peningkatan jumlah nasabah di PT.BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *customer in service delivery* terhadap peningkatan jumlah nasabah dan untuk mengetahui urgensi atau pentingnya *customer in service delivery* di PT.BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesoner kepada nasabah yang berjumlah 42 responden dan menggunakan teknik wawancara terhadap karyawan bank yang bertugas sebagai *customer service*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif analitik. Yakni menganalisis data yang telah peneliti peroleh dilapangan melalui penyebaran kuesoner kemudian diproses dan diolah dan didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi *customer in service delivery* BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi bersikap ramah, komunikatif, *name tag*, *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli lingkungan), *inovation* (perubahan), *personal selling* (jemput bola). Adapun urgensi *customer in service delivery* BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah *face off the company*, menjadi pusat informasi untuk nasabahnya, menangani complain dan retur dari nasabah yang hendak koplain, menjaga kwalitaas pelayanan untuk nasabah.

Kata kunci : Urgensi Customer In Service Delivery, Peningkatan Jumlah Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721)703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Eri Erna Wati**
NPM : **1351020039**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Fakulta : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Urgensi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (study BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saluran karya orang lain kecuali padabagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di maklumi.

Bandar Lampung, 30 November 2020

Penulis,

Eri Ernawati
NPM. 1351020039



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721)703260

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Judul Skripsi : URGENSI *CUSTOMER IN SERVICE*
DELIVERY TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH (Studi BPRS Mitra Agro
Usaha Bandar Lampung)**

**Nama : Eri Ernawati
Npm : 1351020039
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomidan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I,

Hanif, SE., MM

NIP. 1974408232000031001

Pembimbing II

Hj. Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I

NIP. 197605292008012010

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy

NIP. 198208082011012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721)703260

PENGESAHAN

Sripsi dengan judul “**URGENSI CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY BANK SYARIAH TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**” disusun oleh **Eri Ernawati NPM 1351020039** jurusan **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: **Kamis, 03 Desember 2020**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Erike Anggraeni, M. E. Sy



Sekretaris : M. Yusuf Bahtiar, M. E



Penguji I : Muhammad Kurniawan, M.E.Sy



Penguji II : Hj. Mardhiyah Hayati, S.P.,M.S.I



Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. R. Abdul Ghofur, S.Ag. M.Si

N.P. 198008012003121001

MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ
كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya

Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

(QS. An-Nahl (16):91)



PERSEMBAHAN

Semoga Karya Ilmiah ini diberkahi Allah SWT dan Rusullah SAW. Puja dan Puji syukur senantiasa kupanjatkan dari lubuk hati yang terdalam untuk Allah SWT serta Sholawat dan Salam kulantunkan bagi Nabi Muhammad Rosulullah.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orangtua ku Bapak Saimun dan Ibu Rosita yang tersayang dan tercinta, yang telah mengasuh, membimbing dan mendidik anak-anaknya, kasih sayang, dukungan yang tak kenal lelah, Doa, keiklasan serta ridho yang selalu beliau berikan sepanjang waktu. Semoga beliau berdua selalu diberi kesehatan dan sisa umur yang bermanfaat.
2. Yang tersayang adeku Eva Winingsih yang selalu mendo'akan dan memberi semangat demi keberhasilan penulis. Terimakasih atas do'a dan dukungan selama ini.
3. Teman-temanku seperjuangan, Perbankan Syariah angkatan 2013 dan teman satu kelas yaitu kelas A, atas persahabatan dan kebersamaanya, terus semangat dalam berkarya.
4. Sahabat terbaik sahabat seperjuangan awal masuk samapai sekarang Terimakasih buat semuanya.
5. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Raden Intan Lampung yang telah menjadi sarana menimba ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Padangratu, Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 1 Agustus 1994, anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan suami-istri Bapak Saimun dan Ibu Rosita. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu:

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Haduyangratu, Lampung Tengah, selesai pada tahun 2007.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah 1 Kalirejo, Lampung Tengah selesai tahun 2010.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kalirejo, Lampung Tengah tamat tahun 2013

Kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung dengan jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah serta nikmatnya sehingga terselesainya penyusunan skripsi ini yang berjudul **“URGENSI CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH” (Studi BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung).**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Prodi Perbankan Syariah program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar sarjana Perbankan Syariah (SE) dalam bidang Ilmu Bisnis Islam. Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis meyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.SI., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Iintan Lampung. Yang telah membantu penulis memberikan sesuai dengan hal yang seharusnya.
2. Ibu Erike Angraini.M.E.Sy.,D.B.A,selaku ketua jurusan perbankan syariah UIN Raden Intan Lampung. Yang telah memberikan arahan dan bantuan penulis dalam menyelesaikan hal hal yang terkait dalam keperluan akademik maupun jurusan.

3. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis serta mencurahkan pemikirannya dengan ikhlas dan sabar hingga akhir penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak Ibu Dosen, para staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan menjadi tauladan yang baik, dan pelajaran penulis selama proses perkuliahan dan kepada seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang memberikan pelayanan yang baik dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain lain.
5. Orang tuaku Ayah & Ibu, serta Adikku yang selalu mendukung, memotivasi, serta memberikan bantuan moril dan materilnya.
6. Sahabat-sahabat dan teman dekatku yang selalu memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua, amin.

Bandar Lampung, November 2020

Eri Ernawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Customer In Service Delivery.....	19
1. Pengertian Customer in Service Delivery	19
2. Syarat-Syarat yang harus di Penuhi Customer Service.....	22
3. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	23
4. Peranan Customer In Service Delivery	26
5. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	27
6. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	32
7. Pelayanan Prima.....	34
8. Bentuk-Bentuk Pelayanan Prima	34
9. Strategi Wujudkan Pelayanan Prima.....	38
10. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	41
11. Konsep Pelayanan Menurut Al-Quraan	43
B. Nasabah.....	45
1. Pengertian Nasabah.....	45
2. Sifat-Sifat Nasabah.....	46
3. Sebab-Sebab Nasabah Kabur	49
C. Kerangka Teori.....	50
D. Konseptual Variabel	51
E. Definisi operasi variabel	52

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.BPRS MAU	53
1. Sejarah Berdirinya PT BPRS MAU.....	53
2. Dasar Hukum Berdirinya PT.BPRS MAU	54
3. Visi Misi PT BPRS MAU.....	55
4. Struktur Organisasi	55
5. Budaya Kerja PT BPRS MAU.....	57
6. Produk PT BPRS MAU	57
7. Sarana Ibadah PT BPRS MAU	60
B. Urgensi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	66
C. Temuan Penelitian	67

BAB IV ANALISIS DATA

A. Strategi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	80
B. Urgensi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	83
C. Analisis.....	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Responden menurut jenis kelamin	68
Tabel 3.2 Responden menurut Kelompok Usia	69
Tabel 3.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel 3.4 Responden Menurut Pekerjaan	70
Tabel 3.5 Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah	71
Tabel 3.6 Responden Menurut Pekerjaan Perbulan	72
Tabel 3.7 Tangibility Bukti langsung (Harapan)	73
Tabel 3.8 Reabiliti Keandalan (Harapan).....	74
Tabel 3.9 Responsiveness (Harapan).....	74
Tabel 3.10 Assurance jaminan (Harapan).....	75
Tabel 3.11 Empathy Empati (Harapan)	76
Tabel 3.12 Tangibility Bukti langsung (Kinerja).....	77
Tabel 3.13 Reabiliti Keandalan (Kinerja)	78
Tabel 3.14 Responsiveness (Kinerja)	78
Tabel 3.15 Assurance jaminan (Kinerja)	79
Tabel 3.16 Empathy Empati (Kinerja)	80

DAFTAR GAMBAR

Bagan Kerangka Teori	51
Struktur BPRS Bandar Lampung	55



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara
Daftar Pertanyaan Kuesioner
Surat Izin Riset
Surat Balasan Riset
Kartu Konsultasi
SK Pembimbing



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi, penulis perlu menjelaskan istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini yang berjudul “**URGENSI CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH PADA BPRS MITRA AGRO USAHA BANDAR LAMPUNG** “. Berikut adalah istilah-istilah yang penulis rasa perlu di jelaskan dalam judul sebagai berikut.

Urgensi adalah pentingnya suatu keadaan dimana yang harus segera di selesaikan atau ditindaklanjuti dalam melakukan sesuatu yang mendesak. Dengan begitu pentingnya *customer in service delivery* dalam perbankan syariah untuk menilai kelakuan dan sikap customer terhadap pelangganya.

Customer in Service delivery adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹ Jadi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

¹ Bayu Dwi Kresna, “Pengaruh Customer In Service terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar”.(Universitas Hasanudin Makasar, 2011), Makasar.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (badan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.² Nasabah juga bisa dikatakan dengan orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan untuk dapat menggunakan produk-produk dan jasa di perbankan syariah sesuai keinginan nasabah itu sendiri.

Penjelasan di atas tujuan dari judul penelitian ini adalah Urgensi *Customer in Service Delivery* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Beberapa alasan yang mendasari penulis memilih judul ini sebagai kajian penelitian adalah sebagai berikut.

1. Alasan Objektif

- a. Bank Syariah memiliki hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan yaitu *customer in service delivery* untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, untuk menilai sejauh mana keberhasilan untuk dapat meningkatkan jumlah nasabahnya masing-masing dengan sikap dan kelakuan pelayanan di bank.
- b. *Customer in service delivery* sangat berpengaruh untuk meningkatkan jumlah nasabah, oleh sebab itu pelayanan yang diberikan oleh *customer service* haruslah bersikap baik, menjaga citra positif dan memuaskan

² Bayu Dwi Kresna , Loc.Cit

pelanggan atau nasabah sehingga lebih mudah untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya.

2. Alasan Subyektif

- a. Tersedianya pendukung dalam penulisan skripsi ini, seperti sumber data, dan literature-literature sebagai rujukan peneliti.
- b. Pokok bahasan skripsi ini sesuai dengan disiplin keilmuan yang penulis pelajari. Harapannya skripsi ini memberikan wacana berfikir dan memberikan jawaban permasalahan yang telah di bahas.

C. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonomi dan praktisi Perbankan Muslim yang berupaya mengkomodasikan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan moral dan prinsip-prinsip syariah islam.³ Adapun dalam pasal 1 Undang-Undang No 21 Tahun 2008, bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan yang usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan

³ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, Cetakan ke 1 2014), h.1

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BUS adalah Bank Syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS adalah Bank Syariah yang dalam melaksanakan kegiatan usahanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴ Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan dibangun tidak akan efektif.⁵

Sebuah Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amanah* dan *siddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan profesional (*fatanah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (*Tabliq*).

Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, ahlak harus senantiasa terjaga,

⁴ Rizal Yaya, *Et.al, Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Selemba Empat, 2014), h.48

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, cetakan ke 1, 2004), h. 201-202

Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.⁶ Sebagai mana yang telah di firmankan Allah SWT, dalam surat Al- imron (3) : 159

هَمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْلَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرِ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنَّا



“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. ” (Al-Imron: 159).⁷

Pada ayat di atas dijelaskan bahwa rosul memiliki sikap lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya.pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan menghampirinya.

BPRS Mitra Agro Usaha sebagai obyek penelitian. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Pada tanggal 23 juli 2013 gubernur bank Indonesia memberikan izin perubahan kegiatan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan No. 15/81/KEP.GBI/DPG 2013 menteri hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia memberi keputusan tentang persetujuan perubahan anggaran Agro Usaha mulai beroperasi mulai beroperasional dengan prinsip syariah pada tanggal dasar perseroan tahun 2013

⁶ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari teori ke praktik*, (Jakarta: Gema Insani , 2001), h.34

⁷ Departemen RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Diponegoro, 2010), h.71

dengan No. AHA.11575.AH.01.02 dan PT BPRS Mitra Agro Usaha 02 september 2013. Berkaitan dengan hal yang telah di uraikan maka didirikanlah PT BPRS Mitra Agro Usaha yang berlokasi di Jl.Hayam Wuruk No. 95 Kampung Sawah Lama, Tanjung Karang Timur Bandar Lampung dan merupakan BPRS yang menerapkan sistem bagi hasil.⁸BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung sudah menjalankan opsinya tiga tahun lebih, walaupun belum cukup lama berdirinya, bank BPRS MAU tidak kalah juga dengan Bank Syariah lainnya yang sama-sama beroperasinya berdasarkan prinsip syariah. Sama-sama memiliki pelayanan yang baik terhadap nasabah yang akan bertransaksi di bank tersebut. Karena pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah di bank itu sendiri.

BPRS Mitra Agro Usaha merupakan salah satu lembaga industri keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang harus memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk menarik minat nasabah BPRS MAU harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya, untuk membangun kepercayaan nasabahnya BPRS MAU harus membangun citra yang positif dari BPRS MAU itu sendiri.citra ini bisa di bangun dengan mlalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra positif, maka kepercayaan yang sedang dan yang akan dibangun tidak efektif.⁹

Untuk meingkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya ini disebut *customer in service delivery* atau bisa disingkat dengan sebutan customer

⁸ PT BPRS Mitrs Agro Usaha, <http://www.bankmausyariah.co.id/id/profil/sejarah-dan-perkembangan>, (22 maret 2017)

⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada,2015), hlm.249

service. istilah *customer in service delivery* artinya pemberian pelayanan kepada nasabah dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan pelayanan pelanggan. Fungsi *customer in service delivery* yang harus dipahami sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanannya secara prima. Prima yang diartikan sebaik baiknya dan tanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. pelayanan dapat diartikan dengan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.¹⁰ Sedangkan *customer service* itu sendiri adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank, yaitu memerlukan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabah.¹¹

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank atau orang yang mempunyai simpanan pada bank. agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan

¹⁰Srihandayani, *customer in service delivery dalam upaya peningkatan jumlah nasabah*,(Skripsi Unismuh Makasar,2017).hlm.188

¹¹ Kasmir, *Op.Cit*, h. 201-202

kebutuhannya maka perusahaan harus mengenal betul karakter nasabah secara umum. Karakter nasabah sulit sekali diidentifikasi karena penampilan dan profesi tidak selalu dengan konsisten mencerminkan penampilan seseorang. Nilai dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi jumlah nasabah dan akan bertahanya nasabah.

Lembaga keuangan syariah tidak luput dari masalah pelayanan *customer in service delivery*, karena seorang *customer service* harus cepat dan tepat terhadap pelayanan nasabah agar nasabah tidak merasa dirugikan karena harus menunggu antri. *Customer service* merupakan tiang bagi bank, dan sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bank. Keramaian suatu bank mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* akan tetapi sikap dan sifat seorang *customer service* terhadap pelayanan nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah berbeda pada setiap bank. Dengan cara mengetahui kinerja dan sikap kelakuan *customer service* dalam melayani nasabah dengan tujuan meningkatkan jumlah nasabah yang akan bekerja sama dengan bank tersebut dan bisa bertahan, oleh karena itu harus disesuaikan dengan tingkah laku *customer service* yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya.

BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung turut memperhatikan persaingan antar Bank Syariah. Penilaian kualitas pelayanan dinilai dari apakah karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung melakukan pelayannan secara cepat, tepat, lancar, tidak bertele tele, mudah dipahami, mudh dilaksanakan, kemampuan memproses baik, serta hasil pelayanan, keadilan yang merata antara nasabah harus

diperlakukan sama adapun strategi yang digunakan meliputi ramah, komunikatif, *name tag*, *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), sosial & *enviroment care*, *inovaton*, *personal selling*.¹² Dukungan dari masyarakat dengan tetap mempercayai setiap produk yang ditawarkan oleh BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung adalah aset utama bagi kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu sangat penting dukungan dari masyarakat tersebut maka perusahaan sangat memerlukan suatu manajemen yang khusus menangani suatu yang berkaitan dengan publik, maka disinilah fungsi dan peran customer in service delivery akan sangat penting dalam suatu pelayanan tersebut. Melihat sangat penting suatu pelayanan tersebut maka BPRS Mitra Agro Usaha harus tetap mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan manajemen customer in service delivery baik dalam keramahan, kesopanan, informasi yang mudah dipahami dan kesiapan mengatasi keluhan para nasabahnya semua itu adalah kunci dalam urgensi atau pentingnya customer in service delivery dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis ingin melakukan penelitian tentang seberapa pentingnya atau urgensi customer in service delivery terhadap peningkatan jumlah nasabah. Untuk itu peneliti memberi judul penelitiannya dengan judul sebagai berikut “ **URGENSI CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY BANK SYARIAH TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH STADI PADA BPRS BPRS MITRA AGRO USAHA DI BANDAR LAMPUNG**”.

¹²Pak Mat Amin, Wawancara dengan Direktur Utama BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, Tanggal 25 juli 2017.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis ungkapkan di latar belakang masalah, penulis dapat merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *Customer In Service Delivery* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah?
2. Bagaimana urgensi *customer in service delivery* Bank Syariahterhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?

E. Tujuan Peneliatian dan Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas sehingga dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk Mengetahui strategi *Customer In Service Delivery* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah?
 - b. Untuk Mengetahui urgensi *customer in service delivery* Bank Syariah terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?
2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis: menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan bagi orang-orang yang membacanya, Terutama pengetahuan di bidang perbankan syariah yang sesuai ajaran islam, serta menambah literature tentang *Customer In Service Delivery* di Bank Syariah.
- b. Kegunaan Praktis: diharapkan penelitian ini menambah referensi bagi hasil-hasil penelitian lainnya yang dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengevaluasi *customer service* di Bank Syariah, sebagai informasi bagi umat islam bahwa ajaran islam mampu menjadi semangat pembangunan perekonomian khususnya di Perbankan Syariah.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian menjawab persoalan yang dirumuskan dibutuhkan suatu metodologi penelitian, karena metodologi penelitian merupakan aspek yang paling penting dalam melakukan penelitian. Metode penelitian adalah cara evaluasi, analisis, dan seleksi berbagai alternatif, cara atau teknik. Cara ilmiah adalah cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan, pengesahan, dan penjelasan. Metode penelitian merupakan sub bagian perencanaan usulan penelitian. Rencana penelitian harus logis, diikuti unsur-unsur yang urut, konsisten, dan operasional, menyangkut bagaimana penelitian tersebut akan dijalankan.¹³ Penjelasan terkait metode adalah sebagai berikut.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

¹³ Suharto Dkk, *Perekayasaan Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 99

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan.¹⁴ Penulis dalam penelitian ini menggambarkan data-data yang ada di lapangan dan dianalisis untuk mendapatkan penjelasan tentang Urgensi *Customer In service delivery* Bank syariah terhadap peningkatan Jumlah Nasabah komparasi pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptifanalitik . Deskriptif adalah metode yang bertumpu pada pencarian fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat, sehingga gambaran pembahasan menjadi jelas dan gamblang¹⁵. Sedangkan analitik adalah cara untuk menguraikan dan menganalisa data dengan cermat, tepat, terarah.¹⁶Berdasarkan pengertian tersebut, maka penelitian yang menggambarkan bagaimana Urgensi *Customer In Service Delivery* Bank Syariah terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.

2. Jenis dan Sumber Data

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Research*, (Bandung: Tarsoto 1995), h. 58

¹⁵ Kealen, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, (Yogyakarta, Paradigma, 2005, h.67

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), h.208

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.¹⁷ Sumber data diperoleh dari berbagai macam literatur. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data Primer adalah suatu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang asli.¹⁸ Berupa data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya¹⁹ data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti, data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

b. Data Sekunder:

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber bacaan lain.²⁰ Untuk sumber data sekunder ini, penulis mengumpulkan data Seperti: Al-quran, hadits, buku-buku, literatur lain, artikel, jurnal penelitian, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Beberapa data dokumentasi yang dibutuhkan dalam penyajian data penelitian, berupa visi misi, gambaran umum, sejarah pokok, dan tujuan.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 129

M.Iqbal, *Analisis Data Dan Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta, Bumi Aksara, April 2006), h. 19

¹⁹ Ronny Kountur, *Metode Penelitian Edisi Revisi*, (Jakarta: PMM, 2007), h. 182

²⁰ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik)* Edisi 7, (Bandung, Tarsindo, 1994), h. 134

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.²¹ Didalam pelaksanaannya menggunakan observasi sistematis, yaitu metode yang digunakan dengan cermat dari beberapa segi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta melakukan pendekatan seperlunya dari hasil pengamatan tersebut, penulis juga menggunakan metode non partisipasi, dimana penulis hanya mengamati, mencatat data yang dibutuhkan dari lokasi penelitian, tetapi tidak diambil bagian di dalamnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. *Interview*/wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan sebuah percakapan yang terjadi antara 2 orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang diajukan pihak pewawancara. Sedangkan penjelasan lain menyebutkan pengertian tentang metode *interview* atau wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila

²¹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit-Psikologi UGM, 1993), h.30

peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dalam jumlah responden sedikit/kecil.²² Jenis wawancara yang digunakan penulis yaitu bebas terpimpin yaitu wawancara yang dilakukan dengan membawa kerangka pertanyaan-pertanyaan untuk disajikan, tetapi cara bagaimana pertanyaan-pertanyaan itu diajukan dan diwawancarakan diserahkan kepada kebijaksanaan wawancara²³. Dimana pelaksanaan wawancara yang berpatokan pada daftar yang disusun dan responden dapat memberikan jawabannya secara bebas atau tidak dibatasi ruang lingkungannya, selagi tidak menyimpang dari pertanyaan yang telah disediakan sebelumnya.

Penulis menggunakan metode ini karena dengan alasan data-data mengenai *Customer Service* BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung lebih *valid* dengan bertanya langsung sehingga kemungkinan adanya manipulasi data bisa diperkecil. *Interview* atau wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara bertanya langsung kepada karyawan dan nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cinderamata, laporan, artefak, dan foto.²⁴ Penulis menggunakan metode ini untuk

²² Sugiyono, *Metode Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 137

²³ Koentjoroningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1985), h.29

²⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Disertasi Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta, Kencana, 2011), h. 141

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan penelitian sebagai berikut:

1. Strategi *customer inservice delivery* BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi bersikap ramah, komunikatif, *name tag*, *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & enviroment care* (sosial dan peduli lingkungan), *inovaton* (perubahan), *personal selling* (jemput bola).
2. Adapun urgensi *customer in service delivery* BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah *face off the company*, menjadi pusat informasi untuk nasabahnya, menangani *complain* dan retur dari nasabah yang hendak *koplain*, menjaga kwalitaas pelayanan untuk nasabah.

B. Saran

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayaann yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi, keramahn, komunikatif, dan kerapihan dalam berpaikain.

DAFTAR PUSTAKA

AdyaBrata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.

Andi Agussalim, *Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sinjaidan Bank Sulsel Cabang Sinjai*, <http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkatkepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/>, (diakses pada 28 Februari 2017).

Auliya Jadydatul Adawiyah, *Implementasi service excellence oleh customer service pada BMT Sukerejo*, (Program studi D3 Jurusan Perbankan Syariah Universitas Walisongo Semarang, Semarang, 2015).

Bayu Dwi Kresna, *Pengaruh Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makasar*. Universitas Hasanudin Makasar, 2011.

Cholid Narbuko, Abu Achmad. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.

Departemen RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Diponegoro, 2010.

Bank Syariah Bandar Lampung, Tersedia di: <http://banksyariahbandarlampung.co.id/sejarah/>, (22 Maret 2017)

FandyTjiptono, *Service Manajemen:MewujudkanLayanan Prima*, Yogyakarta:
CV.ANDI OFFSET, 2008.

Juliansyah Noor, 2011. *MetodologiPenelitianSkripsi,Disesrtasi Da Darya
Ilmiah*,Kencana, Jakarta

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, Cet 1, 2004.

Kasmir, *ManajemenPerbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2003.

Kasmir, *ManajemenPerbankan*, Jakarta: Rajawali Pres, 2010.

Kasmir. *Pemasaran Bank*, (cet. 1). Jakarta: Prenada Media, 2004.

Kasmir. *Pemasaran Bank*, (cet. 2). Jakarta:Prenada Media, 2005.

Kealen. *MetodePenelitianKualitatifBidangFilsafat*, Yogyakarta: Paradigm, 2005.

Koentjoronigrat. *MetodologiPeneliiianMasyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1995.

LexyL.Moloeng. *MetodePenelitian*, Bandung: RemajaRosdakarya, 2001.

M.Iqbal.*Analisis Data Dan PenelitianDenganStatistik*, Jakarta:BumiAksara, 2006.

Muhammad Syafi'I Antonio. *Bank Syariah Dari TeoriKePraktik*, Jakarta: Gema
Insane, 2001.

Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT.RrajaGrafindo, 2014.

Muhammad.*ManajemenPembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: AkademiManajemen
Perusahaan YKPN, 2002.

Nana Sudjana. *TuntunanPenyusunanKaryaIlmiah*, Bandung: SinarBaru, 1991.

PT BPRS Mitra Agro Usaha, [http://www.bankmausyariah.co.id/id/profil/sejarah-
dan-perkembangan](http://www.bankmausyariah.co.id/id/profil/sejarah-dan-perkembangan), (22 maret 2017)

Rizal Yaya. *Et.olAkuntansiPerbankanSyariah*, Jakarta: SelembaEmpat, 2014.

Ronny Kountur. *MetodePenelitianEdisiRevisi*, Jakarta: PMM, 2007.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit- Psikologi UGM, 1993.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.
- Suharsimi Arikunto. *Dasar-Dasar Research*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suharto dkk. *Perekayasaan Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1989 tentang Perbankan, Pasal 1
- Winamo Surakhmad. *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik)*, Bandung: Tarsindo, 2007.
- Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT .Raja Graha Media Pustaka Utama, 1997) h.1
- Madbasir dan Khoirudin, (Buku Ajar) *Etika Bisnis Islam*, fakultas syariah IAIN Raden Intan Lampung, 2012.
- Danang Kurniawan, *service excellent berdasarkan perspektif islam di bank syariah*, 2020