

Strategi Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Optimalisasi Pelayanan Funding Officer di BPRS Ihsanul Amal Gombang

Eli Winarsih¹, Abdul Waid²

^{1,2}Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen

eliwinarsih226@gmail.com¹, waid_abdul@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of funding officer services on customer satisfaction and loyalty at BPRS Ihsanul Amal Gombang. Background of this research is based on the situation where funding officer services are crucial, because funding officers are the frontline personnel who interact directly with customers, so the effectiveness of a funding officer's service must be given serious attention. The research method used was a qualitative descriptive approach with a case study at BPRS Ihsanul Amal Gombang. This approach was chosen because it can provide a deep understanding of the complex phenomenon of implementing effective funding officer services for customers. Data were obtained from in-depth interviews with funding officers and active customers of BPRS Ihsanul Amal Gombang. The author also used document studies and field observations. The results of the study indicate that the services provided by BPRS Ihsanul Amal Gombang's funding officers are effective and have an impact on customer satisfaction and loyalty. This is evidenced by the fulfillment of effectiveness indicators, namely goal achievement, integration, and adaptation. Achieving these three indicators results in customers being satisfied with the service and choosing to remain loyal by consistently making transactions and recommending the company to those around them.

Keywords: *Effectiveness, Funding Officer, Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada BPRS Ihsanul Amal Gombang, Latarbelakang penelitian ini berdasarkan pada kondisi dimana sebuah pelayanan *funding officer* menjadi hal yang penting, karena posisi *funding officer* sebagai garda terdepan selaku orang yang interaksi langsung dengan nasabah sehingga efektivitas pelayanan seorang *funding officer* harus benar benar diperhatikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi kasus di BPRS Ihsanul Amal Gombang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang kompleks yakni implementasi pelayanan *funding officer* yang efektif kepada nasabah. Data diperoleh dari wawancara mendalam kepada *funding officer* dan nasabah aktif BPRS Ihsanul Amal Gombang. Selain itu penulis juga menggunakan studi dokumen dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang berjalan dengan efektif dan berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini di buktikan dengan terpenuhinya indikator efektivitas yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan tercapainya tiga indikator tersebut berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan memilih untuk loyal dengan konsisten melakukan transaksi dan ikut merekomendasikan kepada orang di sekitar nasabah

Keywords: Efektivitas, Funding Officer, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, sektor perbankan memiliki peran yang penting dalam konteks negara karena menjadi fondasi untuk menghadapi dinamika ekonomi di level lokal, nasional, bahkan internasional yang terus berkembang. Keberadaan bank di Indonesia sangat berkontribusi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat serta mewujudkan stabilitas ekonomi negara. Bank sendiri adalah lembaga keuangan yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana yang berasal dari masyarakat lalu menyalurkan kembali ke masyarakat.

Salah satu struktur penting dalam bank adalah *Funding Officer*. Hal tersebut disebabkan karena tanpa adanya seorang *Funding Officer*, sebuah bank tidak bisa melaksanakan kegiatan penghimpunan dana dengan baik dan efektif. *Funding officer* memiliki tugas untuk memulai kerja sama dan komunikasi dengan berbagai pihak yang ada mulai pihak eksternal maupun internal¹. Kegiatan funding atau menghimpun dana dari masyarakat ini dalam bentuk simpanan dengan menjadikan bank sebagai tempat menyimpan uang masyarakat. Dalam hal ini, peran *Funding Officer* sangat penting untuk menghimpun dana sekaligus memberikan informasi terkait produk-produk bank kepada calon nasabah maupun nasabah.

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) terdapat beberapa tugas serta tanggung jawab *Funding Officer*, di antaranya: menyiapkan pelayanan nasabah untuk layanan penghimpunan dana, memulai dan menjaga hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah, merancang strategi pemasaran produk/layanan penghimpunan dana dan menyiapkan bahan atau bekal informasi produk bank kepada nasabah/calon nasabah².

Peran efektivitas pelayanan seorang *Funding Officer* dinilai menjadi faktor penting pada target keberhasilan dalam jangka panjang suatu lembaga keuangan. Permasalahan hasil kinerja dilihat dari indikator efektivitas yaitu kuantitas kerja, waktu yang digunakan dan kejelasan jabatan beserta tanggung jawabnya. Selain itu, faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah karakter organisasi, seperti struktur, kinerja dan teknologi organisasi yang

¹ Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* (Gramedia Pustaka Utama, 2014).

² SKKNI, "Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Keuangan Dan Asuransi Golongan Pokok Jasa Keuangan Bukan Asuransi Dan Pensiun Golongan Perbankan Konvensional Dan Perbankan Syariah Sub Kelompok Funding and Services" (2013).

berperan dalam menentukan efektivitas kerja. Struktur pengurus meliputi bagaimana sebuah organisasi membagi dan menyusun orang-orang dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan teknologi adalah mekanisme organisasi dalam mengubah masukan menjadi keluaran.

Dalam konteks perbankan syariah, peran tersebut sangat strategis dalam mendukung perkembangan perekonomian masyarakat penduduk Indonesia yang mayoritas penduduknya merupakan beragama Islam. Bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga menciptakan sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah. Menurut Antonio (2001), perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, kemitraan, transparansi, serta menghindari unsur gharar, riba dan maysir³. Khususnya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) ada dan hadir sebagai lembaga keuangan syariah yang dekat dengan masyarakat kecil dan menengah, dengan fokus pada penghimpunan dana (*funding*) dan penyaluran dana (*financing*).

Menurut Kotler dan Keller (2012), ekspresi kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Loyalitas nasabah sendiri adalah bentuk komitmen mendalam untuk terus berlangganan atau melakukan pembelian ulang produk/jasa dengan konsisten meskipun ada godaan untuk beralih⁴. Artinya, kepuasan dari pelayanan *Funding Officer* tidak hanya berdampak sesaat, tetapi juga berimplikasi pada loyalitas jangka panjang nasabah terhadap BPRS.

Secara teoritis *Funding Officer* seharusnya mampu membangun hubungan yang berkualitas dengan nasabah, namun pada realitanya terdapat beberapa kendala yang membuat pelayanan seorang *funding officer* menjadi tidak efektif dan berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Kesenjangan inilah yang menunjukkan urgensi penelitian mengenai efektivitas pelayanan *Funding Officer*.

Dengan demikian, penelitian berjudul "Analisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada BPRS Ihsanul Amal Gombang" memiliki relevansi yang kuat untuk diteliti.

³ Antonio, Antonio, 2001 *Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri*, 2001.

⁴ Griffin, *Customer Loyalty* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005).

KAJIAN LITERATUR

Efektivitas

Definisi dari efektivitas merupakan salah satu kata yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris yaitu *effectiveness*, dan kata ini adalah bentuk derivatif dari kata efek atau efektif, dalam bahasa Inggris disebut *effect* dan *effective* (Echols & Shadily, 1992). Mencermati pengertian ini, maka makna efektif sendiri dapat disamakan atau bisa diidentikkan dengan kata pengaruh dan juga akibat. Karena, kata kata tersebut memiliki maksud serta tujuan yang sama.

Mencermati beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa, bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan pencapaian sebuah target dari produktivitas perusahaan. Jika hasil akhir dari sebuah target perusahaan dapat sesuai dengan yang telah direncanakan di awal oleh kepengurusan, maka dapat dipandang sudah atau telah efektif. Sebaliknya, jika hasil akhirnya tidak sesuai dengan yang sudah direncanakan, maka belum bisa dikatakan efektif.

Indikator Pedukung Efektivitas diutip⁵ menyampaikan bahwa ada tujuh indikator efektivitas, yaitu Kejelasan tujuan yang akan dicapai, kejelasan strategi untuk bisa mencapai tujuan, analisis dan perumusan kebijakan yang baik, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, sistem pengawasan, pengendalian yang baik dan bersifat mendidik.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas terdiri dari Pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi⁶.

Pelayanan

Kata pelayanan merupakan bentuk derivatif dari kata ‘layan’ yang artinya upaya atau usaha seseorang untuk memberikan bantuan, membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang dari orang lain. Definisi lainnya dinyatakan Gronroos, dikutip oleh (Rahmadana dkk, 2020) bahwa pelayanan adalah semua kegiatan atau serangkaian

⁵ Hessel Nogi S Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005).

⁶ Richard and M. Steers, *Efektivitas Organisasi* (Penerbit Erlangga, 1997).

aktivitas yang bersifat tidak terlihat (abstrak) yang terjadi sebagai dampak dari adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai yang diberikan oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang diharapkan dapat menyelesaikan persoalan pelanggan. Menurut Sulila, pelayanan dalam kaitannya pelayanan perusahaan yaitu segala bentuk pelayanan baik berbentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi suatu tanggungjawab perusahaan, tata laksanaanya dilakukan oleh sebuah perusahaan ⁷.

Unsur unsur pelayanan dalam memberikan layanan publik harusnya memenuhi empat hal yaitu:

- a) Mudah dalam pengurusan atau prosedur sederhana
- b) Mendapat pelayanan yang baik
- c) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d) Mendapat perlakuan jujur dan ada transparan

Funding Officer

Dalam dunia perbankan posisi marketing funding juga sering disebut dengan *funding officer*. *Funding officer* pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai outcome dari kegiatan distribusi dan juga logistic, dimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen dilakukan untuk mencapai kepuasan ⁸. Secara umum, pengertian *funding officer* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang ⁹. Menurut Ikatan Banker Indonesia, *Funding Officer* adalah seorang karyawan yang bekerja di bidang marketing untuk ditugaskan menghimpun dana pada suatu bank yang dikelola. Dari beberapa pengertian *funding officer* di atas, dapat penulis simpulkan bahwa *funding officer* yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat serta memastikan kepuasan nasabah dalam mengumpulkan atau menghimpun dana sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya ¹⁰.

⁷ Lia Safitri, "Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh" (Universitas Islam Negeri Ar, 2021).

⁸ Abdul Pauji, "Strategi Pemasaran Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di BPRS Amanah Ummah," *Jurnal Ekonomi Islam*, 2015.

⁹ Zahro' Nurlaila Fadhilah, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer Dengan Nasabah Di Bidang Perbankan" (2019).

¹⁰ Pradilla Santosa Guruh, "Analisis Strategi Marketing Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah" ⁹ (2014).

Seorang *funding officer* bertugas untuk tetap terus menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah lalu *funding officer* juga harus memiliki keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan, keinginan dan kemampuan nasabah serta memiliki interpersonal skill yang baik dan menjalin atau memperluas relasi untuk berorientasi pada target yang telah ditetapkan¹¹. Seorang *Funding Officer* dituntut untuk bisa mengelola hubungan baik dengan nasabah agar nasabah menjadi loyal dengan cara memenuhi kebutuhan nasabah terkait produk perbankan¹².

Kepuasan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan¹³. Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau kesistimewaan sebuah produk atau jasa tentang tingkat kesenangan pelanggan dan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya. Kepuasan pelanggan didefinisikan juga sebagai keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakainnya¹⁴.

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh (Rambat Lupiyoadi, 2008) “kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan”¹⁵. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk tersebut. Kepuasan konsumen dapat tercapai dengan adanya kegiatan pemasaran, karena tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen¹⁶. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui

¹¹ Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*.

¹² Pauji, “Strategi Pemasaran Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di BPRS Amanah Ummah.”

¹³ Nizwar, Carla Caroline Tousalwa, and Anthoneta Telsy Waelauruw, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Walpirit-Hunimua,” *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024): 147–58.

¹⁴ Fikri Aji Prasetyo, “Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hote; Wyndham Casablanca Jakarta,” *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara* 16, no. 1 (2021): 15–31.

¹⁵ Nadia Afrilliana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang,” *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020): 46–55.

¹⁶ Riska Suci Ramdhani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

sikap pembelian. Konsumen memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap produk yang mereka gunakan apabila didasarkan pada pemakaian produk dari pada hanya mendengarkan informasi dari iklan saja.

Keuntungan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh karyawan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Adapun keuntungan bagi perusahaan dan karyawan atas kepuasan pelanggan yakni:

- 1) Loyalitas Pelanggan
- 2) Mengulang Kembali Pembelian Produk
- 3) Menambah Pembelian
- 4) Melakukan Promosi Gratis Dari Mulut ke Mulut (getok tular)
- 5) Keuntungan (Laba) ¹⁷.

Loyalitas

Definisi Loyalitas menurut (Oliver dalam Ratih, 1996) sebagai berikut *Customer loyalty is a deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior*. Dari definisi itu menjelaskan jika loyalitas adalah komitmen pelanggan dalam hal ini nasabah untuk bertahan secara mendalam dengan berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Menurut ¹⁸ *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit* Berdasarkan definisi diatas dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih ¹⁹:

Pelanggan Paa Pengguna Laynan Aplikasi Grab Di Makassar" (Universitas Hasanuddin Makassar, 2020).

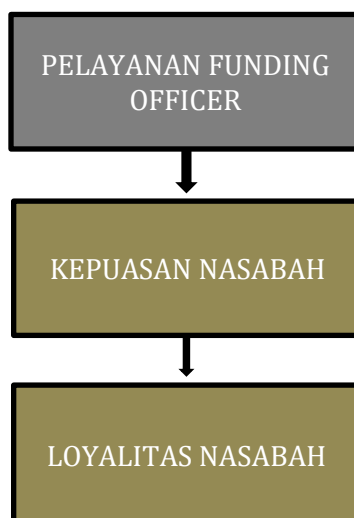
¹⁷ Rezi Zulkarnaen, "Pengaruh Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Mobil Di Showroom UD Muaro Motor Teluk Kuantan" (Universitas Islam Riau, 2020).

¹⁸ Griffin, *Customer Loyalty*.

¹⁹ Ni Made Sinta Wedarini, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi," n.d., 495-512.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data di olah oleh penulis



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus di BPRS Ihsanul Amal Gombong. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai fenomena yang kompleks yakni bagaimana implementasi pelayanan *funding officer* yang efektif kepada nasabah sehingga bisa berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Desain penelitian merupakan rangkaian proses penting untuk merencanakan dan melakukan penelitian²⁰. Desain dari penelitian ini merupakan deskriptif yaitu suatu penelitian penting untuk menjawab pertanyaan pertanyaan yang menggambarkan peristiwa apa adanya yang sedang terjadi²¹. Data yang dikumpulkan penulis merupakan data yang berupa gambar dan teks bukan angka.

Tabel 1. Informan Penelitian

| No. | Informan | Jabatan |
|-----|----------------------|------------------------|
| 1. | Endang Wahyuningtyas | <i>Funding Officer</i> |
| 2. | Hendra Prasetyadi | <i>Funding Officer</i> |
| 3. | Hani | Nasabah |
| 4. | Yuni Ernianingsih | Nasabah |

²⁰ Benny S. Pasaribu et al., *Metode Penelitian* (Banten: Media Edu Pustaka, 2022).

²¹ Hussein Umar, *Metode Penelitian*, 2013.

| | | |
|----|-------------------|---------|
| 5. | Diah Widianingsih | Nasabah |
|----|-------------------|---------|

Sumber: Data di olah oleh penulis

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan Tiga teknik yang di gunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah Observasi atau pengamatan merupakan proses sistematis yang merekam pola perilaku orang, benda, dan peristiwa yang terjadi ²². Dalam hal ini penulis melakukan observasi untuk mengetahui suasana pada saat jam kerja di sebuah kantor dan lembaga pendidikan yang bertempat di wilayah Gombong serta mencatat segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan data penelitian. Wawancara yang dipakai penulis adalah wawancara semi terstruktur, yakni metode interview yang dilakukan dengan membuat panduan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian menanyakannya secara mendalam dengan mencari keterangan lebih lanjut ²³. Dalam hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada *funding officer* dan nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombong. Dokumentasi penelitian ini berupa foto dan rekaman suara pada saat penulis melaksanakan penelitian.

Analisis data yang dilakukan secara tematik dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik ²⁴.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas Pelayanan *Funding Officer* di BPRS Ihsanul Amal Gombong

Pada perumusan kerangka teori efektifitas menurut Duncan dan Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul “Efektifitas Organisasi” bahwa ada tiga faktor sebuah pelayanan bisa dikatakan efektif apabila memenuhi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dalam penerapan pelayanan pada BPRS Ihsanul Amal Gombong sudah memenuhi indikator indikator tersebut di tunjukan dengan hal berikut

1. Pencapaian Tujuan

²² Sugiarto, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2017).

²³ Arikunto and Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006).

²⁴ Sapto Haryoko, Bahartiar, and Fajar Arwadi, *ANALISIS DATA PENELITIAN* (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020).

Implementasi pencapaian tujuan dalam BPRS Ihsanul Amal Gombang terdiri dari dua faktor yaitu kurun waktu dan sasaran (jumlah). Dalam hal ini menurut *Funding Officer* target nasabah dalam kurun waktu satu pekan (seminggu) minimal 3 nasabah baru dan dalam realisasinya penulis menggunakan data tiga bulan terakhir menunjukkan bahwa antara target dan realisasi sudah tercapai.

Tabel 2. Pembiayaan Nasabah Baru di Bulan Mei, Juni dan Juli 2025

| No | Jenis Pembiayaan | Nama Nasabah | Alamat |
|----|------------------|----------------------|--|
| 1 | Multijasa | Sulaeman | Selokerto Rt 004/Rw001 Selokerto Sempor |
| 2 | Murabahah | Ali Mustakim | Dsn Nusawaru Rt 004 Rw 003 Jatijajar Ayah |
| 3 | Murabahah | Eko Siswanto | Dk. Karang Asem Rt 01 Rw 01 Ds. Kedalemankulon Kec. Puring |
| 4 | Murabahah | Joko Purnomo | Selawen Rt 001 Rw 002 Kaibonpetangkuran Ambal |
| 5 | Multijasa | Sufian Siami | Dusun Binangun Rt 001 Rw 005 Bumiharjo Klirong |
| 6 | Murabahah | Poniyah | Dk Lak Rt 002 Rw 003 Purbowangi Buayan |
| 7 | Murabahah | Poniran | Banjurpasar Rt 001 Rw 001 Buluspesantren Kebumen |
| 8 | Murabahah | Yunianto | Desa Karanganyar Rt 002 Rw 006 Kec. Karanganyar |
| 9 | Murabahah | Sofyan Sidik | Kedompon Rt 01 Rw 04 Selokerto Sempor |
| 10 | Murabahah | Sukowati | Gg Sulawesi No 225 A Rt 02 Rt 02 Wonokriyo Gombang |
| 11 | Murabahah | Brahim | Jl. Simpang Kaliabang Rt 03 Rw 1 Sidomulyo Karanganyar |
| 12 | Murabahah | Siman | Dk Karangjiad Rt 001 Rw 005 Kaibon Ambal |
| 13 | Murabahah | Juju Juarsih | Pengabean Rt 003 Rw 003 Tanahsari |
| 14 | Murabahah | Rusdan Junaedi | Dk Jladri Rt 001 Rw 003 Patukgawemulyo Mirit |
| 15 | Murabahah | Muh Karim | Dk Pucung Sekar Rt 001 Rw 004 Desa Pucangan Kec Ambal |
| 16 | Murabahah | Rusno | Jl. Langlangbaya Rt 011 Rw 003 Kemojing Binangun |
| 17 | Murabahah | Ahmad Kusroni | Dukuh Pangkalan Rt 003 Rw 002 Madureso Kuwarasan |
| 18 | Murabahah | Suyit Al Syukur | Dk Karangjati Rt 003 Rw 008 Desa Kalitengah Kec. Gombang |
| 19 | Murabahah | Neng Deti Kurniawati | Selokerto Rt 05 Rw 04 Sempor |

| | | | |
|----|-----------|--------------------------|--|
| 20 | Murabahah | Sri Hartati | Dk. Pelalar, Rt002/Rw001, Ds. Semono, Kec. Gombong |
| 21 | Murabahah | Juminah | Dk. Gudang Rt 004/Rw 001 Surejan Puring |
| 22 | Murabahah | Sulistiorini Dwi Lestari | Dusun Krajan Timur Rt 002 Rw 001 Dlangu Kec Butuh |
| 23 | Murabahah | Wagiyo | Karang Jiad Rt 002 Rw 005 Kaibon Ambal |
| 24 | Murabahah | Erni Murniasih | Ketamanan Rt 008 Rw 003 Tamanwinangun Kebumen |
| 25 | Murabahah | Catur Selianawati | Gang Lombok 2 Rt 005 Rw 003 Wonokriyo Gombong |
| 26 | Murabahah | Sutarno | Dk Romagunung Rt 002 Rw 002 Tunjungseto Sempor |
| 27 | Murabahah | Zulfikar Az Zami | Jl Flamboyan 3 No 5 Perum Bougenville Rt 006 Rw 006 Bumirejo Kebumen |
| 28 | Murabahah | Sidi Slamet | Dk Besuki Rt 006 Rw 002 Jatiluhur Kec Rowokele |
| 29 | Murabahah | Umiasih | Grenggeng Rt 004 Rw 002 Kel Karanganyar |
| 30 | Murabahah | Khotim Mulakso | Puring Kulon Rt 002 Rw 003 Kel. Sitiadi Kec Puring |
| 31 | Murabahah | Marlina | Margolunyu Kidul Rt 002 Rw 001 Jatiluhur Rowokele |
| 32 | Murabahah | Gunawan Abror | Gang Pegadaian Rt 004 Rw 001 Petanahan Kebumen |
| 33 | Murabahah | Parwoto | Dk Linggarsari Rt 005 Rw 003 Argosari Ayah |
| 34 | Murabahah | Tasilah | Surejan Rt 006 Rw 003 Kec Puring |
| 35 | Murabahah | Ulya Setianingsih | Gang Sulawesi Rt 02 Rw 02 Desa Wonokriyo Kec Gombong |
| 36 | Murabahah | Ponimin | Pejagatan Rt 002 Rw 003 Pejagatan Kutowinangun Kebumen |
| 37 | Murabahah | Siman | Dk Karangjiad Rt 001 Rw 005 Kaibon Ambal |
| 38 | Murabahah | Fuad Hasan Al Huda | Kedaleman Kulon Rt 002 Rw 001 Kec Puring |
| 39 | Murabahah | Elvi Supriani | Tambaksari Rt 002 Rw 003 Desa Tambaksari Kuwarasan |
| 40 | Murabahah | Agus Suprayitno | Dk Krajan Rt 003 Rw 001 Gondanglegi Ambal |
| 41 | Murabahah | Heri Wahyudi | Dk Kademangan Rt 001 Rw 006 Ds. Demangsari Kec. Ayah |
| 42 | Murabahah | Muhamad Sahlan | Desa Kalitengah Rt 02 Rw 08 Gombong |
| 43 | Murabahah | Endang Wahyuningsih | Kewangen Rt 004 Rw 002 Karangsari Kebumen |
| 44 | Murabahah | Arif Dwi Darto | Dk. Kauman Rt/Rw 02/02 Ds. Tambakmulyo |

| | | | |
|----|-----------|---------------------|---|
| 45 | Murabahah | Abdurochman | Krajan Rt 002 Rw 001 Kertodeso Mirit |
| 46 | Murabahah | Muhamad Zainul Amri | Wonosari Rt 001 Rw 002 Wonosari Kebumen |
| 47 | Murabahah | Reni Trisnawati | Dk Legok Rt 03 Rw 06 Ds Pejagoan Kec Pejagoan |
| 48 | Murabahah | Mokh Khomsin | Kenteng Rt 004 Rw 003 Muktisari Kebumen |
| 49 | Murabahah | Andi Purwanto | Dk Roma Kebon Rt 04 Rw 03 Desa Jatinegara Kec. Sempor |
| 50 | Murabahah | Darmi | Roma Gunung Rt 007 Rw 002 Tunjungseto Sempor |
| 51 | Murabahah | Joko Nugroho | Jl Kaswari 11 Rt 04 Rw 01 Kebumen |
| 52 | Murabahah | Nurul Ikma | Jl. Sulawesi No.250 Rt 003 Rw 002 Desa Wonokriyo Kec. Gombong |
| 53 | Murabahah | Priyo Nugroho | Klompok Rt 002 Rw 001 Desa Klompok Purwareja Klompok |

Sumber: Data Bag. Oprasional BPRS Ihsanul Amal Gombong

Dari data yang penulis sajikan menunjukkan bahwa pelayanan BPRS Ihsanul Amal Gombong telah memenuhi indikator efektif yang pertama yaitu Pencapaian Tujuan.

2. Integrasi

Integrasi merupakan proses pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi.

1) Mengadakan Sosialisasi

Sosialisasi sebagai jalan *funding officer* untuk menawarkan produk BPRS. Penekanan substansi sosialisasi harus dua arah, tidak hanya penawaran dari BPRS saja tetapi menampung permintaan dan keinginan nasabah.

“Dilaksanakan sosialisasi setiap tahun ke wali murid baru sekaligus ini menjadi momen yang penting memperkenalkan produk BPRS kepada wali murid” (Yuni Ernianingsih, 16 Juli 2025: D3).

2) Pengembangan Konsensus

Terdiri dari dua yakni konsensus *funding officer* dengan nasabah dan konsensus *funding officer* dengan unit lain.

a. Konsensus *funding officer* dengan nasabah

Menyampaikan informasi ke nasabah dengan sebaik mungkin, sehingga bisa dipahami nasabah. Lalu menerima masukan dan saran serta memenuhi kebutuhan nasabah.

"Jika sedang ada kebutuhan baik itu menabung atau mengambil uang menanyakan terlebih dahulu bisa ke sekolah hari apa, kalo rutin nya si hari selasa, tapi kalo keperluannya mendadak itu bisa cukup dengan berkomunikasi lewat handphone nanti bu endang nya ke sekolah" (Hani, 16 Juli 2025: C2).

"Nasabah tinggal menyampaikan keperluannya melalui handphone, marketing nanti akan memenuhi kebutuhan sesuai yang nasabah inginkan" (Endang Wahyuningtyas, 16 Juli 2025: A2).

b. Konsensus *funding officer* dengan unit lain

Bekerjasama dengan bagian *customers service*, *teller* dan bagian lain. Merumuskan serta merealisasikan rencana dan strategi pelayanan nasabah dengan tetap memperhatikan lapangan.

"Jika keperluan nasabah yang mendadak maka berkomunikasi dengan teller atau cs untuk memback up keperluan nasabah memanfaatkan teknologi hp" (Hendra Prasetyadi, 16 Juli 2025: B6).

"Saat ada kendala maka marketing langsung menghubungi cs atau teller untuk membantu memback up keperluan nasabah" (Endang Wahyuningtyas, 16 Juli 2025: A4).

3) Komunikasi

Komunikasi termasuk dalam bagian proses dari integrasi, BPRS Ihsanul Amal Gombang selain berkomunikasi secara langsung di setiap hari dan waktu, ada juga forum yang dibuat khusus di setiap minggunya.

"Forum sharing di lakukan 2 minggu sekali, setiap hari rabu dan jum'at. Hari rabu untuk forum agamis dan hari jumat untuk forum evaluasi dan koordinasi. Nama forumnya "ngopi": ngobrol menginspirasi (Endang Wahyuningtyas, 16 Juli 2025: A5).

Dari data yang penulis sajikan menunjukkan bahwa pelayanan BPRS Ihsanul Amal Gombang telah memenuhi indikator efektif yang kedua yaitu Integrasi.

3. Adaptasi

Adalah proses penyesuaian diri dengan lingkungan. Dalam hal ini bukti yang bisa diambil adalah tentang kemampuan BPRS dalam mengikuti kemajuan teknologi.

"Ada aplikasi kolektor, untuk input transaksi nasabah" (Hendra Prasetyadi, 16 Juli 2025: B7).

Gambar 1. Informasi Transaksi Online

BPR SYARIAH IKHSANUL AMAL
...kitaikan masalah mereka sudah

bpr syariah
...kitaikan masalah mereka sudah

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada yang Terhormat Seluruh Nasabah PT BPRS Ikhshanul Amal Gombang

Mengacu pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Hari Pemungutan Suara Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota Tahun 2024 Sebagai Hari Libur Nasional

Maka, seluruh pelayanan Kantor PT BPRS Ikhshanul Amal Gombang

TUTUP PADA HARI RABU, 27 NOVEMBER 2024

DAN

BUKA KEMBALI PADA HARI KAMIS, 28 NOVEMBER 2024

Terima Kasih,
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Transaksi Lebih Mudah
Bayar Angsuran/Nabung melalui

BSI 7045182918
BPRS Ikhshanul Amal, PT

BANK BRI 013401001742300
PT. BPRS Ikhshanul Amal

BNI 7318370585
PT BPRS Ikhshanul Amal

mandiri 1391027062706
PT. BPRS Ikhshanul Amal

Darussalam 1628623179
BPRS Ikhshanul Amal, PT

www.bprsikhshanulamal.com
Bpr Syariah Ikhshanul amal

@bprsyariah.ikhshanulamal
bprsikhshanulamal@gmail.com

PT BPRS Ikhshanul Amal
terdaftar dan diawasi oleh
Otoritas Jasa Keuangan

LEMBAGA
PENJAJARAN
SYARIAH

Jl Yos Sudarso Barat No. 84 Gombang | 0822 2020 2400

Sumber Gambar: Instagram BPRS Ihsanul Amal Gombang

Gambar 4. Informasi Lowongan Kerja BPRS Ihsanul Amal Gombong Melalui Media Sosial

bpr syariah

BPR SYARIAH IKHSANUL AMAL
Adikan asumatik bermitra ikhsan

LOWONGAN KERJA

MARKETING

- Muslim/Muslimah
- Usia Maksimal 35 Tahun
- Minimal Pendidikan D3 Semua Jurusan IPK Min 3.00
- Sehat Jasmani dan Rohani
- Teliti Rajin dan Disiplin
- Dapat bekerja dengan Tim
- Berpengalaman Diutamakan (Fresh Graduate welcome)
- Mempunyai Kendaraan Roda 2 dan SIM C (SIM A diutamakan)
- Domisili Kebumen (Gombong diutamakan)

GABUNG SEKARANG

Daftar Sebelum 15 September 2024

kirim CV disertai data pendukung dan lamaran (ditulis tangan) ke:

PT BPRS IKHSANUL AMAL
JL Yos Sudarso Barat 8A Gombong

Sumber Gambar: Instagram BPRS Ihsanul Amal Gombong

Gambar 5. Informasi Untuk Nasabah Melalui Media Sosial



PENGUMUMAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan kepada seluruh Nasabah, Rekanan dan Kelasi PT BPRS Ihsanul Amal Gombong, bertepatan dengan Cuti Bersama pada bulan Mei 2025 kami informasikan bahwa Aktivitas Operasional dengan jadwal sebagai berikut :

| Tanggal | Agenda | Keterangan |
|-------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 13 Mei 2025 | Cuti Bersama Waisak | Kantor Buka (Pelayanan Terbatas) |
| 30 Mei 2025 | Cuti Bersama Kenaikan Isa Al Masih | |
| 31 Mei 2025 | - | |

Angsuran pembayaran dapat dilakukan melalui transfer :

| | |
|--|---|
| BRI | No. Rek. 0134-01-000143-30.0 atas nama PT. BPRS Ihsanul Amal |
| BNI | No. Rek. 7319370595 atas nama PT. BPRS Ihsanul Amal |
| BSI | No. Rek. 7045182918 atas nama BPRS Ihsanul Amal, PT |
| Mandiri | No. Rek. 139-00-2706270-6 atas nama PT. BPRS Ihsanul Amal |
| konfirmasi : 0822-2020-2430 atau marketing | |

Untuk kemudahan transaksi pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui transfer pada bank berikut ini:

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BPRS Ihsanul Amal terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
PT BPRS Ihsanul Amal terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan




Pengumuman

Informasi Pemblokiran Rekening *Dormant* oleh PPATK

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan beredarnya informasi mengenai rencana pemblokiran rekening dormant (tidak aktif selama 3 bulan) oleh PPATK, bersama ini kami sampaikan bahwa:

BPRS Ihsanul Amal **TIDAK TERMASUK** dalam daftar Bank/Lembaga Keuangan yang masuk dalam daftar pantauan pemblokiran (watchlist) oleh PPATK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan).

Untuk itu, Nasabah BPRS Ihsanul Amal, **tidak perlu khawatir, seluruh rekening tetap aman dan dapat digunakan seperti biasa.**

Terima kasih atas kepercayaan yang terus anda berikan kepada BPRS Ihsanul Amal, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



0822-2020-2430

www.bprshsianulamal.com

[bprshsianulamal](https://www.instagram.com/bprshsianulamal)

J. Yos Sudarso Barat No. 10 Gombong

PT BPR Syariah Ihsanul Amal
terdaftar dan diawasi oleh
Otoritas Jasa Keuangan

PT BPR Syariah Ihsanul Amal
menjadi Bank Peserta
Jember dan Liris

Sumber Gambar: Instagram BPRS Ihsanul Amal Gombong

Dari data yang penulis sajikan menunjukkan bahwa pelayanan BPRS Ihsanul Amal Gombang telah memenuhi indikator efektif yang ketiga yaitu Adaptasi.

Berdasarkan ketiga indikator efektivitas organisasi yang sudah terpenuhi maka bisa di simpulkan bahwa pelayanan *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang berjalan dengan Efektif.

Pengaruh Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Pelayanana seorang *funding officer* sangat diperhatikan sebagai bentuk komitmen BPRS dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan nasabah. Dari deskripsi di atas terbukti bahwa tiga indikator efektivitas pelayanan *funding officer* sudah terpenuhi. Selanjutnya dampak yang terjadi dari efektivitas pelayanan *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang, adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan Nasabah

Ada beberapa hal yang menjadi tolak ukur bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan *funding officer* sebagai berikut:

1) Jangka waktu menggunakan produk

Indikator seorang nasabah bisa dikatakan puas dengan menggunakan produk BPRS dengan rentang waktu yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah nyaman dengan produk yang ditawarkan BPRS dan menerima pelayanan dengan baik.

"Saya udah lama mba pertama waktu itu tabungan biasa sama simpel, jadi nasabah mulai dari 2019, sekitar 6 tahun berjalan" (Hani, 16 Juli 2025: C1).

"Lembaga sudah 2 tahun, kalo pribadi sudah 4 tahun" (Yuni Ernianingsih, 16 Juli 2025: D1).

"Sudah lama, dari 2020" (Diah Widianingsih, 16 Juli 2025: E1).

Dari kenyamanan nasabah dalam menggunakan produk BPRS, menjadi kecil kemungkinan nasabah berpindah ke produk lembaga keuangan lain dan akan setia menjadi nasabah BPRS.

2) Konsistensi transaksi

Selain rentang waktu yang lama salah satu bentuk kepuasan nasabah adalah dengan konsisten melakukan transaksi pembiayaan ataupun financing.

“Dalam satu tahun bisa 2 kali berkegiatan di disini, pertama untuk sosialisasi produk yang kedua untuk kegiatan Ramadhan yaitu santunan anak yatim mba” (Yuni Ernianingsih, 16 Juli 2025: D3).

Selanjutnya menurut nasabah, relasi yang terjalin di antara dirinya dengan *funding officer* adalah hubungan kerjasama. *Funding officer* menjaga hubungannya dengan nasabah dengan selalu meng *update* informasi-informasi baru. Selain itu *funding officer* melayani nasabahnya dengan cepat, mudah, terutama pada pelayanan dengan sistem jemput bola atau pick up service yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi.

“Pelayanan baik, sudah ada MOU, ketika memerlukan transaksi yang banyak marketing langsung menuju ke pos paud. Saat ada keperluan mendadak di luar jam kerja pos paud wali murid juga sering menuju ke kantor untuk melakukan transaksi langsung dikantor. Pelayananan ramah, luar biasa, setiap tahun selalu mendukung kegiatan bakti sosial di lembaga” (Yuni Ernianingsih, 16 Juli 2025: D2).

Nasabah juga mengakui bahwa dirinya berminat untuk bermitra di BPRS Ihsanul Amal Gombang dikarenakan dengan adanya jaminan keamanan yang diberikan dalam penghimpunan dana nasabah dan karena dijalankan sesuai syariat Islam sehingga kegiatan yang dilakukan terbebas dari riba dan bunga.

Dari hasil uraian data di atas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang merasakan kepuasan atas pelayanan *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang.

b. Loyalitas Nasabah

Definisi loyalitas yang merupakan komitmen nasabah untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk dari BPRS Ihsanul Amal Gombang secara konsisten di masa yang akan datang.

“Dengan layanan yang dari awal hingga hari ini saya udah komitmen untuk terus menggunakan layanan atau mempunyai tabungan di BPRS mba” (Hani, 16 Juli 2025: C4).

Muara dari pada kepuasan dan loyalitas nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang adalah dengan nasabah mau merekomendasikan produk BPRS Ihsanul Amal Gombang ke orang di sekitar nasabah teknik marketing semacam ini dianggap sebagai teknik yang menguntungkan, karna terjadi secara natural. Tentu sangat dibutuhkan usaha *funding officer* untuk membangun kedekatan emosional yang baik dengan nasabah, tidak hanya kedekatan secara formal.

Dari hasil uraian data di atas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang mempunyai loyalitas yg tinggi terhadap *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan *funding officer* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BPRS Ihsanul Amal Gombang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan *funding officer* pada BPRS Ihsanul Amal Gombang berjalan dengan efektif, hal ini ditunjukkan dengan data data yang di uraikan oleh penulis. Dari efektivitas pelayanan *funding officer* yang dilakukan berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini di buktikan dengan terpenuhinya indikator efektivitas yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan tercapainya indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan memilih untuk loyal dengan konsisten melakukan transaksi serta ikut merekomendasikan kepada orang di sekitar nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, Nadia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang." *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020): 46–55.
- Antonio. *Antonio, 2001 Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri*, 2001.
- Arikunto, and Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Fadhilah, Zahro' Nurlaila. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer Dengan Nasabah Di Bidang Perbankan," 2019.

- Griffin. *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005.
- Guruh, Pradilla Santosa. "Analisis Strategi Marketing Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah" 9 (2014).
- Haryoko, Sapto, Bahartiar, and Fajar Arwadi. *ANALISIS DATA PENELITIAN*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2020.
- Ikatan Banker Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan*. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Nizwar, Carla Caroline Tousalwa, and Anthoneta Telsy Waelauruw. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Walpirit-Hunimua." *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024): 147–58.
- Pasaribu, Benny S., Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo, and Rizqon Halal Syah Aji. *Metode Penelitian*. Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Pauji, Abdul. "Strategi Pemasaran Funding Officer Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di BPRS Amanah Ummah." *Jurnal Ekonomi Islam*, 2015.
- Prasetyo, Fikri Aji. "Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hote; Wyndham Casablanca Jakarta." *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara* 16, no. 1 (2021): 15–31.
- Ramdhani, Riska Suci. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Paa Pengguna Laynan Aplikasi Grab Di Makassar." Universitas Hasanuddin Makassar, 2020.
- Richard, and M. Steers. *Efektivitas Organisasi*. Penerbit Erlangga, 1997.
- Safitri, Lia. "Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh." Universitas Islam Negeri Ar, 2021.
- SKKNI. Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Jasa Keuangan Bukan Asuransi dan Pensiun Golongan Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah Sub Kelompok Funding and Services (2013).
- Sugiarto. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI, 2017.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Umar, Hussein. *Metode Penelitian*, 2013.
- Wedarini, Ni Made Sinta. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

Pelanggan Telkom Flexi,” n.d., 495–512.

Zulkarnaen, Rezi. “Pengaruh Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Mobil Di Showroom UD Muaro Motor Teluk Kuantan.” Universitas Islam Riau, 2020.