

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran perbankan syariah menjadi pelengkap pada sistem perbankan konvensional yang telah ada sebelumnya. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan yang pesat sampai pada tahun 2015 telah mengalami tren penurunan dikarenakan komitmen pemerintah masih dilihat kurang, minimnya sosialisasi tentang perbankan syariah serta tingkat literasi dan inklusi masih kurang (www.ojk.go.id). Konsep operasional bank syariah yaitu menyalurkan jasa bebas dari bunga atau riba dapat menjadi pilihan untuk semua masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Hikmah yang terkandung dari Al-Qur'an dapat menjadi landasan untuk memahami ajaran agama Islam yang mengutamakan kemaslahatan umat.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjalankan yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari Al-Quran, Hadist dan Ijma' para ulama. Sampai dengan November 2022 OJK (www.ojk.go.id) memaparkan bahwa saat ini terdapat 13 (tiga belas) Bank Umum Syariah (BUS), 20 (dua puluh) Unit Usaha Syariah (UUS) dan 167 (seratus enam puluh tujuh) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Tabel 1.1
Jumlah Perbankan Syariah di Indonesia

Tahun	BUS		UUS		BPRS	
	Jumlah Bank	Jumlah kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Jumlah Bank	Jumlah Kantor
2018	14	1875	20	354	167	495
2019	14	1919	20	381	164	617
2020	14	2034	20	392	163	627
2021	12	2035	21	444	164	659
2022	13	2002	20	432	167	658

Sumber: OJK-Statistik Perbankan Syariah, Des 2018-Nov 2022

Hal tersebut membuktikan bahwa industri perbankan syariah sudah berkembang, yang awalnya hanya memperkenalkan bagaimana alternatif praktik, sekarang ini perbankan syariah menerapkan bagaimana posisi dirinya sebagai pemeran utama ekonomi Indonesia. Di dalam diri Bank Syariah sekarang ini telah mempunyai peluang besar sebagai bank pilihan masyarakat dalam dunia transaksi.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan pasca disahkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Utama, 2020). Undang-Undang ini mengatur mengenai kepatuhan prinsip syariah (*shariah compliance*). *Shariah compliance* merupakan syarat mutlak yang harus dilaksanakan oleh lembaga keuangan maupun nonkeuangan yang melaksanakan prinsip syariah.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah adalah pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini bank syariah. Tanpa adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah, maka masyarakat akan kehilangan keistimewaan yang mereka cari sehingga akan berpengaruh pada keputusan mereka untuk memilih ataupun terus melanjutkan pemanfaatan yang diberikan oleh bank syariah dan akan berdampak negatif terhadap citra bank syariah dan

berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabah potensial ataupun nasabah yang telah menggunakan bank syariah sebelumnya. Melihat dari sudut pandang masyarakat kepatuhan syariah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas bank syariah. Keberadaan bank syariah ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Islam akan pelaksanaan ajaran Islam secara menyeluruh (*kaffah*) termasuk dalam kegiatan penyaluran dana melalui bank syariah (Hasanah, 2015)

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (*haram*). Meskipun Peranan perbankan syariah dalam aktivitasnya tidak jauh berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan antara keduanya terletak pada prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan (Prasetyawan, 2016).

Meski demikian, dalam menjalankan bisnis perbankan syariah ini tidaklah semudah seperti apa yang dipikirkan dan dibicarakan dalam teori yang diketahui. Harus diakui, bahwa fenomena yang terjadi saat ini perbankan syariah di Indonesia masih sangat rentan terhadap kesalahan yang bersifat Syar'i. Sesuai dengan penelitian Bank Indonesia yang menyebutkan bahwa keraguan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah disebabkan kurangnya penerapan *sharia compliance* pada bank syariah (Martasari & Mardian, 2015).

Shariah compliance merupakan salah satu indikator utama dalam pengungkapan Islami yang memiliki peran penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. *Shariah compliance* menjadi pembeda utama antara

lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). *Shariah compliance* diartikan sebagai kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah, dimana bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Pemenuhan prinsip-prinsip syariah antara lain persaudaraan (*ukhuwah*), keadilan (*adalah*), kemaslahatan (*maslahah*), keseimbangan (*tawazun*), universalisme (*syumuliyah*) (Razak & Firmansyah, 2021).

Shariah compliance merupakan indikator yang sangat paling mempengaruhi reputasi dan kepercayaan bank syariah, sehingga bank syariah harus hati-hati menjalankan operasionalnya, namun dari beberapa indikator *shariah compliance* peran DPS merupakan indikator yang paling kecil dalam menjelaskan *shariah compliance*. Kurrohman (2017) menjelaskan bahwa *shariah compliance* pada perbankan syariah masih belum optimal yang disebabkan beberapa hal seperti kurangnya kompetensi keilmuan DPS dan kurangnya peraturan terkait batasan maksimal jabatan DPS. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah dan pada akhirnya dapat berakibat pada turunnya loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Maka dari itu perlu adanya peningkatan mengenai *shariah compliance* di lembaga keuangan syariah.

Mikail & Arifin (2013) menyatakan bahwa kepatuhan syariah dapat dilihat dari pendekatan halal-haram (*halal & haram code approach*), pendekatan akad

(*aqad approach*), pendekatan dokumentasi legal (*legal documentation approach*), pendekatan maqasid syariah (*maqasid al-shariah approach*) dan pendekatan laporan keuangan (*financial reporting approach*). Hal ini didukung Rosly (2008) yang menjelaskan bahwa urgensi penerapan kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Berdasarkan survei dan penelitian mengenai preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Komplain yang sering muncul adalah aspek pemenuhan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*shariah compliance*) (Martasari & Mardian, 2015).

Loyalitas nasabah terhadap industri perbankan merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industri perbankan. Oleh sebab itu baik pemilik dan pengelola bank maupun otoritas yang terlibat dalam pengaturan pengawasan bank harus dapat mewujudkan kepercayaan nasabah dengan penjaminan seluruh kewajiban bank. Prinsip-prinsip dasar perbankan syariah harus dipatuhi oleh bank syariah untuk menghilangkan keraguan masyarakat akan kesyariahan bank syariah Sehingga dari kepatuhan syariah pada produk maupun layanan dalam suatu perbankan diharapkan meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari masyarakat terhadap suatu perbankan. Untuk membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah, perbankan syariah yang merupakan industri jasa yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, harus meningkatkan dan menjaga kepatuhan syariahnya (*shariah compliance*).

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007). Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang

dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Selanjutnya Tjiptono (2007) mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Sondakh, 2013).

Kotler (2007) menyatakan bahwa kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Menurut Oliver dalam Hurriyati (2008) loyalitas nasabah didefinisikan sebagai komitmen pelanggan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa terpilih secara konsistensi di masa yang akan datang. Meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi perubahan perilaku, pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang dikemudian hari jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama.

Loyalitas memiliki peran penting dalam industri perbankan karena loyalitas nasabah merupakan kunci dari kesuksesan dan keunggulan suatu perusahaan dalam bersaing baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Loyalitas dapat dikatakan sebagai wujud dari kepuasan nasabah terhadap perbankan dan diwujudkan dengan pembelian ulang, pemakaian secara berulang kali, mereferensikan ke orang lain, dan kebal terhadap pesaing.

Kepuasan menurut Kotler (2000) dalam Ambarwati (2014) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ismail (2014) menyatakan bahwa kepuasan nasabah lebih eksklusif yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia. Kepuasan nasabah merupakan bentuk dari perasaan senang ataupun kecewa atas keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabah kepada perbankan. Parasuraman dalam Hidayat (2009) yang dikutip dalam Sondakh (2013) mengatakan bahwa konsumen selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Namun menurut Hidayat (2009) dalam Sondakh (2013) kepuasan konsumen juga harus disertai dengan loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berkaitan dengan apa yang diungkapkan oleh konsumen tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan yang diperoleh.

BPRS melakukan kegiatan yang berkaitan dengan menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit seperti lembaga keuangan lainnya. Untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompetitif, manajemen perusahaan yang baik merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dengan penerapan *shariah compliance* yang baik. PT. BPRS Bahari Berkesan merupakan salah satu lembaga keuangan dengan prinsip syariah yang ada Ternate. Hal ini tentu menunjukkan prospek yang baik dan cukup menjanjikan mengingat mayoritas masyarakat Ternate yang menganut agama Islam. PT. BPRS Bahari Berkesan didirikan oleh Pemerintah Kota Ternate dan menjadi Bank Syariah pertama milik Pemerintah Daerah di Propinsi Maluku Utara yang beroperasi sejak tahun 2012 dengan modal dasar saat itu sebesar Rp.8 Milyar.

Keberadaan PT. BPRS Bahari Barkesan memiliki prospek yang cukup menjanjikan dikarenakan selain merupakan bank milik Pemda juga memiliki produk-produk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah. PT. BPRS Bahari Berkesan yang beroperasi dengan prinsip syariah sangat cocok dengan struktur masyarakat kota Ternate khususnya dan Maluku Utara umumnya yang mayoritas muslim, namun demikian konsep perbankan syariah yang dibangun adalah konsep syariah yang universal sehingga tidak terbatas kepada nasabah yang beragama Islam saja namun terbuka untuk semua agama (Hanafi, 2017). Dari penelitian yang dilakukan oleh Ohorella (2018) tentang kinerja PT. BPRS Bahari Berkesan, pada latar belakangnya disampaikan bahwa berdasarkan informasi yang didapat dari manajemen dari salah satu BPRS yang ada di Maluku Utara bahwa kinerja BPRS tidak berjalan dengan baik. Namun, dari hasil penelitiannya pada PT. BPRS Bahari Berkesan disampaikan bahwa PT. BPRS Bahari Berkesan memiliki kinerja yang baik dan pada perspektif nasabah memiliki kinerja cukup baik.

Pada tahun 2021 PT. BPRS Bahari Berkesan kota Ternate mencatat jumlah asset yang dimiliki mencapai Rp 116 Miliar, ditambah dengan modal yang dimiliki senilai Rp 18 Miliar. Meskipun memiliki sejumlah capaian asset dan modal miliaran rupiah, ternyata pihak PT. BPRS Bahari Berkesan dalam dua tahun belakangan ini tidak lagi mendapatkan dukungan modal dari pemerintah kota Ternate, hal tersebut disampaikan oleh Direktur Utama PT. BPRS Bahari Berkesan Kota Ternate H. Risdan Halry (<https://indotimur.com>). Hal ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Bahari Berkesan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar lagi bila mendapatkan dukungan dari semua pihak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh *shariah compliance* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Penelitian yang dilakukan oleh Ishak & Azzahroh (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk memperoleh data yang disebarkan kepada nasabah dari 5 Bank Syariah di Indonesia dengan kriteria nasabah yang telah bertransaksi selama 2 tahun dipilih karena seseorang yang sudah menjadi nasabah selama 2 tahun diharapkan mengetahui secara mendalam mengenai kualitas layanan, manfaat dan biaya selama menjadi nasabah bank. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.

Hasil dari penelitian (Pradana, 2018), menunjukkan *service quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan Ilyas (2020), menunjukan bahwa adanya pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang berkaitan dengan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Fitriyani et al. (2018), menunjukan bahwa *sharia compliance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian Syarifuddin & Akramunnas (2020), menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara syariah compliance terhadap loyalitas nasabah. Supriadi & Ismawati (2020), dalam penelitiannya terkait prinsip-prinsip syariah menunjukan bahwa implementasi prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan syariah adalah prinsip bebas maghrib (maysir, gharar, haram, riba, dan batil), kepercayaan dan kehati-

hatian dalam pengelolaan kegiatan perbankan syariah, dan prinsip yang didasarkan pada akad penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Selanjutnya penelitian yang berkaitan dengan variabel intervening yang dilakukan oleh Suhastomo & Khasanah (2015) ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ramadani, Kadir, et al. (2018) menemukan bahwa *shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang mendasari penelitian-penelitian terdahulu mengenai loyalitas nasabah, maka penulis tertarik menggunakan nasabah PT. BPRS Bahari Berkesan Ternate, Maluku Utara untuk penelitian, karena dilihat dari kondisi saat ini terdapat perkembangan yang telah dicapai oleh BPRS Bahari Berkesan dari tahun ke tahun sebagai salah satu perbankan syariah di Maluku Utara. Selain itu alasan dari pemilihan variable *shariah compliance* adalah dikarenakan di lingkungan tempat tinggal penulis sendiri penulis melakukan wawancara singkat dengan beberapa warga terkait pandangan mereka mengenai *shariah compliance* dan perbankan syariah, kebanyakan dari mereka lebih memilih bank konvensional dengan alasan bank syariah tidak memberikan keuntungan dan sebagian lagi lebih memilih konvensional dikarenakan mereka tidak mengerti bagaimana kinerja dari perbankan syariah. Mereka tidak mengetahui pentingnya penerapan kepatuhan syariah dalam kehidupan khususnya dalam kegiatan ekonomi sebagai umat Muslim. Penambahan variabel kualitas pelayanan dikarenakan perbankan sebagai perusahaan jasa sehingga ingin diketahui pula seperti apa pelayanan yang baik pada perbankan tersebut.

Penambahan kepuasan sebagai variabel intervening dikarenakan kepuasan nasabah merupakan indikator utama terjadinya loyalitas nasabah. Pelanggan yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi loyal dalam waktu yang lama. Penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan kepuasan sebagai variabel intervening diantaranya adalah penelitian dari Khalid (2022) dan riset dari Armianti (2020) yaitu kepuasan sebagai variabel intervening diantara *shariah compliance* dan loyalitas nasabah serta penelitian dari Ishak & Azzahroh (2017) dan Suhastomo & Khasanah (2015) yang meneliti kepuasan nasabah sebagai variabel intervening diantara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Dengan adanya hal ini menjadi motivasi penulis untuk meneliti kembali apakah terdapat pengaruh *shariah compliance* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini adalah responden yang telah menjadi nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan Kota Ternate selama dua tahun.

Dari penelitian-penelitian di atas, perlu adanya riset lanjutan untuk menutupi kekurangan dari riset-riset sebelumnya dan mampu memperkuat argumen-argumen dari penelitian yang telah ada. Sesuai dengan penjelasan tersebut maka dari itu penulis akan menguji sejauh mana **Pengaruh *Shariah Compliance* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah PT. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Bahari Berkesan Kota Ternate).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Adapun pertanyaan yang timbul adalah:

- 1) Apakah *shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 3) Apakah *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 5) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 6) Apakah *shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?
- 7) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah,

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan

- 3) Untuk menganalisis pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan
- 5) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan
- 6) Untuk menganalisis pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan
- 7) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di PT. BPRS Bahari Berkesan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka beberapa manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan, dan referensi dibidang akademik berupa kontribusi teoritis mengenai pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervening, serta bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran serta dapat menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan bagi nasabah dalam memilih bank syariah yang sesuai dengan ketentuan Islam.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini secara empiris dapat membantu industri perbankan untuk memahami pengaruh *Shariah Compliance* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. Berdasar manfaat kebijakan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai salah satu dasar untuk menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan layanan perbankan dan kepatuhan syariah dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kepuasan, khususnya pada industri perbankan.