

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP
KUALITAS KINERJA PADA BANK BRI UNIT AJUNGMANGLI JEMBER**

***SERVICE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM ANALYSIS ON
PERFORMANCE QUALITY AT BANK BRI UNIT AJUNGMANGLI JEMBER***

Rif'atul Ummah¹, Achmad Ramdhan Dzil Qarnain², Andriyan³,

¹²³Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember,
Kabupaten Jember, Indonesia

*rifaa07@gmail.com

Abstrak: Penerapan manajemen informasi ini sangat menunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Namun bukan hanya itu saja, Penerapan di sini juga mampu memberikan dampak positif bagi Bank seperti halnya mempermudah segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan nasabah. Pengabdian ini dilaksanakan di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember. Peningkatan kualitas pelayanan di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember dalam penerapan manajemen informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai bank kepada nasabah sebagai berikut : 1). Kehandalan, kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti kecermatan dalam melayani nasabah dan kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 2). Daya tanggap, keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap seperti merespon dengan baik nasabah yang mendapatkan pelayanan dan perusahaan melayani dengan tepat waktu. 3). Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan misalnya perusahaan memberikan keamanan terhadap data-data nasabah. 4). Empati, kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Misalnya melayani dengan tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan nasabah. 5). Bukti fisik, seperti keadaan gedung yang kokoh, fasilitas perusahaan yang lengkap, desain perusahaan yang elegan, dan kerapian penampilan karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Informasi dan Kualitas Pelayanan

Abstract: *The application of information management is very supportive in improving the quality of customer service. But not only that, the implementation here is also able to have a positive impact on the Bank, such as simplifying all aspects related to customer service. This research was carried out at PT. Bank BRI Ajungmangli Unit Jember Branch Office with descriptive qualitative research type. Based on the research results, regarding improving the quality of service at PT. BRI Bank Ajungmangli Unit Jember Branch Office in implementing information management in improving the quality of service from bank employees to customers as follows: 1). Reliability, the ability of people to provide promised services promptly, accurately and satisfactorily, such as accuracy in serving customers and the company's ability to use tools in the service process. 2). Responsiveness, the desire of employees to help customers and provide responsive services, such as responding well to customers who receive service and the company serving them in a timely manner. 3). Guarantee, including knowledge, competence, politeness and trustworthiness possessed by employees who are free from danger, risk or doubt, for example the company provides security for customer data. 4). Empathy, ease of relationship, good communication, personal attention, and understanding of customers' individual needs. For example, serving non-discriminatorily and putting customers' interests first. 5). Physical evidence, such as the condition of a sturdy building, complete company facilities, elegant company design, and neat appearance of employees.*

Keywords: *Information Management and Service Quality*

Received	Revised	Published
15 September 2023	10 November 2023	15 November 2023

Pendahuluan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang dikenal sebagai BRI, merupakan salah satu lembaga perbankan yang telah mengukir sejarah panjang di Indonesia. BRI memiliki jangkauan yang luas, membentang dari pusat hingga pelosok tanah air. Seperti halnya perusahaan lainnya, BRI memiliki keinginan agar karyawan-karyawannya memberikan kinerja yang optimal selama bekerja.

Pentingnya karyawan dalam bisnis tidak dapat diabaikan, karena mereka merupakan aset berharga yang perlu dikelola dengan baik. Keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup motivasi, semangat, dan loyalitas yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri. Sementara faktor eksternal melibatkan aspek kepemimpinan, kerjasama dengan rekan kerja, suasana kerja yang kondusif, dan dukungan dari sistem informasi manajemen yang disediakan oleh perusahaan.

Dengan memahami dan mengelola baik faktor internal maupun eksternal ini, PT. BRI (Persero) Tbk berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, atau yang dikenal sebagai BRI, mencatatkan kinerja yang positif selama kuartal III-2023. Berdasarkan laporan keuangan yang dipublikasikan melalui media massa, laba bersih BRI pada periode berjalan mencapai Rp44,21 triliun, mengalami peningkatan sebesar 12,46% secara tahunan (yoy).

Peningkatan laba tersebut dapat diatribusikan kepada pertumbuhan pendapatan bunga yang mencapai 14,43%, mencapai angka Rp131,89 triliun pada kuartal III-2023. Meskipun demikian, beban bunga BRI juga mengalami peningkatan menjadi Rp30,69 triliun, meningkat dari Rp18,74 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya. Pendapatan bunga bersih BRI selama sembilan bulan pertama tahun ini mencapai Rp101,19 triliun, mengalami kenaikan sebesar 4,85% dari periode yang sama tahun sebelumnya yang mencapai Rp96,50 triliun. Rasio margin bunga bersih atau net interest margin selama sembilan bulan pertama tahun ini mencatat penurunan menjadi 6,97%, turun dari angka sebelumnya yang mencapai 7,23%.

Dalam hal penyaluran kredit, BRI secara konsolidasi mencatatkan jumlah sebesar Rp1.184,68 triliun, menunjukkan peningkatan sebesar 12,51% yoy pada kuartal III-2023 dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya yang mencapai Rp1.054,72 triliun. Adapun dana pihak ketiga yang terhimpun mencapai Rp1.290,29 triliun, dengan porsi CASA sebesar Rp 821,13 triliun. Total aset BRI pada akhir September 2023 mencapai Rp1.851,96 triliun, mencerminkan pertumbuhan yang signifikan selama periode tersebut (Laporan Keuangan BBRI September 2023).

Berkat kesuksesan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada tahun 2023 tidak hanya disebabkan oleh pengelolaan sumber daya perusahaan yang efisien. Sumber daya dalam perusahaan mencakup tidak hanya sumber daya manusia, material, dan keuangan, tetapi juga informasi dan pelayan yang merupakan aspek penting dalam dunia bisnis. Bagi perusahaan sebesar BRI, kemampuan dalam mengelola informasi menjadi kunci, baik untuk keperluan internal maupun eksternal. Hampir seluruh aspek kegiatan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada informasi sebagai sarana pendukung agar berbagai kegiatan dan kinerja pegawai dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi.

Menurut (Handoko, 2012) Sistem informasi manajemen adalah suatu prosedur sistematis yang melibatkan pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, perolehan kembali, dan validasi data-data tertentu yang diperlukan oleh suatu organisasi tentang sumber daya manusianya. Sehingga suatu informasi, seperti aliran darah dalam tubuh manusia, memiliki peran krusial dalam operasional suatu perusahaan. Pentingnya informasi sebagai pendukung kemajuan perusahaan tidak dapat disangkal, dan kekurangan informasi dapat membawa dampak serius terhadap kendali sumber daya. Tanpa akses yang memadai ke informasi, perusahaan dapat kehilangan kemampuan untuk mengelola sumber daya dengan baik, yang pada gilirannya dapat menghambat pengambilan keputusan strategis dan menempatkan perusahaan pada posisi yang rentan dalam persaingan dengan pesaingnya.

Selain itu, seringkali sistem informasi yang dimiliki oleh perusahaan mengalami kendala, terutama terkait dengan kelimpahan informasi yang kurang relevan atau bermakna (data overload). Memahami konsep dasar informasi menjadi kunci dalam merancang sistem informasi yang efektif. Dalam merancang sistem baru, tujuan utama adalah mengembangkan langkah-langkah atau metode untuk menyediakan informasi berkualitas.

Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sebuah perusahaan melakukan berbagai transaksi yang memerlukan pengolahan data. Mulai dari penyusunan daftar gaji hingga transaksi penjualan dan pembayaran, semuanya merupakan kegiatan pengolahan data yang membutuhkan prosedur standar tertentu, mirip dengan pekerjaan seorang juru tulis

Berdasarkan uraian latar belakang di atas ini, maka penulis tertarik untuk melakukan pengkajian secara mendalam dalam bentuk laporan kolaboratif dengan mengangkat judul “Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terhadap Kualitas Kinerja Pada Bank Bri Unit Ajungmangli Jember”.

Metode

Berikut adalah metode pengabdian masyarakat dengan judul “Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terhadap Kualitas Kinerja Pada Bank Bri Unit Ajungmangli Jember yang menggunakan pendekatan Community-Based Participatory Research (CBPR).

A. Pendekatan dan Jenis Pengabdian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dan kolaboratif dengan menerapkan CBPR. Jenis pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah penerapan mobile banking yang melibatkan masyarakat, PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember, dan Peneliti.

B. Langkah-langkah yang dilakukan

Adapun langkah-langkah yang dilakukan ialah, antara lain :

1. Identifikasi masalah dan kebutuhan nasabah terkait dalam manajemen informasi pelayanan di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember.
2. Pembentukan tim partisipatif yang terdiri dari peneliti, PT.Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember.

C. Alat analisis yang dilakukan

Alat analisis yang digunakan dalam laporan pengabdian ini adalah :

1. Pemetaan partisipatif untuk mengidentifikasi dan memetakan lokasi serta karakteristik nasabah dan karyawan tentang manajemen informasi pelayanan.
2. Focus group discussion (FGD) dengan nasabah dan karyawan PT.Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember untuk mengetahui kebutuhan dan harapan mereka terkait manajemen informasi pelayanan

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan alat analisis yang digunakan tepatnya pada Focus group discussion (FGD) bersama dengan karyawan PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pelayanannya ialah :

A. Customer Service

Dalam proses pelayanan Customer Service sebagai ujung tombak dalam menerapkan manajemen informasi pelayanan seperti layanan pembukaan rekening, dan pengaduan nasabah. Proses pembukaan rekening sudah dapat dilakukan secara online dengan mendaftarkan diri dengan login pada aplikasi BRIMO.

B. Teller

Teller juga sangat berperan penting dalam meningkatkan penerapan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah seperti layanan setor tunai, tarik tunai, transfer sesama Bank BRI Unit Ajungmangli, transfer beda jenis Bank.

Sistem pelayanan informasi yang efektivitas dan efisiensi dari penerapan yang dilakukan oleh Bank BRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini ialah, keefektifannya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian atau antrian terlalu lama karena jenis transaksi sudah dapat dilakukan dengan aplikasi BRI Mobile (BRIMO). Dan efisiensinya bagi pihak bank sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat, baik itu pelayanan dari Teller Bank maupun dari Customer Service Bank.

Penerapan sistem manajemen informasi pelayanan ini sangat menunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Namun bukan hanya itu saja, Penerapan di sini juga mampu memberikan dampak positif bagi Bank seperti halnya mempermudah segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan nasabah.

Berdasarkan pengabdian pada masyarakat, terkait peningkatan kualitas pelayanan di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember dalam penerapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mobil dari pegawai bank kepada nasabah sebagai berikut :

- a. Kehandalan, kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti kecermatan dalam melayani nasabah dan kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- b. Daya tanggap, keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap seperti merespon dengan baik nasabah yang mendapatkan pelayanan dan perusahaan melayani dengan tepat waktu.
- c. Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan misalnya perusahaan memberikan keamanan terhadap data-data nasabah.
- d. Empati, kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Misalnya melayani dengan tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan nasabah.
- e. Bukti fisik, seperti keadaan gedung yang kokoh, fasilitas perusahaan yang lengkap, desain perusahaan yang elegan, dan kerapian penampilan karyawan.

Pengertian kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas layanan menurut Wyckof Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan Citizen's Charter (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut (Zeithaml et. Al, 2002) mengidentifikasi 7 dimensi kualitas layanan online, diantaranya ialah :

- 1) Efficiency, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- 2) Reability, berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.

- 3) Fulfillment, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 4) Privacy, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
- 5) Responsiveness, merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.
- 6) Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
- 7) Contact, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember mendorong inovasi informasi yang memadai karena dengan adanya bagian petugas dari BRI Document meminimalisir terjadinya kesalahan berkas yang di input guna mempercepat pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Pelayanan informasi yang ada pada Bank BRI Unit Ajungmangli Jember terdapat seperti:

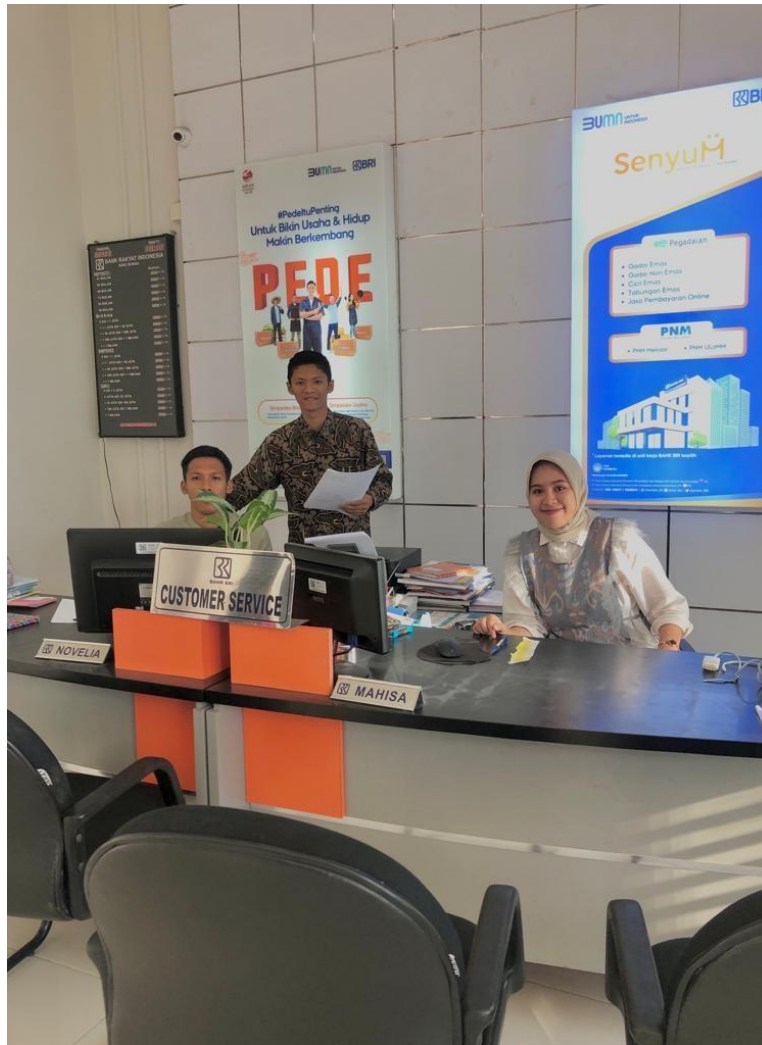
- 1) Pembukaan rekening online maupun offline . Dimana pada saat melakukan pembukaan rekening, nasabah yang notabahnya masih belum sepenuhnya paham tentang pembukaan rekening akan diberitahukan tentang tata cara maupun alur yang ada pada aplikasi BRI Mobile (BRIMO)
- 2) Bertransaksi yang lebih lengkap
- 3) Pengajuan Kredit yang disediakan oleh pihak bank seperti contoh Kredit Umum Pedesaan (KUPeDES), Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada nasabah .
- 4) Pengajuan keberatan yang dilakukan oleh nasabah terhadap beberapa fitur-fitur yang disediakan oleh pihak bank.

Pada segmen geografik, PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember terletak pada lokasi yang strategis. Berada dekat dengan lokasi pasar tradisional, dan tidak jauh dari wilayah ajung sehingga memungkinkan nasabah ajung melakukan pembiayaan atau kredit yang aksesnya mudah dijangkau. Pada segmen demografik, PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember membidik masyarakat pasar yang akan mendapat pembiayaan kredit usaha rakyat baik laki-laki maupun perempuan dari segala bidang pekerjaan, apapun pekerjaannya yakni seluruh masyarakat yang sudah memiliki penghasilan baik dari pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta dan lain sebagainya. Berdasarkan status keluarga, yakni calon nasabah baik yang sudah menikah maupun yang belum menikah.

Terakhir pada segmen psikografik, PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember, yakni berpenghasilan tinggi maupun masyarakat yang berpenghasilan rendah. PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember sebagai bank yang mempertahankan pemberian kredit dan tambahan usaha dengan mengedepankan pembiayaan yang sangat relative terjangkau untuk para pengusaha.

PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember berupaya untuk membangun kepercayaan dimata konsumen bahwa produk jasa yang ditawarkan tersebut memang layak dipercaya dan kompeten melalui pengembangan fitur-fitur aplikasi mobile banking seperti, pembukaan rekening online, pendaftaran-pembayaran-pelunasan, pembayaran melalui QRIS dan fitur-fitur lainnya sesuai kebutuhan nasabah sehingga mempermudah transaksi perbankan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Jember juga memposisikan diri sebagai Bank yang merakyat dan berkualitas di Indonesia dengan mempertahankan pembiayaan yang terjangkau di tengah masyarakat yang membutuhkan dana segar untuk

memperlancar usaha nya.



Gambar 1. Kegiatan Cros Selling Manajemen Informasi

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penerapan BRIMO dalam meningkat kualitas pelayanan di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu :

- 1) Aplikasi BRIMO menjadi aplikasi terlengkap yang dimiliki oleh PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember dalam membantu transaksi nasabah. Proses pembukaan rekening yang sudah dapat dilakukan secara online dengan mendaftarkan diri login pada aplikasi BRIMO .Dengan hal ini penerapan mobile banking BRIMO sudah diterapkan dengan baik oleh PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
- 2) Efektivitas dan Efisiensi dari penerapan mobile banking guna meningkatkan kualitas pelayanan ialah, Efektivitasnya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama.. Dan efisiensinya bagi pihak bank itu sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat. Dengan efektivitas dan efisiensi dari penerapan BRIMO mobile banking ini dapat meningkat kualitas pelayan nasabah karena sangat mudah dan efektif digunakan

dimana saja cukup menggunakan smartphone kita sudah melakukan transaksi tanpa harus ke PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berlokasi di PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang dapat terlaksana dengan baik dan dapat terselesaikan tepat pada yang ditentukan. Tidak lupa pula sholawat serta salam kita aturkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, dan para sahabat-sahabatnya.

Selama proses penyusunan pengabdian masyarakat, penulis telah banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

- 1) Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan selama kegiatan pengabdian masyarakat.
- 2) Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, dan mendo'akan penulis dalam menyelesaikan kegiatan pengabdian masyarakat.
- 3) Ibu Jeni Indah Prajogi selaku dosen pamong yang telah memberikan ilmu dan wawasan serta bimbingan selama kegiatan pengabdian masyarakat.
- 4) Ibu Hersa Farida selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan dalam kegiatan pengabdian masyarakat.
- 5) Seluruh karyawan PT. Bank BRI Unit Ajungmangli Kantor Cabang Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya dan menerima dengan baik.

Referensi

- Irham. (2014). Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Griffin. (2005). Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Erlangga.
- Hasanah, A. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kuala Batee Aceh Barat Daya). [PhD Thesis]. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Irham. (2014). Pengantar Perbankan Teori dan Palikasi. Bandung: Alfabeta.
- Rizqi. (2021). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Skripsi, UIN KHAS Jember.
- Tjiptono. (2016). Service, Quality And Satsfaction. Yogyakarta : CV Andi Offset.