

## ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH DI KECAMATAN PASAR JAMBI

Yunita<sup>1</sup>, Nurlia Fusfita<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

E-Mail: [yunyunita1710@gmail.com](mailto:yunyunita1710@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurliafusfita@uinjambi.ac.id](mailto:nurliafusfita@uinjambi.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih bank syariah di Kecamatan Pasar Jambi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena meningkatnya jumlah nasabah bank syariah dari tahun ke tahun, meskipun jumlah bank syariah di wilayah tersebut masih relatif lebih sedikit dibandingkan bank konvensional. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang dipilih secara acak dari nasabah bank syariah dan bank konvensional di Kecamatan Pasar Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah, walaupun fasilitas layanan memiliki hubungan positif yang mendekati signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa preferensi nasabah dalam memilih bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek layanan dan fasilitas, tetapi juga oleh faktor lain seperti nilai religius, lokasi, dan strategi promosi.

**Kata Kunci:** Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Preferensi Nasabah.

### PENDAHULUAN

Industri perbankan memiliki peran strategis dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi nasional, terutama melalui penyediaan layanan keuangan serta penyaluran dana ke sektor produktif. Di Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk Muslim, kebutuhan terhadap sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah semakin meningkat, khususnya untuk menghindari praktik riba. Sistem perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu perbankan konvensional yang berbasis bunga dan perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (nisbah) serta ketentuan syariah Islam (Sahri 2024). Kehadiran perbankan syariah menjadi alternatif penting bagi masyarakat Muslim sekaligus berkontribusi terhadap stabilitas sistem keuangan nasional melalui pertumbuhan aset, pembiayaan, dan penghimpunan dana (Rudin and Filtra 2025).

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keuangan syariah, industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang positif, termasuk di Provinsi Jambi. Data menunjukkan bahwa pangsa aset perbankan syariah di Jambi pada Mei 2023 mencapai 8,68 persen, lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional sebesar 6,66 persen (Safaruddin et al. 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa potensi pengembangan perbankan syariah di Jambi masih sangat terbuka. Namun demikian, secara kelembagaan, perbankan konvensional masih mendominasi jumlah jaringan kantor, khususnya di Kecamatan Pasar Jambi, di mana jumlah bank syariah masih relatif terbatas dibandingkan bank konvensional.

Menariknya, meskipun jumlah institusi bank syariah lebih sedikit, pertumbuhan jumlah nasabah bank syariah di Kecamatan Pasar Jambi justru menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Data Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Gatot Subroto menunjukkan peningkatan jumlah nasabah dari 42.310 orang pada tahun 2021 menjadi 49.877 orang pada tahun 2024. Fenomena ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi masyarakat dalam memilih layanan perbankan, yang tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan jumlah bank, tetapi juga oleh pertimbangan manfaat yang

dirasakan oleh nasabah (Awdina, Ridhwan, and Roihan 2025).

Pergeseran preferensi tersebut dapat dianalisis melalui Teori Utilitas Konsumen, yang menjelaskan bahwa individu cenderung memilih produk atau layanan yang memberikan manfaat terbesar sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya (Purnomo and Krisprimandoyo 2024). Dalam konteks perbankan syariah, keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religius, tetapi juga oleh pertimbangan rasional seperti kualitas layanan dan fasilitas layanan. Kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, serta sikap profesional dan ramah dari karyawan, berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Selain itu, fasilitas layanan berbasis teknologi, seperti mobile banking dan internet banking, turut memberikan kemudahan, efisiensi, serta kenyamanan dalam bertransaksi (Sianturi and Nursiah 2025).

Meskipun demikian, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih bank syariah, khususnya di tingkat kecamatan seperti Kecamatan Pasar Jambi. Penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada lingkup wilayah yang lebih luas, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan karakteristik dan preferensi masyarakat setempat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut serta memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi pelayanan dan pemasaran bank syariah di wilayah dengan potensi pertumbuhan yang besar. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih bank syariah di Kecamatan Pasar Jambi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih bank syariah di Kecamatan Pasar Jambi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Pandiangnan and Albina 2025). Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Pasar Jambi pada periode Maret hingga selesai tahun 2025. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Forms kepada nasabah bank syariah dan bank konvensional yang berdomisili di wilayah penelitian. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kualitas layanan, fasilitas layanan, dan preferensi nasabah. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah bank di Kecamatan Pasar Jambi, dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden yang ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, model regresi diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat signifikansi 5%, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi preferensi nasabah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

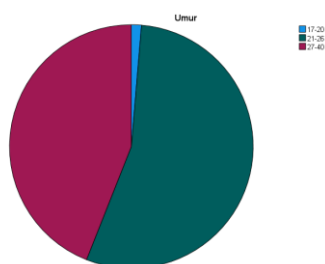
### Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Pasar Jambi, salah satu kecamatan di Kota Jambi yang memiliki peran strategis sebagai pusat aktivitas ekonomi, perdagangan, dan keuangan. Meskipun memiliki luas wilayah yang relatif kecil, Kecamatan Pasar Jambi ditandai oleh tingkat kepadatan penduduk dan intensitas kegiatan ekonomi yang tinggi. Kondisi ini menjadikan wilayah tersebut sebagai pusat konsentrasi lembaga keuangan, baik bank konvensional maupun bank syariah, yang beroperasi secara berdampingan dalam sistem perbankan ganda (dual banking system).

Hingga tahun 2025, tercatat terdapat 14 kantor cabang bank yang beroperasi di Kecamatan Pasar Jambi, dengan dominasi bank konvensional. Namun demikian, keberadaan empat bank syariah—Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, dan unit syariah Bank Jambi—menunjukkan adanya perkembangan dan potensi pertumbuhan perbankan syariah di wilayah ini. Kondisi sosial ekonomi masyarakat yang heterogen, serta tingginya mobilitas dan aktivitas keuangan, menjadikan Kecamatan Pasar Jambi sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji preferensi nasabah terhadap bank syariah.

Karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif, didominasi oleh kelompok usia 21–40 tahun. Dari sisi pekerjaan, sebagian besar responden merupakan wiraswasta, diikuti oleh pegawai negeri dan pegawai swasta. Sementara itu, berdasarkan tingkat pendapatan, mayoritas responden berada pada kategori pendapatan menengah ke bawah. Karakteristik ini mencerminkan bahwa responden merupakan kelompok masyarakat yang aktif secara ekonomi dan memiliki kebutuhan nyata terhadap layanan perbankan.

**Gambar 1 Data Karakteristik Umur Responden**



*Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2025*

### Hasil Penelitian

Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, fasilitas layanan, dan preferensi nasabah dinyatakan valid. Nilai  $r$  hitung masing-masing item lebih besar dibandingkan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% (0,227), sehingga seluruh indikator mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel berada di atas 0,600, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi seluruh persyaratan analisis regresi linear. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang berarti data residual berdistribusi normal. Selanjutnya, uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) di bawah 10 untuk seluruh variabel independen, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas juga menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,05, yang mengindikasikan bahwa model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan preferensi nasabah terhadap bank syariah. Demikian pula, variabel fasilitas layanan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi positif, yang menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas layanan yang disediakan, maka preferensi nasabah terhadap bank syariah juga semakin meningkat.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan layak digunakan. Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,754 menunjukkan bahwa sebesar 75,4% variasi preferensi nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan fasilitas layanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menegaskan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan preferensi nasabah memilih bank syariah di Kecamatan Pasar Jambi.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Bank Syariah**

Hasil uji regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Pasar Jambi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,944 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,99394 dengan tingkat signifikansi 0,004 ( $p < 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan dan preferensi nasabah dalam memilih bank syariah. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk memilih serta mempertahankan hubungan dengan bank syariah.

Secara empiris, nilai koefisien regresi sebesar 0,413 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan diikuti oleh peningkatan preferensi nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya berperan sebagai faktor pendukung operasional, tetapi telah menjadi faktor strategis dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan mencakup aspek keramahan pegawai, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kemampuan dalam memberikan solusi atas permasalahan nasabah, serta kenyamanan dalam berinteraksi baik melalui layanan tatap muka maupun layanan digital. Apabila bank mampu memberikan pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan, maka persepsi positif terhadap bank syariah akan terbentuk secara kuat dalam benak nasabah.

Temuan ini sejalan dengan Teori Utilitas Konsumen yang menyatakan bahwa individu akan memilih produk atau layanan yang mampu memberikan manfaat dan kepuasan maksimal (Barakah 2018). Kualitas layanan yang baik meningkatkan utilitas yang dirasakan nasabah, sehingga mendorong mereka untuk memilih bank syariah dibandingkan alternatif lainnya (Oktaviani 2024). Selain itu, hasil penelitian ini juga relevan dengan konsep kualitas layanan (service quality) yang menekankan bahwa persepsi pelanggan terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan akan menentukan tingkat kepuasan dan preferensi mereka terhadap suatu lembaga jasa, termasuk perbankan (Setyaningsih, Saputra, and Maryaningsih 2025).

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahman et al., yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan preferensi konsumen (Rahman, Monica, and Achmad 2023). Mereka

menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus dilakukan secara konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang. Selain itu, penelitian Alim et al. juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, di mana peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya memengaruhi preferensi dan loyalitas nasabah (Alim, Zufriah, and Fathoni 2025). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan merupakan determinan penting dalam membentuk preferensi nasabah terhadap bank syariah, khususnya di Kecamatan Pasar Jambi.

## **2. Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Preferensi Nasabah Memilih Bank Syariah**

Berdasarkan hasil uji regresi parsial (uji t), variabel fasilitas layanan ( $X_2$ ) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Pasar Jambi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 4,486 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,99394, dengan tingkat signifikansi  $< 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk preferensi nasabah. Semakin lengkap, modern, dan mudah diakses fasilitas yang disediakan oleh bank, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk memilih dan menggunakan layanan bank syariah.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,537 menunjukkan bahwa fasilitas layanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap preferensi nasabah dibandingkan variabel lainnya. Artinya, setiap peningkatan kualitas fasilitas layanan akan mendorong peningkatan preferensi nasabah secara signifikan. Dalam konteks perbankan syariah, fasilitas layanan mencakup ketersediaan ATM syariah, kemudahan penggunaan mobile banking dan internet banking, kenyamanan gedung dan ruang tunggu, serta dukungan teknologi yang mempermudah transaksi. Fasilitas-fasilitas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam membentuk citra positif bank syariah di mata masyarakat, khususnya di wilayah Kecamatan Pasar Jambi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori utilitas dalam ekonomi, yang menyatakan bahwa konsumen akan cenderung memilih produk atau jasa yang mampu memberikan manfaat dan kepuasan tertinggi. Fasilitas layanan yang memadai dan mudah digunakan akan meningkatkan utilitas yang dirasakan oleh nasabah, sehingga mendorong terbentuknya preferensi terhadap bank Syariah (Destiana 2022). Selain itu, hasil ini juga relevan dengan konsep kualitas layanan jasa yang menekankan pentingnya bukti fisik (tangibles) dan kemudahan akses sebagai determinan utama dalam keputusan konsumen terhadap lembaga jasa keuangan (Mafatzi and Rahmiyati 2025).

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan penelitian terdahulu, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Ismulyaty et al., yang menyatakan bahwa fasilitas layanan berbasis teknologi seperti internet banking dan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Ismulyaty, Nurmaini, and Roni 2022). Kepuasan tersebut pada akhirnya mendorong preferensi dan loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan dan pengembangan fasilitas layanan yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah merupakan strategi penting bagi bank syariah dalam meningkatkan daya saing dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan syariah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan fasilitas layanan terhadap preferensi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Pasar Jambi, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Kualitas layanan terbukti berperan penting dalam meningkatkan preferensi nasabah, yang tercermin dari koefisien regresi positif sebesar 0,413, menunjukkan bahwa aspek keramahan pegawai, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi dan keputusan konsumen. Selain itu, fasilitas layanan juga menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dengan koefisien regresi sebesar 0,537, yang mengindikasikan bahwa kelengkapan dan kemodernan fasilitas, seperti akses layanan yang mudah, kenyamanan ruang layanan, serta dukungan teknologi perbankan digital, turut meningkatkan preferensi nasabah terhadap bank syariah. Dengan demikian, kualitas layanan dan fasilitas layanan merupakan faktor strategis yang tidak hanya memengaruhi kepuasan nasabah, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang, sehingga memperkuat daya saing Bank Syariah Indonesia di tengah persaingan industri perbankan di Kecamatan Pasar Jambi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Taqdirul, Deniyati Zufriah, and Muhammad Isnaini Fathoni. 2025. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Shopee." *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi* 12(1):66–74.
- Awdina, Mia, Ridhwan, and Muhammad Roihan. 2025. "Analisis Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi Gatot Subroto." *JOURNAL OF SHARIA ECONOMICS* 7(1):222–234.
- Barakah, Ainun. 2018. "Utilitas Dalam Perilaku Konsumen Perspektif Nilai Keislaman." *CENDEKIA: Jurnal Studi Keislaman* 4(2):233–239.
- Destiana, Yolanda. 2022. "Utilitas Bisnis Islam Dalam Manajemen Ekonomi Syariah." *Scientia: Jurnal Hasil Penelitian* 7(2):180–190.
- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Roni. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)." *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 8(1):66–75. doi:10.30997/jn.v8i1.6117.
- Mafatzi, Noval Niki, and Nekky Rahmiyati. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen, Dan Periklanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Jatim Kcp Untag Semolowaru Surabaya." *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis* 5(03):133–46. doi:10.69957/grjb.v5i03.2316.
- Oktaviani, Imamah Nur. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia." *MAISA (Maidah Minassama): Jurnal Ekonomi Syariah* 7(2). doi:10.47759/ss6y5a87.
- Pandiangan, Dela Fahiran, and Meyniar Albina. 2025. "Model Dan Tahapan Penelitian Kuantitatif: Pendekatan Teoretis Dan Praktis Dalam Kajian Pendidikan." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 3(3):724–30. doi:10.61104/ihsan.v3i3.1494.
- Purnomo, Tiara Dewi, and Denpharanto Agung Krisprimandoyo. 2024. "Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Atribut Produk Minuman Xenteur Dengan Metode Conjoint." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8(3):2319–32. doi:10.31955/mea.v8i3.4753.
- Rahman, MArief, Agnes Monica, and Yunita Achmad. 2023. "Literature Review: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Produk E-Commerce." *EKONOMI BISNIS* 29(2):78–89. doi:10.33592/jeb.v29i2.4536.
- Rudin, Ahmad Akbar, and Eko Filtra. 2025. "Integrasi Nilai-Nilai Syariah dalam Sistem Hukum untuk Penguatan Stabilitas dan Pertumbuhan Ekonomi Islam." *Journal of Economics, Management, and Accounting* 1(1):39–47. doi:10.65310/8vptav57.

- Safaruddin, Safaruddin, Hismendi Hismendi, Nurmila Dewi, Rahmi Raihan, and Muhammad Suip. 2022. "Klasifikasi Unit Usaha Syariah dari Bank Konvensional untuk Melakukan Spin-off." *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe* 6(1):17–28.
- Sahri, Mohamad Zahrudin. 2024. "Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah." *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2(1):50–66. doi:10.62421/jibema.v2i1.57.
- Setyaningsih, Endang, Harius Eko Saputra, and Maryaningsih Maryaningsih. 2025. "The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Bank Bengkulu Main Branch." *Social Sciences Journal* 2(1):21–28. doi:10.70963/soc.v2i1.376.
- Sianturi, Rini Kartika, and Nursiah. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) ULP Medan Kota (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Jl. Srikandi Medan Denai)." *IKRAITH-EKONOMIKA* 8(3):1789–1800.