

**PENGARUH 6A + S SEBAGAI INDIKATOR KUALITAS
PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK MUAMALAT KC SURABAYA KH MAS
MANSYUR**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD YUFA ARDIANSYAH

NIM: 08010420025



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya, Muhammad Yufa Ardiansyah, 08010420025, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 18 Desember 2023
Penulis



Muhammad Yufa Ardiansyah
NIM. 08010420025

HALAMAN PERSETUJUAN

Surabaya, 12 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bakhrul Huda', written over a horizontal line.

Dr. Bakhrul Huda, Lc., M.E.I.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH 6A + S SEBAGAI INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SURABAYA KH MAS MANSYUR

Oleh:

Muhammad Yufa Ardiansyah
NIM: 08010420025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 28 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi
syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Bakhrul Huda, Lc., M.E.I.
NIP. 198509042019031005
(Penguji 1)
2. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.E.I.
NIP. 198106062009012008
(Penguji 2)
3. Muhammad Iqbal Surya Pratikto, S.Pd., M.SEI.
NIP. 199103162019031013
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah, M.Sy.
NIP. 198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 28 Desember 2023



Dr. Syaful Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD YUFA ARDIANSYAH
NIM : 08010420025
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : muhammad.yf.ardiansyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH 6A + S SEBAGAI INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PRIMA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SURABAYA
KH MAS MANSYUR

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Januari 2024

Penulis

(MUHAMMAD YUFA ARDIANSYAH)

ABSTRAK

Kesuksesan bank sangat bergantung pada kemampuannya untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap layanan keuangan, memberikan layanan tersebut dengan efisiensi, serta menawarkannya dengan harga yang bersaing. Meskipun banyak bank berusaha untuk memberikan pelayanan prima sehingga menciptakan kepuasan kepada nasabah, tetapi seringkali masih ada sejumlah masalah yang dapat muncul pada Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Manyur, meliputi: ketidakcukupan staf dan pelatihan, antrian panjang di cabang, kesulitan teknis dan ketidakcukupan edukasi keuangan. Tujuan penelitian ini, yaitu: (1) menganalisis pengaruh *attitude* (sikap) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (2) menganalisis pengaruh *ability* (kemampuan) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (3) menganalisis pengaruh *attention* (perhatian) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (4) menganalisis pengaruh *action* (tindakan) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (5) menganalisis pengaruh *accountability* (tanggung jawab) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (6) menganalisis pengaruh *appearance* (penampilan) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (7) menganalisis pengaruh *sympathy* (simpati) terhadap loyalitas nasabah secara parsial, (8) menganalisis pengaruh 6A+S sebagai indikator kualitas pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah secara simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini diambil dari sumber primer dengan penyebaran kuesioner dan sumber sekunder dari data Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Manyur, jurnal, skripsi dan buku-buku lain. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Untuk menganalisis data menggunakan uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji f) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *action* (tindakan), *attention* (perhatian), *accountability* (tanggung jawab), *appearance* (penampilan), *sympathy* (simpati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Hasil analisis simultan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $24,829 > 2,10$. Akibatnya, 6A + S sebagai indikator kualitas pelayanan prima berdampak positif dan signifikan secara simultan pada loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Manyur.

Peneliti memberikan saran dari penelitiannya, yaitu : (1) untuk Bank Muamalat karena terdapat masalah yang terjadi terkait pelayanan prima. Pemimpin Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Manyur harus selalu menanamkan jiwa kepemimpinan. Mereka harus melakukan yang terbaik dengan memberikan layanan prima yang baik dan memperbaiki kesalahan, (2) untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk judul yang relevan. Terlebih dahulu, peneliti harus memahami komponen yang dapat mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian mereka untuk mempelajari lebih banyak tentang komponen yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Agar penelitian yang akan dilakukan lebih luas, harus memasukkan dan menggunakan variabel moderasi dan *intervening* (penyela).

Kata kunci: 6A + S, Pelayanan Prima, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

A bank's success depends heavily on its ability to identify people's needs and demands for financial services, provide these services with efficiency, and offer them at competitive prices. Even though many banks try to provide excellent service so as to create satisfaction for customers, there are often still a number of problems that can arise at Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Manyur, including: insufficient staff and training, long queues at branches, technical difficulties and insufficient financial education. The objectives of this research are: (1) analyzing the influence of attitude on customer loyalty partially, (2) analyzing the influence of ability on customer loyalty partially, (3) analyzing the influence of attention on customer loyalty partially, (4) partially analyze the influence of action on customer loyalty, (5) partially analyze the influence of accountability (responsibility) on customer loyalty, (6) partially analyze the influence of appearance on customer loyalty, (7) analyzing the influence of sympathy on customer loyalty partially, (8) analyzing the influence of 6A+S as an indicator of excellent service quality on customer loyalty simultaneously.

This research uses descriptive quantitative methods. The data source for this research was taken from primary sources by distributing questionnaires and secondary sources from data from Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Mansyur, journals, theses and other books. Data collection techniques using questionnaires and literature study. To analyze the data using validity, reliability, classical assumptions, hypothesis testing (t test and f test) and coefficient of determination.

The research results show that attitude, ability, action, attention, accountability, appearance, and sympathy have a partial positive and significant effect on customer loyalty. The results of the simultaneous analysis have a significance value of $0.000 < 0.05$ and $24.829 > 2.10$. As a result, 6A + S as an indicator of excellent service quality has a positive and significant impact simultaneously on customer loyalty at Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Mansour.

The researcher provides suggestions from his research, namely: (1) for Bank Muamalat because there are problems that occur regarding excellent service. Head of Bank Muamalat KC Surabaya KH. Mas Mansyur must always instill a leadership spirit. They must do their best by providing excellent service and correcting errors, (2) for further research they can use this research as a reference for relevant titles. First, researchers must understand the components that can influence customer loyalty. Future researchers can expand their research to learn more about the components that can influence customer loyalty. In order for the research to be conducted to be broader, it must include and use moderating and intervening variables.

Keywords: 6A + S, Excellent Service, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB 2	14
LANDASAN TEORI	14
2.1 Kualitas Pelayanan Prima	14
2.2 6A + S Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan Prima	15
2.2.1 <i>Attitude</i> (Sikap)	15
2.2.2 <i>Ability</i> (Kemampuan)	16
2.2.3 <i>Attention</i> (Perhatian)	17
2.2.4 <i>Action</i> (Tindakan)	19
2.2.5 <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	20
2.2.6 <i>Appearance</i> (Penampilan)	21
2.2.7 <i>Sympathy</i> (Simpati)	25
2.3 Loyalitas Nasabah	26
2.4 Penelitian Terdahulu	29

2.5 Hipotesis.....	34
2.6 Kerangka Berfikir.....	35
BAB 3	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Sumber Data Penelitian.....	46
3.5.1 Sumber Primer.....	46
3.5.2 Sumber Sekunder	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Kuesioner	47
3.6.2 Studi Kepustakaan	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49
3.7.2 Uji Realibilitas.....	50
3.7.3 Asumsi Klasik.....	50
3.7.4 Uji Hipotesis.....	51
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
BAB 4	54
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Umum Bank Muamalat Indonesia	54
4.1.1 Sejarah Umum Bank Muamalat Indonesia	54
4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	56
4.2.1 Karakteristik Responden.....	56
4.2.2 Deskripsi Data Penelitian.....	59
1.3 Analisis dan Olah Statistik	61
4.3.1 Uji Validitas.....	61

1.3.2 Uji Reabilitas	62
1.3.3 Uji Asumsi Klasik	63
1.3.4 Uji Hipotesis	66
4.4 Pembahasan.....	77
4.4.1 Pengaruh <i>Attitude</i> (Sikap) Terhadap Loyalitas Nasabah	77
4.4.2 Pengaruh <i>Ability</i> (Kemampuan) Terhadap Loyalitas Nasabah	79
4.4.3 Pengaruh <i>Attention</i> (Perhatian) Terhadap Loyalitas Nasabah	80
4.4.4 Pengaruh <i>Action</i> (Tindakan) Terhadap Loyalitas Nasabah	81
4.4.5 Pengaruh <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab) Terhadap Loyalitas Nasabah	82
4.4.6 Pengaruh <i>Appearance</i> (Penampilan) Terhadap Loyalitas Nasabah.....	84
4.4.7 Pengaruh <i>Sympathy</i> (Simpati) Terhadap Loyalitas Nasabah.....	88
4.4.8 Pengaruh 6A + S Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan	89
BAB 5	91
PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hipotesis.....	34
Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner	47
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kriteria Nasabah	58
Tabel 4.4 Hasil Skor Jawaban Variabel 6A + S Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan Prima	59
Tabel 4.5 Hasil Skor Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.7 Hasil Olah Data Uji Reabilitas Variabel X.....	62
Tabel 4.8 Hasil Olah Data Uji Reabilitas Variabel Y	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
Tabel 4.17 Hasil Analisis Statistik.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	37
------------------------------------	----



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. F. A. (2021). Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Persewaan Alat Outdoor Taman Petualang Surabaya). *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 1–23.
- Anshori, M. (2019). Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi Dan Perkembangannya Di Indonesia. *Madani Syari'ah*, 1, 91–102.
- Ariska, D. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai. *Universitas Islam Negeri Sumatra Utara*, 0504162073.
- Chandrarini, G. (2018). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat.
- Dwi Mukti Asfihani. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2).
- Fithri, W. D. Z. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid 19 Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik). *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 1–23.
- Hendarti, A. M., Yudha, A. T. R. C., Wicaksono, R. A., Maksum, & Huda, N. (2023). The Knowledge, Service Features, Benefits, Convenience and Their Influence on Customer Interest: Evidence on BSI Mojopahit 2 Mojokerto City, Indonesia. *El-Qist : Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 13, 50. <https://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/elqist/article/view/1269/457>
- Indonesia, P. R. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1999/8TAHUN~1999UU.htm>
- Jeany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>

- Kasmir. (2017). *Customer Services Excelent Teori dan Praktik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Mochamad Amirul. (2023). *Hasil Penelitian di Bank Muamalat KC Surabaya KH Mas Mansyur Bersama Branch Operation Service Manager*.
- Mulyani, N. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. In *Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh* (Issue 8.5.2017).
- Musfiqoh, S. (2023). Life Style as Consumer Satisfaction in the Maqasid of Islamic Economic. *El-Qist : Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 13, 83. <https://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/elqist/article/view/1256/458>
- Parwitasari, G. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo). *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 1–23.
- Permatasari, D. (2022). *Apa itu Pelayanan Prima?* Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- PT. Bank Muamalat Tbk. (2016a). *Profil Bank Muamalat Indonesia*. Bank Muamalat Berizin Dan Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan Dan Lembaga Penjamin Simpanan. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>
- PT. Bank Muamalat Tbk. (2016b). *Visi Misi Bank Muamalat indonesia*. Bank Muamalat Berizin Dan Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan Dan Lembaga Penjamin Simpanan. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>
- Puryanti, A. P., Supriyadi, A., & Rafikasari, E. F. (2023). The Effect of Discipline, Motivation, Work Environment on Employee Performance and Their Impact on Job Satisfaction Employee at Bank Muamalat Tulungagung Branch Office. *El-Qist : Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 13, 68. <https://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/elqist/article/view/1327/459>
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 449–460.
- RI, K. (2024). Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. *NU Online*. <https://quran.nu.or.id/>.

- Safitri, S. W. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Makassar. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, hal 17-18.
- Septiana, N. M., & Wahyu, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Pembangunan*, 10(2).
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah: Pesa, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Lentera Hati.
- Sholikhah, N., Fakhri, B., Felanami, N., & Huda, B. (2021). Analysis of The Covid-19 Pandemic Impact on Operational Risk at Muamalat Bank Lamongan Sub-Branch Office. *El-Qist : Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 11, 137. <https://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/elqist/article/view/615/322>
- Sillakhudin. (2019). Pendidikan Keimanan (Perspektif al-Quran dan Hadis). *DARUL ULUM: Jurnal Ilmiah Keagamaan, Pendidikan, Dan Kemasyarakatan*, 10(2), 155–157.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>
- Tarigan, H. I., Manurung, Y., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v3i1.1285>
- Widnyana, I. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 181. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.31923>