



Analisis Kinerja Keuangan di Perbankan Syariah Dalam Melayani Nasabah

Eka Safitri

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember

Rini Puji Astuti

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember

Citra Adi Cahyani

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

Jember Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos

68136

Korespondensi penulis: ekasftri2101@gmail.com, rinipujiastuti111983@gmail.com,
citraadicaahyani@gmail.com

Abstrak. This journal discusses Islamic Banking in Indonesia, with a focus on financial performance in Islamic banking in serving customers. Islamic banks are financial institutions whose main activities are financing and providing additional activities related to payments and cash flow, or in general, Islamic banks usually function to collect funds and distribute funds, and are involved in operational activities based on Law Number 21 of 2008 concerning Islamic Banking, banks based on Islamic law. The financial performance of Islamic banking in general shows stable growth as seen from financial ratios such as Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), and Financing to Deposit Ratio (FDR). However, operational efficiency (for example through the BOPO ratio) is still a challenge for several Islamic banks, which can affect their competitiveness in providing services. The purpose of this journal is to analyze financial performance in Islamic banking, and its relationship to serving customers. This research method uses a qualitative descriptive research method. This journal contributes to understanding the quality of Islamic bank financial performance in serving customers.

Keywords: Islamic Bank, Ratio, performance, operational Activities, Customers

Abstrak. Jurnal ini membahas tentang Perbankan Syariah di Indonesia, dengan fokus pada kinerja keuangan di perbankan syariah dalam melayani nasabah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah pembiayaan dan penyediaan kegiatan tambahan yang berkaitan dengan pembayaran dan aliran uang, atau secara umum biasanya bank syariah berfungsi sebagai menghimpun dana juga menyalurkan dana, serta terlibat dalam kegiatan operasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank berdasarkan asas hukum Islam. Kinerja keuangan perbankan syariah secara umum menunjukkan pertumbuhan yang stabil sebagaimana terlihat dari rasio-rasio keuangan seperti Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE), dan Financing to Deposit Ratio (FDR). Namun, efisiensi operasional (misalnya melalui rasio BOPO) masih menjadi tantangan bagi beberapa bank syariah, yang dapat memengaruhi daya saing mereka dalam memberikan layanan. Tujuan jurnal ini menganalisis kinerja keuangan di perbankan syariah, serta hubungannya dalam melayani nasabah. Metode penelitian ini menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Jurnal ini memberikan kontribusi dalam memahami kualitas kinerja keuangan bank syariah dalam melayani nasabah.

Kata Kunci: Bank Syariah, Rasio, Kinerja, Kegiatan Operasional, Nasabah

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan syariah termasuk lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan aturan Syariah. Lembaga-lembaga ini menghindari pembayaran bunga dengan terlibat dalam kegiatan investasi yang didasarkan pada model bagi hasil.

Indikator utama yang telah muncul sebagai metrik utama untuk menilai keberhasilan ekonomi syariah adalah pendirian bank-bank di Indonesia yang konsisten dengan hukum agama. Setelah krisis keuangan yang terjadi pada tahun 1998, sejumlah besar bank konvensional mengajukan kebangkrutan dan kemudian dilikuidasi sebagai akibat dari runtuhnya ekonomi berbasis bunga. Lembaga keuangan yang menganut sistem syariah, di sisi lain, berhasil dikelola dengan baik dan mampu bertahan. Lebih jauh lagi, lembaga keuangan syariah menunjukkan kegigihannya dalam menghadapi musibah yang terjadi pada saat krisis keuangan global yang terjadi pada akhir tahun 2008. Organisasi keuangan yang menganut prinsip-prinsip Islam menjamin stabilitas sekaligus memberikan keuntungan, kemudahan, dan keamanan bagi pemilik, penjamin, nasabah pembiayaan, dan deposan di bank syariah.

Tidak menutup kemungkinan bahwa seorang auditor akan diminta untuk menghitung nilai rasio untuk mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan. Untuk melakukan analisis yang terarah, auditor dapat menggunakan salah satu pendekatan analisis rasio, seperti CAMELS (Capital, Asset quality, Management, Earnings, Liquidity, dan Sensitivity). Beberapa kejadian yang berkaitan dengan kinerja keuangan perbankan syariah saat ini disajikan di sini. Menurut Santoso dan Wimboh, kinerja industri perbankan secara keseluruhan positif, seperti yang ditunjukkan oleh kapasitas manajemen risiko bank yang mumpuni (Fachrurrazi, 2021).

Tidak mungkin bagi setiap orang atau organisasi untuk berfungsi secara terpisah, dan kinerja bankir tidak dapat dievaluasi hanya berdasarkan penerimaan simpanan, kemudahan transaksi, atau penerbitan pinjaman. Seorang bankir harus memiliki kesadaran penuh akan tugas-tugasnya bagi pertumbuhan mesin sosial modern agar dapat memenuhi perannya sebagai komponen penting dalam sebuah sistem yang sangat penting dan selalu berkembang.

Kinerja sebuah organisasi merupakan cerminan dari aspek keberhasilan dan ketidakberhasilannya. Ada korelasi antara metode operasi perusahaan dan kinerjanya. Dalam rangka memenuhi semua kebutuhan nasabahnya, bank-bank Syariah, yang menempatkan prioritas tinggi pada kebahagiaan dan loyalitas nasabah, terus berupaya meningkatkan sistem yang sudah ada. Preferensi dan kebutuhan nasabah merupakan potensi pasar yang dapat dimanfaatkan oleh bisnis. Terdapat korelasi antara peningkatan keteraturan dalam menjawab permintaan nasabah dan peningkatan loyalitas nasabah, yang sering kali mengakibatkan nasabah menyarankan Bank Syariah kepada nasabah lain yang mungkin tertarik dengan layanan perbankan.

Evaluasi terhadap kualitas sistem perusahaan merupakan hal yang perlu dilakukan selain berkonsentrasi pada hubungan dengan nasabah. Dalam rangka mendorong evolusi perbankan dan keuangan yang sesuai dengan tuntutan konsumen, bank perlu melakukan upaya untuk memberikan layanan terbaik melalui perbankan digital. Jenis perbankan ini berpotensi menjadi alternatif pilihan bagi pengguna mobile banking di era modern. Dalam era teknologi saat ini, bank syariah dituntut untuk menerapkan sistem kontemporer yang mampu memenuhi kriteria era modern.

Dengan begitu pemenuhan kebutuhan terhadap nasabah juga memberi manfaat bagi perusahaan Bank Syariah. Karna pada dasarnya hubungan perusahaan dan nasabah yang diharapkan menghasilkan timbal balik yang positif dan saling mendukung keberlangsungan dalam memenuhi kebutuhan. Seperti kualitas kinerja, kualitas sistem yang selalu diuntut untuk memenuhi dan mengikuti sesuai perkembangan zaman, menjadikan kemudahan bagi nasabah dan perbaruan tingkat kualitas perusahaan. Dengan ini Bank Syariah siap menjadi pilihan para pengguna industri keuangan.

METODE PENELITIAN

Untuk penelitian ini, metode investigasi yang disebut deskriptif kualitatif diterapkan. Untuk menerapkan strategi ini, penjelasan diberikan, dan pertanyaan-pertanyaan dijawab secara lebih mendalam, tentang keberhasilan keuangan perbankan syariah dalam hal memberikan layanan kepada konsumen. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif tidak dipandu oleh teori tetapi lebih kepada fenomena yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Hal ini karena penelitian kualitatif dilakukan di lapangan. Sebagai konsekuensinya, analisis data yang dilakukan adalah analisis induktif, dan didasarkan pada fakta-fakta yang ditemukan. Hasilnya, pendekatan ini dapat dimasukkan ke dalam teori.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah dapat dipahami sebagai entitas yang bertugas mengumpulkan dan mengalokasikan dana sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Bank-bank Islam beroperasi di bawah prinsip-prinsip hukum Syariah, tidak terlibat dalam riba, gharar, atau maysir dalam praktik bisnis mereka. Bank-bank syariah menggunakan metode bagi hasil yang dapat menawarkan keuntungan lebih besar kepada nasabah, berbeda dengan sistem berbasis bunga yang digunakan oleh bank-bank konvensional. Di Indonesia, bank-bank yang mematuhi prinsip-prinsip Islam telah hadir, yang mencerminkan ketaatan utama terhadap Islam di antara populasi negara ini. Hal ini memungkinkan bank-bank Islam untuk memenuhi harapan masyarakat Islam.

Dalam dunia keuangan Islam, konsep bunga uang diklasifikasikan sebagai riba, yang disebut sebagai riba, dan dianggap tidak diperbolehkan menurut hukum Islam. Di beberapa negara Islam, yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, inisiatif untuk menciptakan institusi perbankan yang beroperasi tanpa pengenaan bunga mulai digagas. Pada awalnya, skeptisisme yang cukup besar menyelimuti pendirian bank-bank Islam karena konsepnya yang berusaha membebaskan diri dari sistem keuangan berbasis bunga. Hal ini muncul dari asumsi bahwa sistem perbankan tanpa bunga secara inheren tidak dapat dicapai dan bersifat tunggal, sehingga mendorong investigasi terhadap metodologi yang akan diadopsi oleh bank Islam untuk mempertahankan fungsinya.

Nasabah yang setia akan terus memakai layanan bank dan juga mempromosikan kepada orang lain untuk ikut memakainya tersebut, sehingga dana yang masuk makin banyak dan bank bisa menambah investasi dari laba yang didapat. Saat ini, bank syariah di Indonesia tumbuh dengan sangat cepat dalam beberapa tahun ini. Karena itu, bank syariah harus mampu bersaing, bukan hanya dengan bank biasa, tapi juga dengan bank syariah lainnya, agar layanan dan mutu tetap baik untuk nasabah. Maka, bank syariah perlu memiliki nilai lebih agar nasabah tetap memilihnya sebagai tempat simpan-pinjam uang. Jadi, bank syariah harus terus berupaya membuat nasabah puas dengan kualitas layanannya.

2. Kinerja Keuangan

Perkembangan perbankan syariah sekarang di Indonesia harus diikuti dengan menggunakan kinerja keuangan yang baik. Kinerja keuangan berarti suatu perusahaan yang mampu menggapai kinerja operasional keuangan perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja keuangan bank syariah bisa dilihat dengan tingkat rasio yang dimiliki oleh bank. Kinerja keuangan bank syariah khususnya perbankan syariah akan memberikan informasi tentang bagaimana keuangan tersebut dapat mencerminkan kinerja yang baik kepada pemerintah, investor, dan nasabah perbankan syariah antara lain rasio profitabilitas, rasio likuiditas, dan rasio solvabilitas. Kinerja keuangan adalah sesuatu yang memberikan petunjuk atau keterangan penting yang mencerminkan keberhasilan suatu perusahaan dalam mengeluarkan laba. Melalui analisis kinerja, kita dapat mencatat hasil dari prospek, pertumbuhan, dan potensi perkembangan perusahaan. Dengan demikian, sebuah perusahaan dapat dianggap berkembang pesat jika perusahaan meraih mencapai standar dan tujuan yang telah ditentukan.

Berikut rasio-rasio pengukuran kinerja keuangan bank syariah yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Rasio Profitabilitas:

Menurut (Dewi, 2015) profitabilitas mengkarakterisasi kemampuan perusahaan memperoleh laba melalui semua kemampuan perusahaan yang didapat laba melalui semua kemampuan, dan asal mula yang ada seperti kegiatan penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang, dan lain sebagainya. Semakin tinggi nilai rasio profitabilitas maka semakin baik operasional perusahaan mencapai margin.

b. Rasio Likuiditas

Likuiditas memiliki kewajiban penting dalam menyatakan kinerja perusahaan untuk membawa investor menegakkan bisnisnya (ayunda, 2020). Rasio likuiditas merupakan rasio yang digunakan untuk memahami keunggulan bank dalam mencukupi kewajiban jangka pendeknya, yang mencakup :

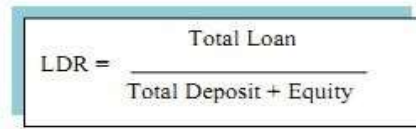
- Current Ratio, kekuatan bank dalam membayar utang menggunakan aktiva lancar. Dengan rumus:

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Aktiva lancar}}{\text{Kewajiban lancar}}$$

- Quick Ratio, ukuran untuk mengetahui kemampuan bank dalam membayar utang jangka pendek menggunakan aktiva lancar yang lebih likuid. Dengan rumus:

$$\text{Quick Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar} - \text{Persediaan}}{\text{Hutang Lancar}}$$

- Loan Deposit Ratio, menunjukkan kesehatan bank dalam memberikan pembiayaan. Rumus yang digunakan:


$$\text{LDR} = \frac{\text{Total Loan}}{\text{Total Deposit} + \text{Equity}}$$

Sumber : Lukman Dendawijaya (2005:116)

c. Rasio Solvabilitas

Rasio Solvabilitas adalah metrik yang digunakan untuk memastikan kapasitas perusahaan untuk memenuhi kewajibannya jika terjadi likuidasi. Rasio ini terkait dengan keputusan pembiayaan, di mana perusahaan lebih menyukai pembiayaan utang daripada ekuitas.

3. Pelayanan Nasabah

Dengan ekspansi yang sedang berlangsung di sektor perbankan, menjadi penting untuk memastikan pemberian layanan berkualitas tinggi kepada nasabah, terlepas dari preferensi mereka terhadap perbankan tradisional atau sistem Syariah. Penyediaan layanan menjadi daya tarik utama bagi nasabah; oleh karena itu, penyedia layanan memanfaatkannya untuk memenuhi harapan nasabah dan menunjukkan kemampuan organisasi dalam menawarkan kualitas, integritas, keandalan, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan mereka. Sangadji mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan mewujudkan reaksi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dialami konsumen ketika mengevaluasi kinerja suatu produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Ismail, 2021). Menanggapi tuntutan konsumen yang terus berkembang terkait kemajuan perbankan dan keuangan, lembaga keuangan berusaha untuk meningkatkan penawaran mereka melalui perbankan digital, yang telah menjadi pilihan utama bagi pengguna mobile banking di era modern. Dalam mengimplementasikan inisiatif perbankan digital ini, lembaga-lembaga syariah dituntut untuk memodifikasi kerangka kerja pemasaran dan manajemen mereka.

Perkembangan m-Banking di Indonesia sangat pesat, didorong oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen modern. Hal yang paling menarik untuk dieksplorasi adalah kemudahan transaksi yang diberikan kepada klien bisnis; konsumen akan mengevaluasi sebuah layanan sesuai dengan kerugian yang mereka hadapi sebagai hasilnya.

Tantangan yang dihadapi oleh bank syariah dalam ranah perbankan digital terletak pada kurangnya kesiapan konsumen, yang berasal dari pengalaman yang kurang baik

sebelumnya. Oleh karena itu, penyusunan teori pemasaran jasa dalam ranah perbankan digital berusaha untuk memperjelas preferensi nasabah melalui lensa kepuasan dan loyalitas nasabah (Ezepue, 2018). Kemunculan perbankan digital di Indonesia sangat diharapkan, karena kemunculan layanan digital yang canggih dari bank-bank internasional dapat mengubah perspektif nasabah perbankan Indonesia, karena meningkatnya kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan-layanan ini. Hal ini menjadi kesempatan yang signifikan bagi bank-bank syariah untuk memperluas basis nasabah mereka dan meningkatkan hasil keuangan mereka.

Kesadaran yang tinggi akan kualitas layanan di kalangan konsumen meningkatkan kemungkinan mereka untuk menjadi nasabah bank syariah. Layanan menunjukkan setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu entitas kepada entitas lain, yang dibedakan oleh kualitasnya yang tidak berwujud dan tidak adanya transfer kepemilikan. Hal ini melibatkan tindakan produsen yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan.

Kemajuan perbankan syariah tidak hanya bergantung pada kehadiran para profesional yang mahir dan memiliki pengalaman praktis dalam bidang perbankan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Komponen-komponen ini mencerminkan pemahaman di kalangan umat Islam mengenai pelaksanaan praktik-praktik bisnis yang sejalan dengan Syariah dan pentingnya menabung. Untuk menumbuhkan minat masyarakat yang lebih besar terhadap praktik menabung di bank syariah, sangat penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor, seperti berwujud, daya tanggap, kepastian, keaslian, dan empati. Selain itu, nasabah akan merasa puas apabila kriteria-kriteria tersebut terpenuhi secara menyeluruh.

4. Manfaat Pelayanan

Kontributor penting bagi keberhasilan bisnis adalah kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat menghasilkan sejumlah keuntungan, termasuk yang berikut ini:

- a) Pelayanan Prima, yang benar-benar berpengalaman dan memberikan nilai yang melebihi harapan konsumen, atau layanan yang sangat memuaskan yang menjadi dasar bagi struktur harga yang luar biasa. Untuk mempertahankan tingkat kebahagiaan konsumen yang tinggi, bisnis yang menetapkan harga yang besar diharuskan untuk menjamin kepuasan.
- b) Penyediaan layanan yang sangat baik menghasilkan penciptaan peluang untuk keragaman produk dan harga. Sebagai contoh, layanan yang memiliki waktu penyelesaian yang luar biasa cepat dapat dipisahkan dari layanan lain berdasarkan tingkat kecepatan masing-masing.

- c) Membangun loyalitas konsumen. Pelanggan yang loyal tidak hanya memiliki kemampuan untuk menjual barang yang sudah ada, tetapi mereka juga memiliki kemampuan untuk menjual produk baru yang sekarang ditawarkan oleh perusahaan.
- d) Sebagai sumber informasi positif tentang perusahaan dan produknya kepada masyarakat umum, pelanggan yang puas merupakan sumber informasi yang positif, bahkan mereka dapat menjadi pendukung perusahaan dalam menghadapi isu-isu negatif.

Ketika nasabah memiliki kesan yang lebih baik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah, maka kemungkinan mereka untuk menjadi nasabah bank tersebut akan meningkat. Satu pihak dapat memberikan layanan kepada pihak lain, yang merupakan jenis tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud. Jasa dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Ini adalah perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan bagi konsumen secara individual. Tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

KESIMPULAN

Bank syariah adalah institusi yang mengumpulkan dan mengalokasikan sumber daya sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Lembaga-lembaga Islam beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, yang secara eksplisit melarang riba, gharar, dan maysir. Kinerja keuangan suatu perusahaan mengacu pada kemampuannya untuk mencapai hasil keuangan operasional dalam periode yang ditentukan. Tingkat rasio yang dijunjung tinggi oleh bank syariah merupakan cerminan dari kinerja keuangannya. Penyediaan layanan menjadi daya tarik utama bagi pelanggan, dengan operator bisnis dengan terampil memanfaatkannya untuk menarik aspirasi konsumen dan menunjukkan kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan, transparan, dan dapat diandalkan. Penilaian kinerja keuangan pada lembaga syariah dilakukan melalui penggunaan rasio profitabilitas, likuiditas, dan solvabilitas. Sangadji mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul pada setiap konsumen ketika mengevaluasi kinerja aktual suatu produk atau jasa terhadap ekspektasi yang telah dipersepsikan sebelumnya, yang dapat berupa rasa senang atau kecewa. Kelangkaan kesiapan nasabah, yang berasal dari pengalaman buruk, menimbulkan tantangan yang signifikan bagi bank-bank Islam dalam kemajuan dan pelaksanaan inisiatif perbankan digital. Kerangka kerja teori pemasaran layanan dalam perbankan digital dibuat dengan cermat untuk menganalisis preferensi pelanggan melalui lensa kepuasan dan loyalitas. Persepsi yang tinggi terhadap kualitas layanan di antara para nasabah secara signifikan meningkatkan kemungkinan keterlibatan mereka dengan bank syariah. Layanan mencakup setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu entitas kepada entitas lain, yang ditandai dengan sifatnya yang tidak berwujud dan tidak adanya transfer kepemilikan. Layanan dapat dipahami sebagai cara di mana produsen terlibat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yang pada akhirnya mengupayakan kepuasan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- ayunda. (2020). *likuiditas adalah aspek penting dalam bisnis*. Retrieved from <https://accurate.id/akuntansi/likuiditas-adalah/>.
- Amalia, T. E. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Mutiara: Multidisciplinary Scientific Journal*, 1(8), 438-450.
- Agustin, H. (2021). Teori bank syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67-83.
- Dewi, L. (2015). pengaruh profitabilitas, leverage dan likuiditas terhadap harga saham pada perusahaan insutri makanan dan minuman di bursa efek indonesia. *E- Jurnal katalogis*, 3, 114-125.
- Ezepue, C. i. (2018). digital banking service, costumer experience and financial perfomance in uk banks. *international journal of bank marketing*, 36, 230-225.
- Fitriyani, I. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah Periode 2012-2016 Dengan Teknik DuPont System (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101-118.
- Ismail, T. &. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung . *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 413-423.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Manik, A. F. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*
- Sumantri, B. (2014). pengaruh kualitas pelayanan dan produk Pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141-147.
- Syaifullah, M. Anwari, A. Akmal, M. Fachturrazi. (2020). KINERJA KEUANGAN BANK SYARIAH DENGAN ASSET QUALITY, EARNINGS, LIQUIDITY, DAN SHARIA CONFORMITY. PT RajaGrafindo Persada. Depok.
- Vebiana, V. (2018, October). Perbankan digital, pengalaman pelanggan, dan kinerja keuangan bank syariah. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747-751).
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020-1026.