

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dewasa ini perkembangan dunia bisnis telah meningkat secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh adanya upaya perusahaan dalam melakukan inovasi terhadap produk atau jasa atas persaingan bisnis yang semakin ketat. Selama ini terlihat bahwa salah satu yang menjadi gejala perusahaan bisnis yaitu bervariasinya keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu barang ataupun jasa. Menyikapi hal tersebut setiap perusahaan dihadapkan dengan sebuah tuntutan agar memiliki keunggulan bersaing yang baik dalam segala bidang, baik di bidang teknologi, produk/jasa yang disediakan, dan sumber daya manusia untuk dapat bersaing secara sehat.

Lembaga keuangan merupakan salah satu sektor bisnis yang memiliki peran dalam memberikan kemudahan terhadap masyarakat. Di Indonesia terdapat dua jenis lembaga keuangan yang telah menjamur keseluruh pelosok negeri, yaitu lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan bukan bank.¹ Pada dekade ini peran lembaga keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank mengalami peningkatan.² Hal tersebut tidak jauh dari pemasaran dan layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Dalam dunia perbankan, disamping pemasaran

¹ Hari Sutra Disemadi, "Reformasi Kebijakan Bisnis Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia," *Justitia Jurnal Hukum* 4, no. 1 (April, 2020): 57.

² Jamal Wihoho, "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat," *Masalah-masalah Hukum* 43, no. 1 (2014): 95. [10.14710/mmh.43.1.2014.87-97](https://doi.org/10.14710/mmh.43.1.2014.87-97)

salah satu pengelolaan penting adalah pengelolaan bank terhadap Sumber Daya Manusia (SDM).³ Sumber daya manusia merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam mencapai keberhasilan bank.

Keberhasilan lembaga keuangan khususnya perbankan membutuhkan suatu metode yang komprehensif agar dapat di terima secara universal. Hal tersebut dapat dibentuk melalui sumber daya manusia yang berkualitas sebagai aktor dalam mengatur jalannya kegiatan termasuk yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya.⁴

Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan yang dimana bank mengalihkan dana dari pihak surplus kepada pihak defisit. Sesuai dengan sistem keuangan yang ada saat ini, secara operasionalnya bank terbentuk dari bank konvensional dan bank syariah, meski keduanya memiliki tujuan yang sama akan tetapi bank syariah lebih mengacu terhadap aturan yang terdapat dalam ajaran Islam yang tidak hanya ingin kesejahteraan di dunia saja melainkan juga masalah di akhirat. Secara kelembagaan bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), setelah itu mulai bermunculan bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*Islamic Window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Adanya *Islamic Window* bank konvensional dapat menciptakan jasa dalam bentuk pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Pesada, 2014), 154.

⁴ Marbawi Adamy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Aceh: Unimal Press, 2016), 2.

produk yang bebas dari unsur *riba* (*usury*), *gharar* (*uncertainty*), dan *maysyir* (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kerja di kantor pusat bank konvensional yang memiliki fungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.⁵ Tentunya jenis bank umum yang terdapat dari bank konvensional dan bank syariah akan menerapkan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku disetiap bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah.⁶ Adanya gabungan tiga bank milik BUMN ini menjadikan bank syariah di Indonesia semakin berkembang. Perkembangan bank tersebut menuntut sumber daya manusia atau pegawai bank agar memberikan kualitas pelayanan yang baik. Jasa yang diberikan oleh pihak bank tidak hanya sekedar sikap dan perilaku para karyawan dalam menghadapi nasabah, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variable pelayanan prima (*service excellent*).⁷

Kualitas pelayanan prima menjadi indikator penilaian nasabah terhadap perbankan. Pelayanan prima merupakan sumber penilaian nasabah. Maka perbankan membutuhkan pegawai yang memiliki *attitude* dan pelayanan yang prima. Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik.⁸ Bank dapat dinilai

⁵ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 27.

⁶ “*Sejarah Perseoran*,” BSI, diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, pada tanggal 14 September 2022 pukul 10.28 WIB.

⁷ Handini Khaerunnisa, “Pengaruh Pelayanan prima Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Studia* 1, no 1 (2013), 49-50, <http://dx.doi.org/10.55171/jsab.v1i1.18>.

⁸ Arista Atmadjati. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini: Sistematis, Aplikasi, Disertai Dengan Contoh Kasus dan Hasil Kajian Pengalaman Lapangan* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 14.

memberikan pelayanan yang baik atau prima ketika pelayanan yang diterapkan telah memberlakukan standar pelayanan. Adanya *service excellent* atau pelayanan prima bank dapat memberikan kepuasan nasabah selama bertransaksi. Variable utama yang menentukan kepuasan nasabah yaitu *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima).⁹ Jika pegawai memberikan layanan yang baik maka nasabah akan merasakan kepuasan sehingga berdampak positif terhadap nilai bank. Begitupula sebaliknya, apabila pegawai tidak memberikan layanan yang baik terhadap nasabah maka penilaian nasabah terhadap bank akan bersifat buruk.

Pegawai diharuskan mampu untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Agar mencapai kepuasan tersebut pegawai harus mengedepankan kepentingan dan kebutuhan nasabah dari pada kepentingan pribadinya dan disertai kualitas pelayanan yang baik. Keberhasilan dari pemberian pelayanan ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa kepuasan dari pihak nasabah.¹⁰ Semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula penilaian nasabah terhadap perbankan.

Dalam dunia perbankan bagian yang memiliki peran secara langsung dengan nasabah adalah *frontliners*. *Frontliners* merupakan bagian layanan secara langsung dengan nasabah untuk mengetahui dan memberikan informasi mengenai produk atau jasa di bank. *Frontliners* bank terdiri dari *teller*, *customer service*, satpam (*security*), dan *supervisor*.¹¹ Sehingga bagian *Frontliners* diharapkan

⁹ Annisa Meiliana, "Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Ciputat" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 35.

¹⁰ Imas Hasdarina Fitriani, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19" (Skripsi, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2021), 4.

¹¹ Ahmad Riad, "Strategi Frontliners Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya" (Skripsi, IAIN Palangka Raya, Palangka Raya, 2020), 6.

mampu memberikan *service excellent* terhadap nasabah agar dapat membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi bagian yang bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran jika pelayanan kepada nasabah menjadi bagian prioritas bank.

Secara praktis untuk mencapai suatu kepuasan nasabah, *frontliners* diharuskan menerapkan konsep layanan prima (*service excellence*) 6A. Karena konsep layanan prima 6A menjadi pemicu dalam memenuhi kepercayaan dan kepuasan nasabah. Menurut Freddi Rangkuti yang dikutip oleh Danang Kurniawan menyatakan bahwa ada 6A dalam pelayanan prima yaitu: kemampuan (*ability*) sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).¹²

Bank Syariah Indonesia KPC Sumenep Trunojoyo 1 merupakan salah satu cabang bank milik BUMN yang dilahirkan dari hasil merger tiga bank (Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah) Lokasi bank BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 berada di Jl. Trunojoyo Ruko Graha Adi Poday No. 214, Labangseng, Kolor, Sumenep, dengan kode pos 69417 Jawa Timur. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu pegawai bank yang bekerja di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyatakan bahwa setiap karyawan harus mampu dalam menerapkan pelayanan prima kepada seluruh nasabah. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dalam membentuk kepuasan nasabah selama menggunakan jasa bank. Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah maka diharapkan akan muncul kepercayaan dan

¹² Danang Kurniawan, "Service Excellence Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah," dalam *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis cara perhitungan bobot, rating dan OCAI*, ed. (Jakarta: PT Gramedia, 2016), 67-68.

loyalitas dari para nasabah.¹³ BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 harus membentuk dan menjaga pelayanan prima kepada nasabahnya agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Sebelum adanya merger Bank Syariah Indonesia KCP di Sumenep Trunojoyo 1 dulunya terdapat tiga cabang pembantu Bank Syariah yakni Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah. Lokasi Bank Mandiri Syariah terletak di Jl. Trunojoyo Ruko Graha Adi Poday No. 214, Labangseng, Kolor, Sumenep yang saat ini disebut dengan BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Kemudian lokasi Bank BRI Syariah tepat di satu lokasi dengan Bank Mandiri Syariah yakni Jl. Trunojoyo No. 214 yang sempat beroperasi menjadi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 2, dan BNI Syariah berlokasi di Jl. Diponegoro No. 63 Sumenep dengan kode pos 69416 Jawa Timur. Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu yang hingga saat ini tetap menjalankan sistem operasionalnya adalah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 yang ada di Jl. Trunojoyo ruko graha adi poday No. 214, Labangseng, Kolor, Sumenep,

Akibat dari ditutupnya Bank Syariah Indonesia di Jl. Trunojoyo No. 214 Sumenep Trunojoyo 2, dan BNI Syariah berlokasi di Jl. Diponegoro No. 63 Sumenep nasabah di dua bank tersebut beralih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia di Jl. Trunojoyo Ruko Graha Adi Poday No. 214, Labangseng sehingga setiap hari nasabah mendatangi Bank Syariah Indonesia Trunojoyo 1. Dalam mencapai sebuah keberhasilan maka bank perlu melakukan penyesuaian dengan cara memenuhi segala kebutuhan nasabah. Agar pelayanan prima terwujud dengan optimal maka pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para

¹³ Nailul Farhah, *"Implementasi Pelayanan Prima (service Excellence) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan."* (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2019), 6.

nasabah.¹⁴ Melalui hal tersebut maka pelayanan bank yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 adalah bagian operasional atau *frontliners* yang mencakup *teller*, *customer service*, *security* dan BOSM.

Berdasarkan kondisi yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat dinilai bahwa *service excellent* atau layanan prima merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dengan sebuah perusahaan khususnya lembaga keuangan syariah dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Melalui hal tersebut penulis melakukan penelitian untuk mengetahui tentang *service excellent* yang diterapkan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dengan yang dikemas ke dalam bentuk tulisan berjudul **“Implementasi *Service Excellent* Dalam Membentuk Kepuasan Nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada uraian konteks penelitian di atas maka dapat dirangkum dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan prima (*service excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1?
2. Bagaimana kepuasan nasabah atas *service excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1?

¹⁴ Ranti Gustina, “Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah” (Skripsi, IAIN Batusangkar, Tanah Datar, 2020), 5.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian di atas maka tujuan penelitian yang telah dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan prima (*service excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah atas *service excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti sangat berharap tulisan ini dapat memberikan kegunaan yang sangat besar pengaruhnya, baik secara teoritis maupun praktis dari berbagai kalangan, diantaranya:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu, pengalaman dan memperluas wawasan tentang *service excellent* dan lembaga keuangan, utamanya Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini secara praktis bagi peneliti yaitu peneliti dapat memperluas wawasan, pengetahuan, tentang implementasi *service excellent* dalam membentuk kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sumenep Trunojoyo 1

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan saran dalam mempertimbangkan pengambilan langkah-langkah perbaikan terhadap keputusan

selama implementasi layanan prima sehingga mencapai kemajuan terhadap bank dengan salah satu cara membentuk kepuasan nasabah.

c. Bagi IAIN Madura

Penelitian ini bersifat nyata dan valid maka hasil penelitian ini diharapkan banyak dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai bahan bacaan sekaligus referensi, secara khusus dapat membantu mahasiswa IAIN Madura dan secara luas dapat memberikan manfaat dengan menambah wawasan terhadap pembaca lainnya.

E. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Pertemuan keduanya ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu.¹⁵

2. Layanan prima

Service excellent atau layanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan.¹⁶

¹⁵ *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2016).

¹⁶ Annisa Meiliana, "Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Ciputat" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 19.

3. Kepuasan Nasabah

Secara umum setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁷

4. Bank

Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.¹⁸

F. Kajian Terdahulu

1. Zaid Raya Argantara, dkk. Implementasi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan. Penelitian ini menganalisis pelayanan prima yang di implementasikan di Bank KCP Pragaan. Secara geografis Bank BPRS KCP Pragaan berada di tengah-tengah Bank Umum Negara yaitu Bank BNI, Bank BRI, dan Bank Mandiri. Kesimpulan dari penelitian ini Bank BPRS KCP Pragaan mampu menjaga loyalitas nasabahnya di tengah-tengah persaingannya dengan Bank Umum Milik Negara yang berada di sekitarnya.¹⁹
2. Nailul Farhah, Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

¹⁷ Destiya Sandra Dewi, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga" (Tugas Akhir, IAIN Purwokerto, Bsnymas, 2020), 8-9.

¹⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Pesada, 2014), 12.

¹⁹ Zaid Raya Argantara, Nuris Watun Hasanah, Nurul Annisa, and Zaitur Rohmah. "Implementasi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank BPRS KCP Pragaan," *Masyrif* 3, no. 1 (2022): 81, [10.28944/masyrif.v3i1.671](https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i1.671)

(BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Penelitian ini mendeskripsikan pelayanan prima termasuk pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri di Pamekasan. Loyalitas nasabah terhadap bank ini menjadi konteks pembahasan yang utama dalam menerapkan pelayanan 3S; senyum, salam, dan sapa. Hal ini dilakukan yaitu untuk tidak menimbulkan efek yang buruk terhadap bank tersebut.²⁰ Adanya produk pembiayaan baru yakni TABAROK menjadikan nasabah BPRS SPM Pamekasan semakin meningkat. Hal ini terbukti pada tahun 2017 jumlah nasabah yakni 1400 dari tahun 2016 sebanyak 869 nasabah.

3. Ranti Gustina, Implementasi *Service Excellence* Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Penelitian ini mendeskripsikan tentang peningkatan nasabah dari tahun ke tahun melalui pelayanan prima yang diberikan. Disamping itu, Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar meresmikan gedung baru pada tanggal 12 Februari 2019 yang terdiri dari dua lantai. Namun peningkatan tersebut tidak diiringi dengan penambahan sumber daya manusia atau jumlah karyawannya. Hal ini dapat dilihat dari *teller* dan *customer service* yang masih satu. Selain itu, banyaknya nasabah yang datang mengakibatkan bank kekurangan fasilitas sehingga sebagian nasabah tidak kebagian tempat duduk di saat mengantri.²¹

²⁰ Nailul Farhah, "Implementasi Pelayanan Prima (*service Excellence*) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan." (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2019), 6.

²¹ Ranti Gustina, "Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah" (Skripsi, IAIN Batusangkar, Tanah Datar, 2020), 4.

4. Muhammad Septedi, Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI Bankbaru di masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini membahas penerapan pelayanan prima dari staf bagian *frontliner* di BSI KC Banjarbaru terhadap nasabahnya dimasa pandemi Covid-19 dan hambatan yang dihadapi *frontliner* dalam menerapkan pelayanan primanya dimasa covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh *frontliner* BSI KC Banjarbaru dimasa pandemi Covid-19 sudah diterapkan dengan baik. Adanya Covid-19 tidak membuat angka nasabah menurun namun pada sisi komunikasi dan jam kerja kantor menjadi terbatas khususnya bagian *frontliner*, seperti *security* harus mengecek suhu tubuh nasabah sebelum masuk, *customer service* dan *teller* dengan memakai sarung tangan, memakai masker dan dibatasi dengan dinding kaca atau plastik transparan, tempat duduk harus berjarak.²²
5. Muhammad Nizar dan Badrus Soleh. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil dalam penelitian ini yaitu pelayanan prima yang terdiri dari kemampuan (X1), Sikap (X2), Penampilan (X3), Perhatian (X4), Tindakan (X5), Tanggung Jawab (X6) dan Variabel bebas kepuasan yang terdiri dari kualitas produk (X7), kualitas pelayanan (X8), biaya dan kemudahan (X9), secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan yaitu variabel kepuasan nasabah (Y). hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($57,120 \geq 0,362$)

²² Muhammad Septedi, "Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KC Banjarbaru Di Masa Pandemi Covid-19." (Skripsi, UIN Antasari, Banjarmasin, 2021), 6.

atau Sig F \leq 5% ($0,000 \leq 0,05$). Sedangkan besarnya kontribusi variabel pelayanan prima seperti diatas ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasinya sebesar 0,070 atau 70% sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar penelitian ini.²³

Tabel 1.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian/Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Zaid Raya Argantara, Nuris Watun Hasanah, Nnurul Annisa, Zaitur Rohmah (2022)/Implementasi <i>Service Excellent</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan	Implementasi pelayanan prima pada sebuah lembaga keuangan	Penerapan <i>service excellent</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah., dilakukan di BPRS KCP Pragaan dan meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus terhadap BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.
2.	Nailul Farhah (2019) /Implementasi Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan	Implementasi pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>)	Lokasi penelitian. Penelitian ini membahas tentang peningkatan loyalitas nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan
3.	Ranti Gustina (2020)/ Implementasi <i>Service Excellence</i> Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah	Implementasi <i>service excellence</i> terhadap lembaga keuangan syariah	Terletak pada lokasi penelitian Membahas tentang peningkatan kepuasan nasabah
4.	Muhammad Septedi (2021) /Penerapan Pelayanan Prima <i>Frontliner</i> Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI Bankbaru di Masa Pandemi Covid-19	Penerapan pelayanan prima dari <i>frontliner</i> di Bank Syariah Indonesia.	Penelitian ini mendalami tentang pelayanan prima yang berdampak terhadap loyalitas

²³ Muhammad Nizar dan Badrus Soleh. "Pengaruh Pelayanan Prima (*service excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah," *Malia* 8, no. 2 (2017): 275, <https://doi.org/10.35891/ml.v8i2.600>

			nasabah dimasa pandemi dan jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini lebih berfokus terhadap strategi ataupun cara staff <i>frontliner</i> menerapkan pelayanan prima dalam membentuk kepuasan nasabah.
5.	Muhammad Nizar dan Badrus Soleh (2017)/Pengaruh Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	Pelayanan prima Adanya kepuasan nasabah	Pendekatan kuantitatif. Dalam rujukan ini terhadap kepuasan sedangkan dalam penelitian ini fokus membentuk kepuasan.