



Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Card Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatau

Fadhila Audi Ubay

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Email: fadhilaaudiubay@gmail.com

Ahmad Perdana Indra

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Email: perdanaindra76@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the factors that influence customers' decisions in choosing Hasanah Card as the credit card of choice. Credit cards, as an important financial instrument, increasingly dominate consumer choices in managing their finances. In this context, Hasanah Card stands out as an attractive option in the credit card market, especially in the sharia-based financial environment. This research uses an analytical approach to identify the main factors that shape customer preferences for the Hasanah Card. These factors involve aspects such as sharia compliance, benefits and incentives, comfort of use, and brand image. Through surveys and data analysis, this research aims to provide in-depth insight into what factors most influence customers' decisions in choosing a Hasanah Card credit card. The results of this research are expected to provide an important contribution to the understanding of the Islamic banking industry, especially in the context of credit cards. In addition, these findings are expected to provide guidance for financial service providers to improve the quality of their products, accommodate customer needs, and strengthen Hasanah Card's position in an increasingly competitive market.*

Keywords: *Customer, Hasanah Card, Credit Card*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit pilihan. Kartu kredit, sebagai instrumen keuangan yang penting, semakin mendominasi pilihan konsumen dalam pengelolaan keuangan mereka. Dalam konteks ini, Hasanah Card menonjol sebagai opsi yang menarik dalam pasar kartu kredit, terutama di lingkungan keuangan berbasis syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan analitis untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang membentuk preferensi nasabah terhadap Hasanah Card. Faktor-faktor tersebut melibatkan aspek-aspek seperti kepatuhan syariah, manfaat dan insentif, kenyamanan penggunaan, dan citra merek. Melalui survei dan analisis data, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor apa yang paling memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih kartu kredit Hasanah Card. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pemahaman industri perbankan syariah, khususnya dalam konteks kartu kredit. Selain itu, temuan ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi penyedia layanan keuangan untuk meningkatkan kualitas produk mereka, mengakomodasi kebutuhan nasabah, dan memperkuat posisi Hasanah Card di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Nasabah, Hasanah Card, Kartu Kredit

PENDAHULUAN

Pertumbuhan pesat dalam sektor perbankan dan keuangan tidak hanya tercermin dalam jumlah institusi keuangan yang terus bertambah, tetapi juga dalam ragam produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Salah satu produk yang semakin mendapatkan perhatian adalah kartu kredit, yang telah menjadi alat pembayaran yang sangat diperlukan dan diterima di masyarakat. Dalam konteks ini, Hasanah Card muncul sebagai salah satu pilihan kartu kredit yang menarik perhatian nasabah. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi

Received Oktober 30, 2023; Revised November 03, 2023; Accepted November 27, 2023

*Fadhila Audi Ubay, fadhilaaudiubay@gmail.com

keuangan, kartu kredit telah menjadi salah satu instrumen keuangan yang sangat penting bagi masyarakat modern. Pilihan kartu kredit yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah menjadi krusial dalam menjaga stabilitas keuangan pribadi. Salah satu kartu kredit yang semakin diperbincangkan adalah Hasanah Card, yang menawarkan berbagai keunggulan dan fitur syariah.

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit menjadi hal yang signifikan untuk dipahami. Keputusan memilih kartu kredit tidak hanya didasarkan pada kebutuhan finansial semata, tetapi juga pada pertimbangan etis dan syariah. Dalam konteks ini, faktor-faktor yang mencakup aspek keuangan, kemudahan penggunaan, manfaat syariah, dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan yang mengeluarkan kartu menjadi pokok perhatian.

Artikel ini akan membahas secara mendalam analisis faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih Hasanah Card sebagai pilihan kartu kredit. Melalui pemahaman yang lebih baik terhadap preferensi nasabah, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak perbankan syariah dalam meningkatkan pelayanan serta pengembangan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Hasanah Card dapat terus menjadi pilihan utama bagi mereka yang mengutamakan nilai-nilai syariah dalam pengelolaan keuangan pribadi mereka.

KERANGKA TEORI

Definisi Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.

Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Defenisi Hasanah Card

BSI Hasanah Card adalah sebuah sistem kartu pembiayaan yang dijalankan dengan menggunakan prinsip syariah. Kartu pembiayaan ini dikeluarkan secara resmi oleh PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan hasil merger antara tiga bank syariah meliputi Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Selain berfungsi sebagai kartu atau alat pembayaran yang sah, BSI Hasanah Card ini ternyata juga memiliki fungsi sebagai kartu kredit syariah.

BSI Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan dengan prinsip syariah yang diterbitkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi. BSI Hasanah Card dibuat berdasarkan fatwa DSN no. 54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card dan berbasis 3 akad syariah antara lain:

1. Kafalah Bil Ujrah

Bank Syariah Indonesia adalah penjamin bagi pemegang BSI Hasanah Card terhadap merchant atas semua kewajiban bayar yang timbul dari transaksi antara pemegang BSI Hasanah Card dengan merchant, dan atau penarikan tunai.

2. Qard

Penerbit Kartu adalah pemberi pinjaman (muqridh) kepada Pemegang Kartu (muqtaridh) melalui penarikan tunai dari Bank atau ATM Bank Penerbit Kartu, dalam keadaan darurat.

Defenisi Kartu Kredit

Kartu kredit adalah suatu jenis alat pembayaran sebagai pengganti uang tunai, dimana kita suatu sewaktu-waktu menukarkan apa saja yang kita inginkan, yakni di tempat dimana saja ada cabang yang dapat menerima kartu kredit dari bank atau perusahaan yang mengeluarkan atau cabang yang mengeluarkan (Imam Prayogo Suryahadibroto), kartu kredit adalah pembayaran melalui jasa bank atau perusahaan pembiayaan dalam transaksi jual beli barang atau jasa, atau alat untuk mengambil tunai dari bank atau perusahaan pembiayaan (Abdulkadir Muhammad).

Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan bank yang meminjami nasabah sejumlah uang tanpa harus memiliki dana atau tabungan di bank tersebut (Ali Arifin, 2002:9), kartu kredit adalah kartu yang bisa digunakan sebagai alat pembayaran, yang pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bartahap atau dicicil, kepada pemegang kartu kredit ditentukan jumlah batas kreditnya (M. Djumhana). Kartu kredit merupakan suatu kartu yang pada umumnya dibuat dari bahan plastik, dengan dibubuhkan identitas pemegang atau penerbitnya, yang memberikan hak terhadap siapa kartu kredit di terbitkan untuk menandatangani tanda pelunasan pembayaran dari jasa atau barang yang dibeli di tempat-tempat tertentu, seperti toko, hotel, restoran, penjual tiket pengangkutan dan lain-lain (Munir Fuady).

Berdasarkan dari definisi-definisi yang dipaparkan di atas maka dapat diketahui unsur-unsur yang terdapat di dalam pengertian kartu kredit antara lain sebagai berikut:

1. Kartu kredit itu merupakan fasilitas kredit;
2. Diperuntukkan kepada nasabah dari penerbit kartu dengan persyaratan tertentu;
3. Kartu kredit diterbitkan oleh Bank;
4. Kartu kredit yang diberikan disesuaikan dengan besarnya jumlah penghasilan pemegang kartu;
5. Kartu kredit adalah berupa kartu plastik;
6. Dapat digunakan sebagai cara pembayaran di dalam kegiatan bertransaksi di tempat tertentu.

Dengan memperhatikan definisi daripada kartu kredit menurut beberapa sarjana, maka dapat dilihat adanya kesamaan pendapat mengenai pengertian kartu kredit. Oleh sebab itu dapat diketahui bahwa kartu kredit itu adalah fasilitas kredit yang diperuntukkan kepada siapa saja yang memiliki penghasilan sesuai dengan kriteria yang telah dipersyaratkan oleh pihak bank.

Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Card Sebagai Kartu Kredit

Faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan kartu pembiayaan syariah Hasanah Card dari BSI yaitu karena kehalalan dari kartu pembiayaan syariah itu sendiri, kehalalan dapat meliputi kehalalan dari segi materi ataupun kehalalan pada segi cara memperolehnya. Di dalam islam sudah ditegaskan sebagaimana materi yang telah diharamkan yaitu daging babi, darah, bangkai dan sebagainya. Sedangkan jika dari segi cara memperolehnya dapat berupa hasil curian, riba, korupsi dan masih banyak lagi. Untuk sangat diperhatikan sekali dala memilihi segala sesuatu yang akan kita konsumsi atau kita gunakan apakah halal ataukah tidak.

Selain faktor kehalalan, kemudahan juga menjadi bagian dari faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan kartu pembiayaan syariah Hasanah Card, menurut Vankatesh dan Davis kemudahan dapat diartikan sebagai anggapan seseorang yang tak ingin dibuat susah dengan banyaknya jenis kegiatan lain, termasuk dalam hal bertransaksi. Dengan adanya kartu pembiayaan syariah ini dapat mempermudah nasabah dalam bermuamalah khususnya bertransaksi, tidak perlu lagi bawa uang kemana-mana dengan nominal yang tak sedikit, selain itu juga mengefisiensikan waktu dalam aktivitas jual beli, pada kartu pembiayaan syariah ini tidak ada denda keterlambatan dan tidak terdapat sistem bunga, namun diganti dengan Monthly Fee dihitung dari sisa pinjaman dan kartu pembiayaan syariah lebih murah.

Selain karena mempermudah transaksi yang mempengaruhi minat nasabah memilih Kartu Kredit Syariah adalah Lifestyle (Gaya Hidup). Semenjak digencarkannya Halal Lifestyle oleh KNKS (Komite Nasional Keuangan Syariah) yang bekerjasama dengan Bank Indonesia dan pihak lain, Masyarakat Indonesia yang rata-rata beragama Islam, mulai mengubah gaya hidupnya, dari mulai pakaian, makanan, pariwisata dan bahkan Keuangan, termasuk dalam memilih Kartu Kredit. BSI selaku Bank kategori besar ikut mendorong industri halal dengan menyediakan fasilitas keuangan syariah, salah satunya lewat produk unggulan kartu pembiayaan syariah BSI Hasanah Card yang berfungsi sebagai kartu kredit yang berlandaskan pada prinsip syariah.

Sedangkan minat nasabah menggunakan kartu pembiayaan Hasanah Card, merupakan pengaruh dari eksternal, keinginan, kesadaran atau kebutuhan, pengenalan produk, serta mengevaluasi secara alternative merupakan hal yang bisa megakibatkan minat ingin membeli atau menggunakan konsumen, pengaruh eksternal ini dapat berupa usaha memasarkan maupun faktor sosial budaya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit dapat mencakup berbagai aspek, baik dari segi finansial maupun nilai-nilai syariah. Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan nasabah:

1. Keunggulan Syariah: Nasabah cenderung memilih Hasanah Card karena menawarkan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini mencakup transparansi, keadilan, dan keberlanjutan dalam pengelolaan keuangan.
2. Biaya dan Bunga yang Kompetitif: Keputusan nasabah seringkali dipengaruhi oleh biaya dan bunga yang ditawarkan oleh kartu kredit. Jika Hasanah Card memberikan biaya dan bunga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan kartu kredit konvensional, ini dapat menjadi faktor kunci.

3. Program Reward dan Benefit: Program reward dan manfaat tambahan yang ditawarkan oleh Hasanah Card, seperti cashback syariah atau diskon pada transaksi tertentu, dapat menjadi daya tarik tambahan bagi nasabah.
4. Kemudahan Penggunaan: Antarmuka pengguna yang mudah digunakan, ketersediaan layanan pelanggan yang efisien, dan kemudahan pengelolaan kartu kredit dapat menjadi faktor penting dalam pemilihan Hasanah Card.
5. Kepercayaan pada Lembaga Keuangan: Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan yang mengeluarkan Hasanah Card memiliki peran besar dalam pengambilan keputusan. Reputasi, integritas, dan track record lembaga dapat memengaruhi keputusan nasabah.
6. Keamanan Transaksi: Keamanan dalam bertransaksi merupakan faktor kunci. Jaminan keamanan dan perlindungan terhadap data pribadi dan keuangan nasabah akan meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan Hasanah Card.
7. Promosi dan Edukasi: Program promosi yang efektif dan edukasi yang menyeluruh terkait manfaat dan nilai-nilai syariah dari Hasanah Card dapat mempengaruhi persepsi dan pemilihan nasabah.
8. Ketersediaan Layanan Digital: Dalam era digital, ketersediaan layanan digital seperti aplikasi mobile banking, notifikasi transaksi, dan kemudahan akses melalui platform online dapat menjadi faktor penting bagi nasabah modern.
9. Keterlibatan Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (CSR): Keterlibatan lembaga keuangan dalam kegiatan sosial dan CSR yang berkelanjutan dapat membangun citra positif dan meningkatkan minat nasabah untuk memilih Hasanah Card.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, Hasanah Card dapat membangun pangsa pasar yang kuat dan memenuhi kebutuhan nasabah yang mencari solusi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Penulis mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (Hartono, 2006). Penulis menggunakan wawancara sebagai metode untuk mengumpulkan data primer, dengan mewawancarai pegawai bagian Marketing di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Krakatau dan juga seorang nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Krakatau. Selain itu, penulis juga menggunakan data sekunder yang merupakan

data yang diperoleh secara tidak langsung (Suliyanto, 2006). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari buku dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Penulis mencari berbagai sumber dari jurnal dan buku yang relevan terhadap judul penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasanah Card sebagai kartu kredit syariah menarik perhatian nasabah dengan menawarkan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Keberhasilan Hasanah Card dalam menarik nasabah dapat dilihat dari sejumlah faktor, mulai dari kepatuhan syariah hingga edukasi keuangan syariah yang diberikan. Penting bagi penyedia layanan untuk terus mengembangkan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai nasabah agar Hasanah Card tetap menjadi pilihan utama dalam kartu kredit syariah.

Salah satu hal yang memicu masyarakat berminat menggunakan kartu pembiayaan Hasanah Card ini, bahkan setiap tahun penggunaannya semakin bertambah, yaitu karena kartu pembiayaan Hasanah Card ini tidak bertentangan dengan syariat islam, yang artinya halal untuk digunakan umat muslim. Hal ini karena Hasanah Card dibangun berdasarkan tiga akad, yaitu kafalah (jaminan), qard (pinjaman) dan ijarah (sewa-menyewa), selain itu juga produk kartu pembiayaan Hasanah Card dari BSI ini tidak diperkenankan untuk memungut bunga, namun iuran anggota atau Monthly Membership Fee, Selain itu juga adanya batasan yang ditentukan MUI mengenai penggunaan kartu pembiayaan syariah, misal tidak bisa dipergunakan untuk bertransaksi barang yang tidak sesuai syariah, tidak diperkenankan melakukan transaksi secara berlebihan (israf), pihak bank syariah sebagai lembaga yang menerbitkan kartu pembiayaan syariah tidak diperkenankan memberi fasilitas yang bertentangan dengan syariah.

Dengan diterbitkannya kartu pembiayaan syariah Hasanah Card oleh BSI ini diharapkan dapat mempermudah para nasabah bank BSI dalam melakukan berbagai hal dan aktivitas, seperti mempermudah dalam bertransaksi karena tidak usah membawa uang cash banyak jika ingin bepergian kemanapun, jika lupa membawa uang kartu pembiayaan Hasanah Card ini juga bisa menjadi solusinya. Selain itu juga penggunaan kartu pembiayaan saat ini dipergunakan oleh masyarakat sebagai bagian dari gaya hidup (lifestyle) yang modern.

Selain faktor-faktor yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa aspek tambahan yang perlu diperhatikan dalam memahami mengapa nasabah memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit pilihan mereka.

Keterbukaan dan Transparansi: Keterbukaan dan transparansi dalam proses transaksi menjadi faktor penting. Nasabah cenderung memilih Hasanah Card karena penyedia layanan ini memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait biaya, kebijakan,

dan manfaat yang diberikan. Transparansi ini membangun kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan yang disediakan.

Inovasi Teknologi: Dalam era digital ini, inovasi teknologi menjadi salah satu faktor kunci dalam pemilihan kartu kredit. Hasanah Card yang menyediakan kemudahan akses melalui platform digital, transaksi yang aman, dan fitur teknologi terkini akan lebih diminati oleh nasabah yang menginginkan kenyamanan dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan mereka.

Kesesuaian dengan Gaya Hidup: Pemilihan kartu kredit juga dipengaruhi oleh kesesuaian dengan gaya hidup nasabah. Hasanah Card, dengan menawarkan promo khusus untuk produk halal, insentif bagi nasabah yang berorientasi pada gaya hidup syariah, dan penawaran khusus lainnya, dapat menjadi pilihan yang lebih sesuai dengan nilai dan preferensi nasabah.

Risiko dan Perlindungan: Keamanan transaksi dan perlindungan terhadap risiko juga menjadi pertimbangan nasabah. Hasanah Card yang memiliki kebijakan perlindungan yang kuat dan responsif terhadap risiko potensial dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, sehingga meningkatkan kecenderungan mereka untuk memilih kartu kredit ini.

KESIMPULAN

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit menyoroti pentingnya penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan nilai nasabah. Hasanah Card, dengan fokus pada kepatuhan syariah, fitur unggulan, pelayanan pelanggan yang baik, reputasi yang terjaga, dan edukasi keuangan syariah, dapat menjadi model bagi produk keuangan yang menggabungkan inovasi dengan prinsip-prinsip keuangan syariah untuk kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

Analisis faktor-faktor tersebut memiliki implikasi besar bagi Hasanah Card dan produk serupa. Penyedia layanan perlu terus mengembangkan strategi yang memperkuat faktor-faktor tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Tantangan di masa depan mungkin melibatkan perubahan tren pasar, perkembangan regulasi keuangan syariah, dan persaingan dengan produk keuangan konvensional.

Dalam mengakhiri analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih Hasanah Card sebagai kartu kredit, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Hasanah Card tidak hanya ditentukan oleh aspek keuangan, tetapi juga oleh aspek nilai dan prinsip syariah. Faktor-faktor seperti kepatuhan syariah, fitur dan keuntungan, pelayanan pelanggan, reputasi, dan edukasi keuangan syariah memainkan peran penting dalam menarik nasabah.

Hasanah Card memiliki keunggulan dalam menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, memberikan keuntungan yang kompetitif, memberikan pelayanan pelanggan yang baik, membangun reputasi yang kuat, dan aktif dalam edukasi keuangan syariah. Meskipun menghadapi beberapa tantangan, seperti skeptisisme masyarakat terhadap produk keuangan syariah, Hasanah Card dapat mengatasi hal tersebut melalui upaya pemasaran yang cerdas, inovasi berkelanjutan, dan keterlibatan aktif dalam komunitas keuangan syariah.

Dengan terus memperkuat nilai-nilai syariah, meningkatkan kualitas layanan, dan berkomitmen pada inovasi, Hasanah Card dapat mempertahankan dan memperluas pangsa pasar sebagai pilihan utama bagi nasabah yang menghargai kepatuhan syariah dalam pengelolaan keuangan mereka. Keseluruhan, Hasanah Card menjadi contoh bagaimana kartu kredit dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dengan keunggulan bisnis untuk memberikan nilai tambah bagi nasabah dan mendukung pertumbuhan ekosistem keuangan syariah secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmanda, H. (2014). Syariah Card (Kartu Kredit Syariah) Ditinjau dari Asas Utilitas dan Masalah. *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Kanuk, S. d. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Karim, B. (2018). *Prinsip Pembangunan Ekonomi Umat (Upaya Mengenal Petunjuk Al-Quran Dalam Mewujudkan Kesejahteraan)*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Muslimah, S. K. (2013). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Keputusan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal Pasti*, 3.
- Nasution, M. H. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*, 65.
- Prasilowati, W. &. (2015). Perilaku Pembelian Melalui Internet. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5.
- Sari, E. Y. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* , 49.
- Wiryaningtyas, D. P. (2016). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, 50.