

Pengaruh Penerapan Syariah *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak

Saidah

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: saidahh1706@gmail.com

Nurul Inayah

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: nurulinayah@uinsu.ac.id

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, 20371.

Abstract. *In order to capture the attention and interest of customers, sharia banking in Indonesia is developing extremely quickly and becoming more competitive in the delivery of financial services. In order for banks to meet the difficulties of the industrial revolution, they must create and improve methods for figuring out what elements draw in clients and foster customer loyalty. Customer loyalty may be increased through relationship marketing, a positive corporate reputation, and adherence to sharia law. The goal of this study is to ascertain if the satisfaction variable may mediate the effect of compliance on customer loyalty at Bank Sumut KCP Syariah Hampan Perak as well as the influence of compliance on customer loyalty. Utilizing a quantitative methodology, this investigation. The major information utilized in this study was collected by questionnaires utilizing a measuring scale, namely using a Likert scale. 101 participants made up the sample in this study. According to the findings of the experiments, customer loyalty is positively and insignificantly impacted by relationship marketing variables, company image, and consumer satisfaction, positively and significantly impacted by sharia compliance, and positively and significantly impacted by relationship marketing variables, company image, and sharia compliance. important for ensuring client happiness.*

Keywords: *Compliance, Customers, Customer satisfaction at Bank Sumut KCP Syariah.*

Abstrak. Untuk menarik perhatian dan minat nasabah, perbankan syariah di Indonesia berkembang sangat pesat dan semakin kompetitif dalam penyediaan layanan keuangan. Agar bank dapat menghadapi kesulitan revolusi industri, mereka harus menciptakan dan meningkatkan metode untuk mengetahui elemen apa yang menarik nasabah dan menumbuhkan loyalitas nasabah. Loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan melalui pemasaran relasional, reputasi perusahaan yang positif, dan kepatuhan terhadap hukum syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel kepuasan dapat memediasi pengaruh kepatuhan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumut KCP. Syariah Hampan Perak serta pengaruh kepatuhan terhadap loyalitas nasabah. Memanfaatkan metodologi kuantitatif, penyelidikan ini. Informasi utama yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran yaitu menggunakan skala Likert. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 peserta. Berdasarkan hasil percobaan, loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh variabel pemasaran relasional, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepatuhan syariah, dan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel pemasaran relasional, citra perusahaan, dan syariah. kepatuhan. penting untuk memastikan kebahagiaan klien.

Kata kunci: Kepatuhan, Pelanggan, Terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut KCP.Syariah

PENDAHULUAN

Loyalitas pelanggan merupakan hasil dari kepuasan pelanggan yang tinggi. Mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi memiliki banyak keuntungan bagi bisnis, termasuk kemampuan untuk mencegah pergantian pelanggan, menurunkan sensitivitas harga di kalangan konsumen, memaksimalkan keuntungan, menurunkan biaya yang terkait dengan kegagalan pemasaran, menurunkan biaya operasional akibat peningkatan jumlah pelanggan, meningkatkan reputasi merek, dan meningkatkan efektivitas periklanan.

Namun saat ini terdapat beragam pandangan, baik positif maupun negative mengenai penerapan kepatuhan syariah pada bank syariah. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi bank syariah mengenai barang, jasa, dan potensi keuntungan finansial. Perbankan Islam Mayoritas klien menggunakan layanan perbankan syariah namun, beberapa pelanggan memutuskan untuk tidak terus menggunakan layanan ini, antara lain karena kekhawatiran terhadap penerapan aturan syariah yang konsisten. Jika hal ini terus terjadi, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Islam akan menurun seiring dengan diterapkannya kepatuhan syariah.

Peristiwa tersebut terjadi di saat masyarakat Islam masih ragu terhadap bank syariah meski menyadari adanya pembatasan sistem ribawi di bank konvensional. Namun, ancaman terbesar terhadap sistem keuangan global bukanlah kegagalan dalam menghasilkan keuntungan, namun yang lebih penting adalah hilangnya kepercayaan dan kredibilitas terhadap cara operasionalnya dijalankan. motif komunitas selain itu, banyak orang yang percaya bahwa satu-satunya perbedaan antara bank syariah dan bank biasa adalah nama akadnya. Nasabah mempertanyakan bank syariah karena mentalitas miring yang disebarkan.

Hal ini tidak dapat dipungkiri karena berdirinya bank syariah merupakan indikasi dampak negatif dari sistem bunga atau riba yang diharamkan dalam Islam, dan dalam fatwa MUI (16-12-2003) dengan jelas disebutkan bahwa bunga diharamkan mulai Januari 2004. UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dan dikeluarkannya sejumlah fatwa MUI tentang ekonomi syariah, sehingga memantapkan eksistensi perbankan syariah dan mendorong ekspansinya ke seluruh nusantara.

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis risiko kepatuhan syariah pada produk pembiayaan berbasis ijarah” oleh Fita Ishfah bersama Nim. C10012014. Hal ini bertujuan untuk memahami jenis Risiko Kepatuhan Syariah yang terdapat pada berbagai produk keuangan berbasis Ijarah. Risiko Kepatuhan Syariah adalah risiko yang berkembang ketika bank melakukan transaksi keuangan dan perbankan serta jenis usaha lainnya tanpa berpegang pada prinsip Islam dan hukum syariah lainnya. Ijarah sering kali digunakan

bersamaan dengan akad lain, oleh karena itu penting untuk memeriksa apakah akad tersebut mematuhi semua standar syariah yang relevan, termasuk Fatwa DSN MUI. Berdasarkan temuan penelitian, solusi pembiayaan berbasis ijarah memiliki ketidaksesuaian dalam pembebanan biaya administrasi, pemeliharaan aset, penghitungan nilai atau pembayaran sewa, dan kompensasi. Perjanjian kontrak untuk mengalihkan kepemilikan aset pada awal kontrak, terjadinya. Potensi ketidaktaatan dalam pelaksanaan agunan diwakili oleh *bi inah*, *bi wafa*, dan *bi ta'alluq*.

Penelitian yang dilakukan Fita Ishfah dan penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dalam beberapa hal. Sementara penelitian penulis akan fokus pada penerapan *Shariah Compliance* pada produk-produk Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak, Fita Ishfah sedang menjajaki bentuk Risiko *Shariah Compliance* pada serangkaian produk pembiayaan berbasis ijarah. Terbukti kajian yang dilakukan keduanya berbeda pada barang yang dimanfaatkan, dengan Fita Ishfah meneliti produk ijarah dan penulis melakukan penelitian segala barang di Bank Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan syariah *compliance* terhadap keputusan nasabah PT. Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak yang dibuktikan dengan produk, operasional, layanan, keuangan, dan pengelolaan bank syariah yang sesuai dengan prinsip syariah.

KAJIAN TEORI

1. Kepatuhan syariah (*syariah compliance*)

Kepatuhan syariah (*syariah compliance*) adalah ketaatan lembaga keuangan, baik bank maupun non bank, terhadap aturan atau sila hukum Islam (syariah), yang disusun dan ditetapkan oleh lembaga yang berwenang. Kepatuhan syariah adalah metode menegakkan semua aturan syariah yang harus dipatuhi oleh organisasi yang memiliki kualitas, integritas, dan kredibilitas syariah atau Islam.

2. Kepuasan syariah

Kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau performansi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2001). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka

konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Hasil terbaik diperoleh bagi setiap nasabah dan jasa perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah guna menjamin kesinambungan terbaik antara kepuasan dan hasil. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi dan terpenuhi. Penilaian pelanggan mengacu pada evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi harapan pelanggan, jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan pelanggan, ketidakpuasan akan berkembang, apa yang dihasilkan oleh bisnis tidak begitu penting bagi pelanggan. Pelanggan menilai apa yang akan mereka beli untuk memenuhi keinginan mereka, dan berdasarkan faktor-faktor ini, ditentukan jenis bisnis apa yang akan diciptakan hanya dari sudut pandang konsumen layanan pelanggan yang berkualitas dapat dipahami.

Kerangka teoritis

Penerapan syariah (<i>syariah compliance</i>) (x)	Kepuasan nasabah (y)
--	----------------------

Hipotesis Ha: penerapan syariah compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Ketentuan Syariah *Compliance* Sebagai salah satu jenis lembaga keuangan syariah, maka perbankan syariah dalam operasionalnya harus taat pada prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*) secara bahasa, riba berarti ziyadah (tambahan). Riba juga mempunyai arti linguistik meluas dan berkembang dalam arti lain. Untuk persyaratannya riba menurut hukumnya adalah praktek menambah nilai modal atau harta pokok untuk kepentingan pribadi. Ada banyak aliran pemikiran yang berbeda-beda dalam memahami riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menyatakan bahwa riba merupakan pengambilan tambahan dan diperbolehkan dalam transaksi jual beli barang maupun pinjam meminjam dalam suatu transaksi. cara yang menipu atau bertentangan dengan cita-cita Islam tentang muamalah. Menurut Syaik Muhammad Abduh, riba adalah penambahan yang dilakukan pemilik harta kepada peminjam atas hartanya (uang) apabila peminjam menunda janji pelunasannya dalam jangka waktu tertentu. Setiap kenaikan yang dipotong dari hutang dan transaksi piutang bertentangan dengan ajaran Islam.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dipilih adalah metode penemuan yang ditingkatkan adalah kuantitatif. Peningkatan loyalitas konsumen akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, klaim Tulus Rohana (2020:1). Tingkat loyalitas klien terhadap suatu perusahaan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kebahagiaan pelanggan. Potensi untuk mengembangkan loyalitas klien meningkat seiring dengan tingkat kepuasan yang dirasakan, kepuasan nasabah mengacu pada pendapat dan harapan konsumen terhadap layanan keuangan yang mereka terima dari bank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kepatuhan syariah merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam bank syariah. Semakin tinggi nilai kepatuhan syariah yang diterapkan dalam suatu bank maka akan semakin baik pula persepsi nasabah terhadap bank tersebut. Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak adalah salah satu bank syariah yang telah mendapatkan respon positif dan sangat baik dari nasabah. Oleh karena itu Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi nilai kepatuhan syariah sehingga nasabah akan benar-benar yakin bahwa Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak telah sepenuhnya dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Secara umum nilai keseluruhan mengenai persepsi nasabah tentang penerapan syariah compliance terhadap keputusan nasabah pada Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak dalam praktiknya diterapkan berdasarkan dengan prinsip syariah.

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel Syariah Compliance (X)

No	Pertanyaan	R _{Hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1	0,767	0,197	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Uji validitas variabel Syariah Compliance pada tabel di atas menunjukkan bahwa item pertanyaan memiliki nilai rhitung lebih besar dari r tabel (0,197) sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel Syariah Compliance dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 2.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	R _{Hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Y1	0,729	0,197	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,197) sehingga dapat dikatakan masing-masing pertanyaan valid yaitu mampu mengukur variabel kepuasan nasabah dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 3.

Uji Reliabilitas

No	Variabel	Croanbach Alpha Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
1	Syariah Compliance	0,837	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah	0,891	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas maka didapat output dari variabel Syariah Compliance (X) dan variabel Keputusan Nasabah (Y) masing-masing variabel memiliki nilai > 0,60. Maka disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.

Hasil Uji Normalitas One Simple Kolmogrov Smirnov Test

Sampel	Kolmogrov Smirnov Z	Signifikasi	Kesimpulan
101	0,368	0,05	Normal

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil Uji Normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,368 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan

dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 17.0.

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
X1	324	098	301	3.302	001
Dependent Variable: Y					

Model persamaan pada Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut, berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar 3.302 bernilai positif dengan hasil signifikansi 0,01. Hal ini diartikan bahwa variabel syariah compliance berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan dan nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh koefisien regresi X1, maka X1(Syariah compliance) mempengaruhi Y (Kepuasan nasabah).

Berdasarkan temuan tersebut, ditentukan bahwa variabel kepatuhan syariah (*syariah compliance*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Kepatuhan terhadap syariah sangat penting karena memastikan bahwa seseorang dapat mengikuti dan melaksanakan prinsip-prinsip hukum Islam. Dengan menggunakan pendekatan ekonomi Islam ini, pelanggan akan menilai kualitas layanan dengan baik. Hal ini menunjukkan semakin efektifnya penerapan dan praktik kepatuhan syariah. Oleh karena itu, janji memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan bukti langsung, ketergantungan, daya tanggap, dan empati. Hal ini diharapkan karena nasabah memilih bank untuk melakukan transaksi keuangan karena bank, sebagai organisasi keuangan, sangat menjunjung tinggi jaminan. Bank mengklaim memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah dan calon nasabahnya melalui jaminan keamanan. Nasabah ingin memilih atau menggunakan produk bank, dengan demikian bank harus dapat memenuhi harapannya demi rasa aman.

Pembahasan

Penelitian terdahulu yang dilakukan Fita Ishfah dan penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dalam beberapa hal. Sementara penelitian penulis akan fokus pada penerapan *Shariah Compliance* pada produk-produk Bank Sumut KCPSy. Hampan Perak, Fita Ishfah sedang menjajaki bentuk Risiko *Shariah Compliance* pada serangkaian produk pembiayaan

berbasis ijarah. Terbukti kajian yang dilakukan keduanya berbeda pada barang yang dimanfaatkan, dengan Fita Ishfah meneliti produk ijarah dan penulis melakukan penelitian segala barang di Bank Bank Sumut KCPSy. Hamparan Perak.

Kepala unit kepatuhan, dan unit kerja kepatuhan yang mengelola risiko kepatuhan merupakan beberapa bagian organisasi dalam lembaga yang wajib melaksanakan kepatuhan syariah. Seluruh insan bank, mulai dari manajer hingga asisten, bertanggung jawab secara tanggung renteng atas kepatuhan (*top-down*). Karena setiap pegawai Bank Syariah Mandiri mempunyai akses terhadap seluruh data nasabah, laporan keuangan portofolio nasabah, dan nasabah yang dapat melakukan transfer dana nasabah, maka penerapan kepatuhan syariah oleh pegawai bagi bank memberikan manfaat bagi pencegahan terjadinya penipuan (kejahatan dalam sistem perbankan). Pelanggaran kepatuhan syariah akan berdampak pada pengelolaan risiko, termasuk reputasi risiko, citra, dan menurunnya persepsi masyarakat terhadap legitimasi Bank Syariah, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut berkurang.

Direktur yang membawahi fungsi kepatuhan bank islam, kepala unit kepatuhan, dan unit kerja kepatuhan yang mengelola risiko kepatuhan merupakan bagian organisasi dalam lembaga yang wajib melaksanakan kepatuhan syariah. Seluruh insan bank, mulai dari manajer hingga asisten, bertanggung jawab secara tanggung renteng atas kepatuhan karena setiap pegawai bank syariah sumut mempunyai akses terhadap seluruh data nasabah, laporan keuangan portofolio nasabah, dan nasabah yang dapat melakukan transfer dana nasabah, maka penerapan kepatuhan syariah oleh pegawai bagi bank memberikan manfaat bagi pencegahan terjadinya penipuan (kejahatan dalam sistem perbankan). Pelanggaran kepatuhan syariah akan berdampak pada pengelolaan risiko, termasuk reputasi risiko, citra, dan menurunnya persepsi masyarakat terhadap legitimasi Bank Syariah, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut berkurang.

KESIMPULAN

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar 3.302 bernilai positif dengan hasil signifikansi 0,01. Hal ini diartikan bahwa variabel syariah compliance berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan dan nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh koefisien regresi X_1 , maka X_1 (Syariah compliance) mempengaruhi Y (Kepuasan nasabah).

Berdasarkan temuan tersebut, ditentukan bahwa variabel kepatuhan syariah (*syariah compliance*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Kepatuhan terhadap syariah sangat penting karena memastikan bahwa seseorang dapat mengikuti dan melaksanakan prinsip-prinsip hukum Islam. Dengan menggunakan pendekatan ekonomi Islam ini, pelanggan akan menilai kualitas layanan dengan baik. Hal ini menunjukkan semakin efektifnya penerapan dan praktik kepatuhan syariah. Oleh karena itu, janji memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan bukti langsung, ketergantungan, daya tanggap, dan empati. Hal ini diharapkan karena nasabah memilih bank untuk melakukan transaksi keuangan karena bank, sebagai organisasi keuangan, sangat menjunjung tinggi jaminan. Bank mengklaim memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah dan calon nasabahnya melalui jaminan keamanan. Nasabah ingin memilih atau menggunakan produk bank, dengan demikian bank harus dapat memenuhi harapannya demi rasa aman.

SARAN

Untuk memastikan bahwa pemahaman staf tentang unsur-unsur syariah diterapkan secara efektif, bank akan lebih baik jika mempekerjakan lulusan perbankan syariah atau ekonomi syariah sebagai bagian dari perbankan syariah itu sendiri. Sebaiknya staf memberikan edukasi kepada konsumen mengenai produk perbankan syariah agar mereka mengetahui produk tersebut dan menjelaskan pengaturan bagi hasil agar nasabah tidak salah mengira bank syariah sebagai bank biasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori. "Pengungkapan Syariah Compliance dan Kepatuhan Bank- Bank Syariah terhadap Prinsip Syariah". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol.3, No. 2. 2001
- Agus Siswanto, et. al, *HRD Syariah Teori dan Impementasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Anita Purnamasari, *Implementasi Syarih Compliane Terhadap Produk Pada BMT Harum*, Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung.
- Bagas Riadi. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Shariah Compliance Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah. FEBLI.IAIN Salatiga.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Laila Martasari, *Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Syariah Compliance*, *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*. Volume 2 Nomor 1, Maret 2015.
- Luqman Nurhisam, *Kepatuhan Syariah (sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah*, *Jurnal Hukum*, Vol.23 No.1, Januari 2016.
- Rapi Marlian, *Pengaruh Kepuasan Nasabah danSyariah Compliane Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Kota ,Bandung*, 2014.
- Sutan Remy Sjahduni, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenamedia Group, Jakarta 2014.
- Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Kencana Prenada Media, 2005.