



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 7814-7819

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Kompetensi karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan : Studi kasus pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera

Hardiman Arif¹, Nasrul², Abdul Hakim³

¹²³Program Studi Magister Manajemen · Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam kendari

Email : asrimulti@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kompetensi kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari kepala kantor, customer service, dan teller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kompetensi karyawan seperti komunikasi, kerja tim, dan kepatuhan terhadap prosedur belum sepenuhnya optimal dan berdampak langsung pada efektivitas operasional serta kepuasan nasabah. Selain itu, kendala dalam pemanfaatan teknologi digital dan kurangnya edukasi kepada nasabah turut mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Studi ini merekomendasikan perlunya strategi peningkatan kompetensi melalui pelatihan rutin, penguatan koordinasi internal, serta penerapan sistem evaluasi kinerja yang terstruktur.

Kata kunci: Kompetensi Kerja, Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Bank Daerah

Latar Belakang

Pelayanan prima merupakan fondasi utama dalam industri perbankan, mengingat layanan jasa bersifat tidak berwujud dan sangat tergantung pada interaksi antara karyawan dan nasabah (Putra & Jhon, 2019). Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah (Gofur et al., 2023). Bank sebagai institusi jasa dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan finansial yang akurat, tetapi juga menghadirkan kualitas layanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Andriyani & Ardianto, 2020).

Kualitas pelayanan di sektor perbankan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki (Wijaya et al., 2017). Kompetensi tersebut mencakup kemampuan teknis, komunikasi interpersonal, kepatuhan terhadap prosedur, serta kerja sama tim. Ketika kompetensi karyawan tidak berkembang seiring dinamika kebutuhan pelanggan dan perubahan kebijakan organisasi, maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan yang berdampak pada citra institusi secara keseluruhan (Mursal et al., 2021).

PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara (Bank Sultra) memiliki peran strategis sebagai lembaga keuangan daerah yang mendukung pembangunan ekonomi lokal. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, bank ini tidak hanya dituntut untuk mengelola keuangan daerah secara efektif, tetapi juga harus mampu memberikan layanan perbankan yang adaptif dan berdaya saing. Dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan oleh karyawan menjadi representasi langsung dari kualitas institusi di mata publik.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal di Cabang Asera, ditemukan sejumlah permasalahan terkait dengan pelayanan nasabah yang belum optimal. Antrean panjang, keterlambatan

pelayanan, hingga ketidaktepatan informasi menjadi keluhan umum nasabah. Permasalahan ini mengindikasikan adanya celah dalam kompetensi kerja karyawan, baik dalam aspek komunikasi, teknis pelayanan, maupun kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).

Beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah staf turut memperparah kualitas pelayanan di cabang tersebut. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume nasabah menyebabkan waktu tunggu yang panjang, menurunkan kepuasan nasabah, serta meningkatkan risiko kesalahan pelayanan (Hadisurya, 2008). Selain itu, kurangnya pelatihan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan menyebabkan rendahnya adaptasi terhadap perubahan kebijakan dan teknologi digital perbankan (Harahap & Iskandar, 2024).

Faktor lain yang berkontribusi terhadap lemahnya kualitas pelayanan adalah sistem dan prosedur internal yang belum sepenuhnya efisien (Sitorus & Yustisia, 2018). Prosedur pelayanan yang kompleks, sistem informasi yang lambat, dan minimnya koordinasi antardivisi menyebabkan pelayanan menjadi terhambat. Hal ini berdampak pada efektivitas operasional serta mengurangi kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan nasabah secara cepat dan akurat (Sugiarto & Octaviana, 2021).

Di sisi lain, komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik turut menimbulkan ketidaksesuaian dalam pemahaman kebijakan (Kusumaningrum et al., 2023). Karyawan sering kali tidak memiliki informasi yang sama terkait pembaruan kebijakan atau prosedur baru, sehingga menyebabkan pelayanan tidak seragam dan menimbulkan kebingungan baik di kalangan pegawai maupun nasabah. Minimnya komunikasi dua arah juga menghambat proses umpan balik yang seharusnya digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan (Ploscaru et al., 2023).

Kepuasan pelanggan dalam sektor perbankan merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan. Kepuasan ini tidak hanya diukur dari keberhasilan transaksi, tetapi juga dari kenyamanan, kecepatan, dan sikap karyawan dalam memberikan layanan (Tedjokusumo & R. Murhadi, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan memerlukan sinergi antara peningkatan kompetensi kerja karyawan dan reformasi sistem layanan secara menyeluruh.

Dalam konteks pelayanan publik yang berkualitas, loyalitas pelanggan menjadi target jangka panjang. Loyalitas tidak akan terbentuk apabila nasabah terus-menerus mengalami ketidakpuasan atas layanan yang diterima (Wijaya et al., 2017). Oleh karena itu, penguatan kompetensi karyawan secara berkelanjutan menjadi keharusan strategis bagi institusi perbankan, khususnya bank pembangunan daerah yang berorientasi pada pelayanan komunitas.

Teori manajemen sumber daya manusia menegaskan bahwa kemampuan kerja merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugasnya (Priyanto, 2025). Dalam konteks layanan perbankan, kemampuan kerja karyawan harus terintegrasi dengan standar pelayanan yang berbasis pada responsivitas, empati, dan efisiensi. Artinya, dimensi kompetensi kerja harus menjadi titik sentral dalam upaya peningkatan kualitas layanan perbankan (Tamanyira et al., 2024).

Penelitian ini menjadi relevan dalam menjawab permasalahan kualitas layanan perbankan yang belum optimal akibat lemahnya kompetensi kerja karyawan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali lebih dalam pengalaman, pandangan, dan hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan di lingkungan Bank Sultra Cabang Asera. Penelitian ini tidak hanya fokus pada identifikasi masalah, tetapi juga pada potensi solusi melalui penguatan kapasitas individu dan organisasi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kompetensi kerja karyawan memengaruhi kualitas pelayanan perbankan serta merumuskan strategi peningkatan yang relevan dan aplikatif. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen bank dalam merumuskan kebijakan pelatihan, evaluasi kinerja, dan perbaikan sistem layanan guna meningkatkan daya saing dan kepercayaan nasabah secara berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kompetensi kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali pengalaman, pandangan, serta dinamika yang terjadi secara kontekstual di lapangan, khususnya dalam hubungan antara perilaku karyawan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera, yang terdiri atas kepala cabang, customer service, dan teller. Informan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan posisi strategis mereka dalam menjalankan fungsi pelayanan langsung kepada nasabah, serta keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada kualitas layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan ruang eksplorasi terhadap pengalaman subyektif informan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan di kantor cabang, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan internal, serta pedoman layanan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif. Peneliti bertindak sebagai pengumpul, penganalisis, dan penafsir data secara holistik. Untuk meningkatkan validitas data, dilakukan teknik triangulasi sumber dan teknik, yakni membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas informasi yang diperoleh.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu: (1) transkripsi data wawancara dan catatan observasi, (2) pengkodean (coding) untuk mengidentifikasi tema-tema yang relevan, (3) pengelompokan data ke dalam kategori tematik, (4) interpretasi makna temuan berdasarkan konteks empiris dan teoritis, serta (5) penarikan kesimpulan secara induktif. Seluruh proses analisis dilakukan secara iteratif dan reflektif untuk menjaga keutuhan makna data lapangan

Hasil dan Diskusi

Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap tiga kategori informan, yaitu Kepala Cabang, Customer Service, dan Teller. Interpretasi hasil disusun secara tematik berdasarkan indikator dari masing-masing variabel.

Tabel 1. Analisis Kompetensi Kerja Karyawan

Indikator	Kepala Cabang	Customer Service	Teller
Kualitas Kerja	Masih perlu peningkatan, terutama dalam ketepatan dan efisiensi kerja	Sering terjadi kekeliruan saat jam sibuk	Masih ada keterlambatan dalam input transaksi
Kepuasan Pelanggan	Secara umum puas, namun ada kendala dalam konsistensi pelayanan	Sering menerima keluhan nasabah karena keterlambatan	Beberapa nasabah mengeluh pelayanan lambat
Keterampilan Teknis	Cukup baik dalam menyelesaikan masalah teknis mendesak	Mengalami kesulitan teknis saat sistem gangguan	Mampu mengoperasikan sistem dasar
Kemampuan Komunikasi	Masih ada ketimpangan dalam penyampaian informasi	Kurang komunikasi antar unit	Kurang koordinasi dengan CS
Kerja Sama Tim	Kerja sama baik, namun perlu penguatan koordinasi	Terjalin namun masih sektoral	Kooperatif, namun tidak merata

Kepatuhan terhadap Prosedur	Belum seluruh pegawai patuh terhadap SOP	Masih kurang disiplin pada aturan yang berubah-ubah	Belum semua memahami update SOP terbaru
-----------------------------	--	---	---

Tabel 2. Analisis Kualitas Pelayanan

Indikator	Kepala Cabang	Customer Service	Teller
Daya Tanggap	Respons cepat belum merata, tergantung beban kerja	Respons belum konsisten di jam sibuk	Lambat saat sistem down
Jaminan	Sudah sesuai prosedur kredit, namun belum sistematis	Belum semua nasabah memahami syarat jaminan	Pahami syarat dasar, namun kurang mendalam
Dimensi Fisik	Fasilitas perlu ditingkatkan untuk kenyamanan nasabah	Area layanan kadang tidak nyaman	Ruang kerja terbatas dan pengap
Loyalitas Pelanggan	Perlu strategi digitalisasi lebih agresif	Nasabah belum percaya penuh terhadap digital banking	Kurangnya edukasi tentang manfaat aplikasi digital
Kepatuhan terhadap Regulasi dan Etika	Masih ditemukan pelanggaran prosedur	Tantangan menjaga data nasabah	Belum paham semua tentang regulasi baru

Diskusi

Penelitian ini menemukan bahwa **kompetensi kerja karyawan** pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera belum sepenuhnya mendukung pelayanan prima yang diharapkan oleh nasabah. Kompetensi kerja karyawan, sebagaimana didefinisikan oleh Dessler (2021), merupakan integrasi antara keterampilan teknis, sikap kerja, dan pengetahuan terhadap tugas yang dilakukan (Dessler, 2021). Dalam konteks ini, indikator kualitas kerja masih menghadapi kendala signifikan, terutama terkait dengan akurasi dan efisiensi dalam menangani transaksi. Hal ini ditunjukkan oleh informasi dari kepala cabang dan teller yang mengindikasikan adanya keterlambatan input transaksi dan pelayanan yang kurang tepat waktu, terutama pada jam sibuk.

Selanjutnya, kepuasan pelanggan sebagai refleksi dari keberhasilan pelayanan juga belum optimal. Temuan ini sejalan dengan studi oleh (Andriyani & Ardianto, 2020) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah perbankan sangat bergantung pada konsistensi layanan dan kenyamanan dalam proses transaksi. Informasi dari customer service menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari nasabah terkait waktu tunggu dan kejelasan informasi. Kurangnya pelatihan mengenai customer experience dan penanganan keluhan menjadi salah satu penyebab utama rendahnya tingkat kepuasan nasabah.

Dari sisi keterampilan teknis, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun staf memiliki pemahaman dasar tentang sistem operasional bank, mereka masih kesulitan mengatasi kendala teknis ketika sistem terganggu. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan pelatihan teknis secara berkala. Studi oleh (Susetyo & Firmansyah, 2023) menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam lembaga keuangan hanya dapat dicapai apabila SDM dibekali dengan keterampilan digital yang memadai.

Kemampuan komunikasi, baik antarpegawai maupun antara pegawai dan nasabah, menjadi aspek kritis lain yang ditemukan belum optimal. Informan mengungkapkan bahwa sering terjadi miskomunikasi, terutama dalam menyampaikan kebijakan baru atau perubahan prosedur. Hal ini konsisten dengan temuan penelitian oleh (Putri, 2016), yang menunjukkan bahwa rendahnya efektivitas komunikasi internal dapat memicu disinformasi dan berdampak negatif terhadap pelayanan. Upaya peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal harus menjadi prioritas pengembangan SDM di cabang tersebut (Perdana, 2019).

Dalam aspek kerja sama tim, hasil wawancara mengindikasikan bahwa meskipun terdapat semangat kolegalitas, koordinasi lintas fungsi masih lemah. Teller dan customer service cenderung

bekerja secara sektoral dan belum membangun sinergi dalam menyelesaikan masalah operasional harian. Hasil ini memperkuat argumen dari (Hartanto, 2019) yang menyatakan bahwa sinergi tim menjadi kunci dalam membentuk sistem pelayanan yang tangguh di lingkungan kerja perbankan.

Terkait **variabel pelayanan**, indikator daya tanggap menunjukkan bahwa kecepatan respons terhadap permintaan dan keluhan nasabah belum merata. Respon cepat hanya terjadi pada saat beban kerja rendah, namun menurun drastis saat jam sibuk. Menurut (Kreitshteyn, 2017), kecepatan respons dalam pelayanan jasa merupakan salah satu indikator utama dari *perceived service quality* yang memengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung.

Jaminan, dalam konteks ini dipahami sebagai kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan, terutama yang berkaitan dengan pemberian kredit atau penanganan klaim. Kepala cabang menyatakan bahwa sistem jaminan sudah berjalan sesuai prosedur, namun customer service menyebutkan bahwa masih banyak nasabah yang belum memahami dengan baik informasi terkait jaminan kredit. Kesenjangan pemahaman ini menimbulkan potensi risiko ketidakpercayaan dan dapat melemahkan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah (Sitorus & Yustisia, 2018).

Dimensi fisik juga menjadi perhatian penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Penataan ruang yang kurang ergonomis, kondisi ruangan yang panas akibat AC tidak berfungsi optimal, serta sistem antrian yang tidak efisien menjadi keluhan utama dari informan. Studi oleh (Lukman et al., 2021) menegaskan bahwa kenyamanan ruang pelayanan sangat memengaruhi persepsi nasabah terhadap profesionalisme institusi layanan.

Dalam hal loyalitas pelanggan, data menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital seperti mobile banking dan internet banking belum merata di kalangan nasabah. Minimnya edukasi mengenai layanan digital menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap transaksi langsung di kantor cabang. Padahal menurut penelitian oleh (Junaedi, 2020) edukasi digital banking berkontribusi signifikan dalam membangun loyalitas nasabah melalui kemudahan akses dan efisiensi waktu.

Indikator terakhir dalam variabel pelayanan adalah kepatuhan terhadap regulasi dan etika. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum memahami perubahan SOP terbaru secara menyeluruh. Ini menunjukkan lemahnya sistem pengawasan internal dan kurangnya refreshment training. Dalam konteks tata kelola lembaga keuangan, (Andriyani & Ardianto, 2020) menekankan bahwa kepatuhan terhadap regulasi perbankan bukan hanya menjadi kewajiban legal, tetapi juga merupakan bentuk akuntabilitas institusional terhadap kepercayaan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek komunikasi, keterampilan teknis, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja, yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, pelayanan kepada nasabah belum optimal, ditandai dengan rendahnya daya tanggap, keterbatasan fasilitas fisik, dan kurangnya edukasi terkait layanan digital, yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Upaya strategis berupa pelatihan berkelanjutan, penguatan koordinasi tim, serta perbaikan sistem pelayanan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah secara berkelanjutan.

Referensi

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Dessler, G. (2021). *Management of Human Resources: The Essentials (13th ed.)*. Pearson Education.
- Gofur, H., Ibnudin, I., Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 3(2), 60–70. <https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>
- Hadisurya, J. (2008). Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 1(2), 78–91. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>
- Harahap, P. N., & Iskandar, T. (2024). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syari'Ah Indonesia Kota Medan. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 11–25.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1855>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- <https://doi.org/10.59342/jer.v3i1.511>
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1), 287096.
- Junaedi, D. (2020). Pengaruh pelayanan kajian ekonomi dan perbankan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 4(1), 24–32. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/profit>
- Kreitshtstein, A. (2017). Digital Transformation and its Effects on the Competency Framework: A Case Study of Digital Banking. *Thesis*, 97.
- Kusumaningrum, R., Santoso, A., & Kristyana, N. (2023). Can leaders, teamwork, and technological capability boost Indonesian bankers' performance? *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 15(2), 210–228. <https://doi.org/10.26740/bisma.v15n2.p210-228>
- Lukman, L., Eko Sujianto, A., Waluyo, A., & Yahya, M. (2021). Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia*. *Journal of Asian Finance*, 8(5), 971–0977. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0971>
- Mursal, M., Sipuldi, S., Fauzi, M., Alparedi, T., & Syarif, D. (2021). Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 3, 128–135. <https://doi.org/10.37034/infed.v3i4.98>
- Perdana, D. A. (2019). Pelayanan Komunikasi Perbankan Dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam). *Islamic Communication Journal*, 4(2), 226. <https://doi.org/10.21580/icj.2019.4.2.3959>
- Ploscaru, A.-N., Dumitriu, S., & Cazacu, M. (2023). The Impact of Human Resource Management Practices On Organizational Change. *Ovidius University Annals. Economic Sciences Series*, 22(2), 692–696. <https://doi.org/10.61801/ouaess.2022.2.94>
- Priyanto, R. (2025). Pelatihan Service Excellence Bagi Karyawan Btm Perkasa Purbalingga Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Perwira Journal of Community Development*, 5(1), 13–17. <https://doi.org/10.54199/pjcd.v5i1.387>
- Putra, A. M., & Jhon, F. (2019). *Pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah di pt. bank perkreditan rakyat jorong kampung tengah pariaman*. 9. <https://osf.io/preprints/inarxiv/c3fy4/>
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2), 198–204. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i2.4001>
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The role of customer satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3), 639–654. <https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Susetyo, D. P., & Firmansyah, D. (2023). Literasi ekonomi, literasi keuangan, literasi digital dan perilaku keuangan di era ekonomi digital. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 261–279.
- Tamanyira, Y., Mas'ud, M., & Azis, S. N. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi , Integritas , Pelayanan Prima , Dan Intelektualitas. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5927–5942.
- Tedjokusumo, C., & R. Murhadi, W. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: a case study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27(2), 156–170. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>