

**PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI  
*CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI  
PEMBAYARAN *VIRTUAL ACCOUNT*  
DI PESANTREN MAHASISWA AN NAJAH PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)

**IAIN PURWOKERTO**  
Oleh:  
**LIA NUR ANISA**  
**NIM. 1617201024**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2020**

**PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI  
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI  
PEMBAYARAN *VIRTUAL ACCOUNT*  
DI PESANTREN MAHASISWA AN NAJAH PURWOKERTO**

Oleh: Lia Nur Anisa

NIM. 1617201024

Email: [anisalianur24@gmail.com](mailto:anisalianur24@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi perbankan dewasa ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fitur yang ditawarkan antara lain pembayaran dengan *virtual account* yang telah diterapkan di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto sebagai salah satu solusi dari permasalahan pembayaran yang ada di pesantren. Pesantren telah menerapkan pelayanan yang tujuannya untuk memberikan rasa kepuasan yang telah diiringi dengan fasilitas dan tenaga dari berbagai pihak di pesantren.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode pembayaran *virtual account* dapat diimplementasikan dalam manajemen pondok pesantren terutama dalam proses pembayaran santri. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan terdapat 5 (lima) komponen faktor, diantaranya bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*). Adapun pihak Pesantren Mahasiswa An Najah sudah menerapkan 5 komponen faktor tersebut dalam hal pembayaran melalui *virtual account* dan yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitasnya adalah ada pada komponen kehandalan (*reliability*) karena dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan ketepatan transaksi. Sedangkan dari bendahara pesantren juga merasa terbantu dalam pencatatan karena sudah tersedianya rekening koran dari pihak bank. Adapun dari hasil penelitian kepada 17 orang santri diperoleh data bahwa 14 merasakan puas, 2 orang kurang puas, dan 1 orang sangat puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan melalui pembayaran *virtual account* tersebut.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Pembayaran *Virtual Account*.

***Excellent Service for Customer Satisfaction with Virtual Account Payments  
in Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto***

**Lia Nur Anisa**

**NIM. 1617201024**

Email: [anisalianur24@gmail.com](mailto:anisalianur24@gmail.com)

*Study Program of Islamic Economic Faculty of Islamic Economic and Business  
State Institute on Islamic Studies (IAIN) Purwokerto*

***ABSTRACT***

*The development of banking technology today makes it easy to transact. One of the features offered includes payment with a virtual account that has been implemented at Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto as one of the solutions to payment problems at the pesantren. Pesantren has implemented services that aim to provide a sense of satisfaction that has been accompanied by facilities and personnel from various parties in the pesantren.*

*This type of research is field research using a descriptive-qualitative method approach. In collecting data, the composer uses the methods of observation, interviews, and documentation. The technique used to analyze data is a qualitative analysis of an interactive model that is carried out during and after data collection activities are carried out. These activities include data reduction, data display, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that virtual account payment methods can be applied in boarding school management that is focused on the santri payment process. The factors that determine the quality of service for customer satisfaction are 5 (five) component factors, approval of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto has implemented 5 factor components in terms of payment through virtual accounts and the most improved in improving its quality is the compatibility component reliability which can provide convenience, security, and accuracy transactions. While the treasurer of the pesantren was also helped in recording because the availability of a bank account from the bank. From the results of research on 17 students obtained data that 14 got satisfaction, 2 people were less satisfied, and 1 person was very satisfied with the services and facilities provided through the payment of the virtual account.*

*Keywords : Excellence Service, Customer Satisfaction, Virtual Account Payment.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Pelayanan Prima .....	14
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	14
2. Konsep Pelayanan Prima .....	15
3. Tujuan Pelayanan Prima .....	16
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	17
5. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam .....	19
B. <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
1. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	23

2. Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen .....	24
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	26
4. Pandangan Islam tentang Kepuasan Konsumen.....	28
C. Pembayaran <i>Virtual Account</i> .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	35
D. Jenis dan Sumber Data .....	35
E. Metode Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Uji Keabsahan Data.....	42
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
A. Penyajian Data .....	44
B. Sistem Pembayaran <i>Virtual Account</i> Di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto .....	49
C. Pelayanan Prima Melalui Pembayaran <i>Virtual Account</i> di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.....	53
D. Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran <i>Virtual Account</i> di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di kehidupan globalisasi ini perkembangan bisnis semakin meningkat. Setiap perusahaan ataupun instansi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen atau pelanggan tetap bertahan. Apalagi instansi yang pada dasarnya bergerak di bidang jasa harus mengedepankan pelayanan sebagai hal yang terpenting dalam bisnis. Dimana salah satu keberhasilan perusahaan atau institusi dapat dilihat dari baik tidaknya kualitas pelayanan tinggi yang diberikan serta respon balik oleh pelanggan atau konsumen. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lubis & Andayani, 2017).

Pelayanan prima dalam perusahaan dapat dikatakan sebagai tonggak untuk menilai apakah perusahaan baik atau tidak. Dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal, sebuah instansi dapat melakukan tiga cara, yaitu kecepatan, kemudahan, dan keamanan yang terjamin (Baharun & Ardillah, 2019). Dapat pula diukur menggunakan lima aspek, yaitu dilihat melalui *tangibles* yakni bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. *Responsiveness* yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. *Empaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada

pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik (Tjiptono, 2012: 174)

Islam telah mengatur segala sesuatu mengenai kehidupan bermuamalah yakni kehidupan antara manusia dengan manusia tak terkecuali mengenai pelayanan. Pelayanan prima dalam Islam tergolong dalam tolong menolong karena telah memberikan kemudahan kepada orang lain. Tidak hanya itu, pelayanan prima juga sebagai ibadah kepada Allah SWT ketika pelayanan benar-benar dilaksanakan dengan baik serta dengan penuh keikhlasan. Memberikan pelayanan prima kepada orang lain merupakan sebuah kebajikan karena juga memudahkan urusan orang. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam dapat dilihat dari kualitas standarisasi secara syariah salah satunya dengan adanya dapat diberikannya kemudahan, kenyamanan, serta keamanan (Sunardi & Handayani, 2013).

Maka dengan pelayanan yang baik (pelayanan prima) seseorang akan merasakan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah pengukuran terhadap sejauh mana pelanggan merasa senang terhadap jasa yang telah diberikan (Fatihudin & Firmansyah, 2019: 210). Terciptanya kepuasan yang baik menjadikan pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan atau instansi sehingga tidak mudah beralih.

Kepuasan pelanggan atau sering disebut *consumer satisfaction* merupakan fokus dari proses yang berarti bahwa kepuasan juga kualitas (Emmywati, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana antara kebutuhan atau keinginan dapat sejalan dengan kenyataan yang terjadi atau pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Dapat dikatakan pula bahwa ekspektasi atau harapan pelanggan dapat direalisasikan dengan baik oleh perusahaan yang artinya kepercayaan pelanggan berkembang karena harapannya terpenuhi. Suatu kepercayaan dapat membuat perusahaan memperoleh keuntungan karena dapat mempengaruhi pelanggan pasca konsumsi.

Perkembangan teknologi yang canggih dewasa ini telah mempengaruhi berbagai sektor diantaranya menjadikan perkembangan

ekonomi semakin pesat. Berbagai inovasi bermunculan membuat perubahan yang begitu besar sehingga semua kalangan menjadi dipermudah dengan berbagai teknologi yang ada menjadikan proses peningkatan terhadap pelayanan. Sektor-sektor keuangan seperti pembayaran telah menerapkan teknologi sebagai penunjang utamanya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 18/40/PBI/2016 mengenai Pemrosesan Transaksi Pembayaran dimana perkembangan teknologi dapat membuat inovasi khususnya berkaitan dengan *financial technology (fintech)*. Pengembangan penggunaan teknologi juga menuntut adanya inovasi yang mampu mempermudah pengguna dalam menjalankan aktivitas keseharian.

Pondok pesantren merupakan salah satu tempat menuntut ilmu yang sejak dulu sudah ada yang mengedepankan pemberdayaan. Sebagai institusi pendidikan, pesantren mampu meningkatkan ekonomi dengan berbagai kegiatan kreatifnya terhadap santrinya. Melalui institusi pendidikan non formal ini, diharapkan dapat melakukan pemberdayaan terhadap ekonomi masyarakat. Pemberdayaan masyarakat adalah membantu pihak kaum lemah (fakir dan miskin) agar memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan dan menentukan tindakan yang harus dia lakukan untuk memperbaiki hidup mereka, termasuk juga upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan menghilangkan hambatan pribadi dan sosial (Rodin, 2015). Pesantren sebagai lembaga pendidikan yang dekat dengan masyarakat sangat berpotensi untuk menjadi pelopor pemberdayaan ekonomi umat (Fathoni & Rohim, 2019).

Kini perkembangan teknologi tak hanya masuk melalui perusahaan saja melainkan ke ranah pesantren. Pesantren dengan segala aktivitas baik secara tradisional atau modern tentunya dapat menerapkan teknologi dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Dengan berbagai kebijakan yang mampu diberlakukan oleh pengasuh, sistem pembayaran melalui media elektronik dapat dimanfaatkan yakni melalui kemajuan teknologi yang diterapkan oleh perbankan.

Pada ranah pesantren, pembayaran melalui media elektronik *virtual account* dapat digunakan untuk pembayaran SPP tiap bulannya agar dapat

mempermudah santri khususnya wali santri. Wali santri dapat terhindar dari risiko kekhawatiran orang tua apabila uang tidak dibayarkan langsung oleh santri sehingga wali santri dapat melakukan pembayaran mandiri di tempat tinggal asal. Selain itu, dengan adanya kemudahan ini dapat terhindar dari adanya pembayaran *cash* dan terhindar dari kesalahan hitung serta adanya keamanan yang baik.

Pesantren Mahasiswa An Najah menawarkan pembayaran dengan menggunakan elektronik *fintech* yakni *virtual account*. Dengan menggunakan *virtual account* diibaratkan seperti memiliki buku rekening sendiri walaupun tidak seperti nyata. Dengan adanya layanan ini, diharapkan wali santri dapat memperoleh kemudahan karena wali santri dapat langsung membayarkannya melalui teller atau ATM terdekat. Wujud dari adanya kemudahan ini yakni dengan menggandeng perbankan untuk senantiasa mempermudah dalam pembayaran yang dilakukan.

Pembayaran melalui metode *virtual account* telah diterapkan oleh Pesantren Mahasiswa An Najah sejak Mei 2019 sebagai salah satu pilihan untuk menjadikan santri lebih disiplin dalam hal pembayaran karena banyak yang lalai dalam hal pembayaran. Sebelumnya, metode yang diterapkan menggunakan manual yakni menyetorkan setiap awal bulan kepada bendahara secara langsung menggunakan sistem kartu dan denda yang dihitung langsung oleh santri ketika akan membayar sehingga serta masih terdapat banyak ketidaksiplinan santri. Namun dengan diterapkannya pembayaran melalui *virtual account* santri lebih disiplin karena denda yang diterapkan lebih besar dari sebelumnya sehingga jumlah santri yang telat membayar menjadi berkurang setiap bulannya.

**Tabel. 1.**

Perbedaan Pembayaran Manual dengan *Virtual Account*

	Pembayaran Manual	Pembayaran dengan <i>Virtual Account</i>
Jumlah telat membayar	40 anak	20 anak

Pesantren Mahasiswa An Najah merupakan satu-satunya pesantren di Purwokerto yang telah memberikan layanan berupa produk perbankan dengan memberikan fasilitas BRI *virtual account* (BRIVA) di setiap transaksi pembayaran *syahriah* atau SPP pondok (Yanti, 2019). Bagi pesantren sendiri metode ini sangat membantu dalam proses penerimaan pembayaran setiap bulannya karena tidak perlu melakukan penagihan secara langsung kepada santri.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto”

## **B. Definisi Operasional**

Dalam upaya untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami makna yang terkandung dalam judul penelitian ini, maka penulis memberikan penegasan definisi dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi segala kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. (Mayu & Soesiatoro, 2015)

### **2. *Consumer Satisfaction***

*Consumer Satisfaction* atau kepuasan pelanggan menurut Kotler merupakan perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya (Firmansyah, 2018: 133).

### **3. Pembayaran *Virtual Account***

Pembayaran *Virtual Account* adalah sistem pembayaran dengan menggunakan nomor identifikasi pelanggan yang dibuka oleh bank atas

permintaan perusahaan/lembaga untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan/lembaga kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai nomor rekening tujuan penerimaan (*collection*).

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mengenai :

1. Bagaimana mekanisme Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto dalam mengimplementasikan pelayanan prima melalui pembayaran *virtual account*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran melalui *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto?

### D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui gambaran mekanisme pelayanan prima dalam pembayaran melalui *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan pembayaran *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

#### 2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

- a. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya yang

berhubungan dengan Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. Disamping itu juga sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

2) Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang menguntungkan serta memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dan dapat memberikan informasi bagi instansi sejenis mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

3) Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

**E. Telaah Pustaka**

Menurut Rahmayanty dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Prima” menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Sehingga prinsip dari suatu pelayanan dapat berupa kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan

akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta adanya kenyamanan bagi pengguna layanan (Rahmayanty, 2010: 18).

Menurut Kotler kualitas pelayanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Sulaeman, 2015).

Menurut Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dengan adanya *tangibles* yakni bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. *Responsiveness* yakni tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. *Empaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik (Tjiptono, 2012: 174). Sedangkan dalam pelayanan pembayaran menggunakan *virtual account* dapat menggunakan kelima aspek tersebut untuk mengukur kepuasan pengguna jasa dalam pelaksanaan pelayanan.

Konsep pelayanan prima yang dapat memenuhi kepuasan konsumen menurut Barata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima terdiri dari 6A. Sikap (*attitude*) yakni perilaku yang ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan meliputi berpikir positif, sehat, logis, dan bersikap menghargai. Perhatian (*attention*) merupakan kepedulian kepada pelanggan akan kebutuhan maupun pemahaman atas kritik dan keluhan. Tindakan (*action*) yaitu tindakan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan. Kemampuan (*ability*) atau pengetahuan

dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan prima seperti melakukan komunikasi yang efektif. Penampilan (*appearance*) adalah penampilan fisik maupun non fisik seperti merefleksikan kepercayaan diri. Tanggungjawab (*accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian (Barata, 2006: 15)

Selain itu peneliti melakukan penelaahan terhadap penelitian yang terdahulu yang diangkat peneliti serta dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian, yaitu :

Nama (Judul Penelitian)	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
Hasan Baharun dan Rizaqil Ardillah <i>Virtual Account</i> Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi <i>Customer Satisfaction</i> dalam Jurnal Ekonomi Islam Volume 10 No. 1 Januari - Juni 2019	Metode <i>virtual account</i> sangat memberikan keuntungan kepada pesantren, memberikan kemudahan kepada santri atau wali santri. Dalam memberikan pelayanan, Pondok Pesantren Nurul Jadid sangat ingin memberikan kemudahan, rasa puas, dan kenyamanan bagi santri atau wali santri.	Persamaan: Bidang penelitian terletak pada pelayanan di pondok pesantren melalui pembayaran <i>virtual account</i> . Perbedaan: Objek penelitian pondok pesantren yang berbeda.
Edi Fitriana Afriza, Syamsudin Arnasik, dan Yoni Hermawan Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa dalam Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol. 3, No. 1, April 2019.	Universitas Siliwangi masih berstatus Perguruan Tinggi Baru (PTNB) yang memerlukan revitalisasi sistem pelayanan terpadu bagi seluruh elemen dari pengguna jasa pendidikan tinggi.	Persamaan: Membahas mengenai pelayanan prima di suatu instansi. Perbedaan: Terletak pada objek pelayanan, penelitian sebelumnya membahas mengenai pelayanan universitas pada mahasiswa, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan melalui pembayaran <i>virtual</i>

		<i>account.</i>
Rita Wahyuni Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis dalam Jurnal Abirawa Vol. 1, No. 1, September 2019.	Prosedur pelaksanaan pelayanan Indomaret Tugu Cimanggis Depok, masih belum optimal penerapannya dapat dilihat dari masih adanya pelanggan yang mengeluh akan pelayanan di indomaret tersebut.	Persamaan: Meneliti tentang pelayanan untuk kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan yang berbeda, penelitian sebelumnya membahas mengenai pelayanan dan kepuasan di suatu perusahaan sedangkan penelitian ini membahas pelayanan suatu instansi mengenai pembayaran.
Fasochah dan Harnoto Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 36 / Th. XXI / April 2014.	Pelayanan yang prima dan kebutuhan serta keinginan pelanggan yang terpenuhi sesuai dengan harapannya maka kesetiaan dan loyalitas pelanggan bisa terpenuhi.	Persamaan: Meneliti tentang kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan pada penelitian sebelumnya terdiri dari kepuasan pelanggan untuk loyalitas pelanggan sedangkan penelitian ini membahas salah satu bagian dari kepuasan pelanggan yakni pelayanan.
Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado dalam Jurnal Emba Vol. 3 No. 3 Sept. 2015	Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik, namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan	Persamaan: Meneliti tentang pelayanan untuk kepuasan pelanggan Perbedaan: Pokok bahasan pada penelitian sebelumnya terdiri dari kepuasan terhadap pelayanan <i>front office</i> sedangkan penelitian ini membahas pelayanan melalui pembayaran <i>virtual account.</i>

Penelitian dengan judul *Virtual Account* Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* menunjukkan bahwa metode *virtual account* sangat memberikan keuntungan kepada pesantren, memberikan kemudahan kepada santri atau wali santri. Selain itu penelitian dengan metode kualitatif ini memberikan layanan yang prima serta banyak dari santri atau wali santri yang merasakan bahwa manfaat menggunakan metode *virtual account* dikarenakan dapat mempermudah, meminimalisir transport ketika melakukan pembayaran (Baharun & Ardillah, 2019).

Penelitian oleh Edi Fitriana Afriza, Syamsudin Arnasik, dan Yoni Hermawan yang berjudul Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa, Pelaksanaan pelayanan prima di Universitas Siliwangi ditinjau dari kesederhanaan prosedur pelayanan, tenaga kependidikan berusaha mengoptimalkan layanan akademik yang sebelumnya berjalan secara kompleks, berbelit-belit serta memakan waktu lama dapat disederhanakan, melalui pusat informasi dan pelayanan terpadu (PINTU) sehingga layanan akademik terhadap mahasiswa berjalan dengan mudah serta efisien memacu peningkatan kepuasan mahasiswa pada layanan Universitas Siliwangi, akan tetapi masih terdapat kekurangan, dimana belum terdapatnya gambar alur pelayanan yang ditempatkan di dekat ruang pusat informasi dan pelayanan terpadu (PINTU) serta sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam menjang pelaksanaan pelayanan prima. (Afriza, Arnasik, & Hermawan, 2019).

Rita Wahyuni dalam penelitian yang berjudul Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa prosedur pelaksanaan pelayanan Indomaret Tugu Cimanggis Depok, masih belum optimal penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa kendala/masalah dalam pelayanan, salah satunya sering terjadinya komplain sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mengenai betapa pentingnya kualitas pelayanan pada

perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang nantinya akan berpengaruh pada PT. Indomarco Prisma pada lokasi Depok Jawa Barat dengan para pelanggan (Wahyuni, 2019).

Penelitian berjudul Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan oleh Fasochah dan Harnoto menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan yang prima maka pelanggan dapat merasakan kepuasan sehingga dapat membentuk loyalitas pelanggan (Hartono, 2019).

Penelitian oleh Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto berjudul Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank sudah bagus akan tetapi masih terdapat kekurangan yang dapat ditunjang dengan diadakannya pelatihan kepada karyawan serta melaksanakan pekerjaannya dengan hati-hati sehingga kesalahan dapat diminimalisir (Bolang, Masie, & Soegoto, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya adalah terlihat dari objek menunjukkan bahwa tidak hanya perusahaan saja yang terdapat pelayanan akan tetapi pesantren juga mempunyai budaya pelayanan diterapkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen ataupun anggota lembaga serta lebih efektif dan efisien untuk transaksi yaitu dengan pembayaran melalui *virtual account*.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk menyusun laporan hasil penelitian ini peneliti menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

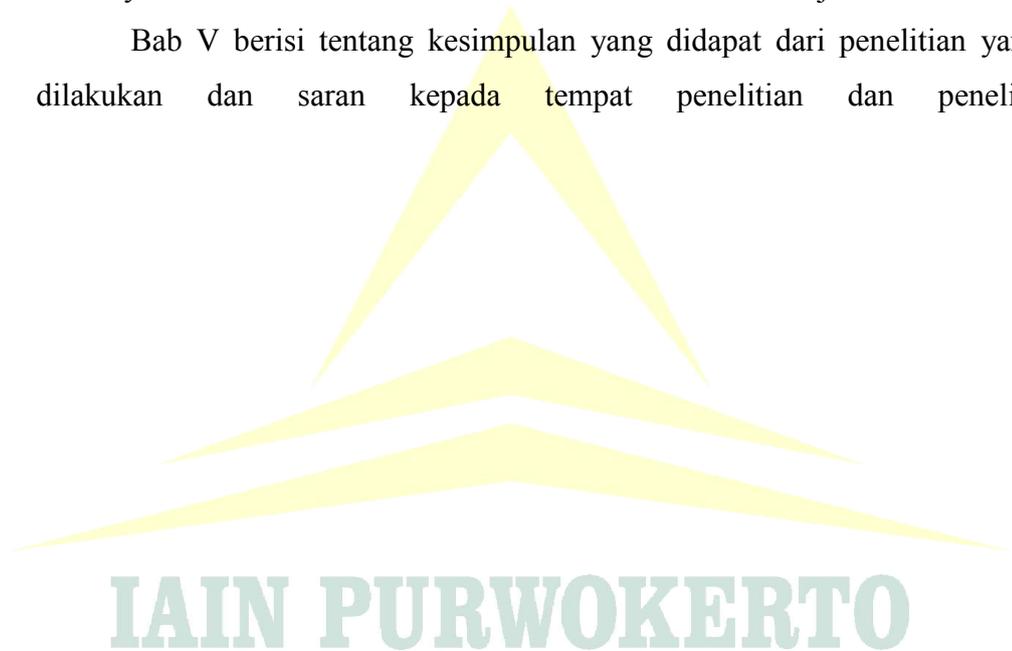
Bab I meliputi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Sistematika Pembahasan.

Bab II berisi landasan-landasan teori yang digunakan untuk memperkuat judul penelitian yang diambil oleh peneliti dan masalah yang ingin diteliti yakni menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai pelayanan untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis baik dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, pengumpulan data penelitian dan analisis data penelitian, keabsahan data.

Bab IV berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pelayanan Prima Berorientasi *Customer Satisfaction* Melalui Pembayaran *Virtual Account* di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto.

Bab V berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dan saran kepada tempat penelitian dan peneliti.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab pembahasan, maka penulis memberikan kesimpulan:

1. Walaupun belum mempunyai *standart operasional prosedur* (SOP) yang tertulis terhadap pelayanan pembayaran, Pesantren Mahasiswa An Najah telah menerapkan pelayanan prima. Adapun bentuk pelayanan dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) komponen faktor, diantaranya bukti langsung (*tangible*) berupa sumber daya manusia (bendahara) yang bertugas berinteraksi dengan pihak bank maupun dengan santri, kehandalan (*reliability*) berupa kemudahan yang diterima petugas, santri, dan juga wali santri dalam pembayaran *syahriah* pondok tiap bulannya, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan bendahara untuk membantu segala kebutuhan dan keluhan yang didapatkan oleh santri, jaminan (*assurance*) berupa keamanan dan ketepatan dalam bertransaksi menggunakan pembayaran elektronik *virtual account*, dan yang terakhir empati (*empaty*) berupa perhatian tulus dari petugas kepada santri untuk senantiasa disiplin dalam pembayaran. Berdasarkan penelitian, pihak Pesantren Mahasiswa An Najah sudah menerapkan 5 komponen faktor tersebut dalam hal pembayaran melalui *virtual account* dan yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitasnya adalah ada pada komponen kehandalan (*reliability*).
2. Secara umum, santri merasa puas akan adanya pembayaran menggunakan *virtual account* karena adanya kemudahan, ketepatan, dan kecepatan dalam bertransaksi. Namun ada beberapa santri yang merasa keberatan akan denda yang diterapkan dan mengeluh karena harus

melakukan pembayaran melalui bank karena santri belum memiliki rekening dari Bank BRI. Selanjutnya bagi bendahara, pembayaran *virtual account* menjadikan adanya kemudahan dalam hal perekapan data serta adanya ketepatan perhitungan pembayaran *syahriah* karena setiap bulan pihak bank mengirimkan rekening koran kepada pesantren dan meminimalisi adanya kesalahan perhitungan yang dilakukan oleh petugas.

## **B. Saran**

Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target dan keinginan berbagai pihak, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut tentang pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan melalui pembayaran *virtual account* di Pesantren Mahasiswa An Najah. Adapun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto
  - a. Hendaknya pihak Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada santri dengan mendatangkan pihak bank ke pesantren tiap bulannya untuk melakukan transaksi pembayaran *syahriah* di pesantren sehingga bagi yang tidak memiliki rekening BRI dapat membayarkan langsung tanpa melakukan antri di bank terlebih dahulu.
  - b. Kepada Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto agar pelayanan tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan tetap merasa puas dalam pelayanannya, salah satunya dengan menambah kerja sama dengan beberapa bank yang lain bukan hanya Bank BRI agar semakin mudahnya pembayaran tanpa adanya batasan tempat dan kemudahan pembayaran semakin bertambah.

c. Adapun mengenai pembayaran dengan *virtual account* untuk pembayaran *syahriah* di Pesantren Mahasiswa An Najah tetap dilaksanakan akan tetapi dengan pelayanan dari petugas yang jauh lebih cepat, responsif, dan teliti agar kesalahan-kesalahan dapat diminimalisir.

2. Bagi instansi sejenis

Metode pembayaran elektronik *virtual account* dapat diterapkan di instansi untuk pembayaran yang dilakukan berkala serta pembayaran lainnya dan terbukti dapat membantu pihak terkait apabila terjadi permasalahan ketidakdisiplinan pembayaran serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini.
- b. Adapun apabila ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terjadi di lapangan secara lebih mendetail.

**C. Penutup**

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah berkenan memberikan hidayah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi. Namun penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dalam berbagai hal, semua itu semata-mata dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia membantu penulis baik berupa

pikiran, tenaga, maupun materi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah Senantiasa melimpahkan hidayah dan magfirah-Nya kepada kita, sehingga kita semua dapat menggapai ketentraman lahir dan batin untuk mengabdikan kepada-Nya.

*Amiin ya rabbal'alamiin.*



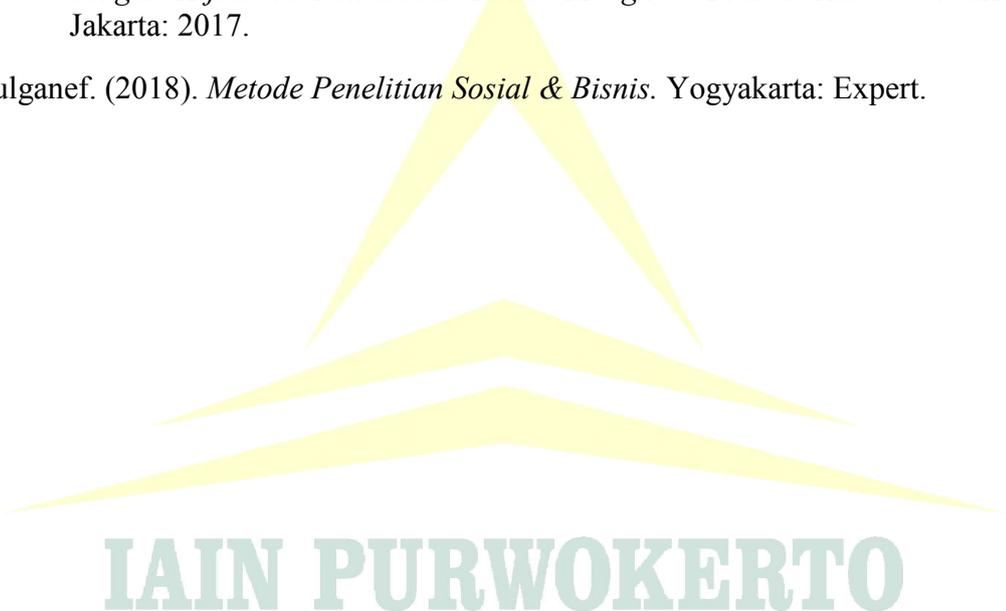
## DAFTAR PUSTAKA

- AskGeriatric*. (2020, Mei 17). Dipetik Juni 21, 2020, dari AskGeriatric: <https://askgeriatric.com/pengertian-virtual-account/>
- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi Kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 217.
- Andy, R. R. (2018). Apa Yang Harus Dipertimbangkan Sebagai Penerimaan Pembayaran Mobile: Investigasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Sistem Layanan T-cash. *Tesis Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 10.
- Aziz, F. A. (2012). *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Baharun, H., & Ardillah, R. (2019, Januari-Juni). Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction. *Islamiconomic*, 7.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Customer Service pada Kepuasan Pelanggan Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 1126-1139.
- Burhanusyihab, A. (2020, Juni 5). Wawancara dengan Bendahara.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emmywati. (2016, Oktober). Pengaruh Kualitas Layanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Volume I No. 03*, 187-188.
- Fathoni, M. A., & Rohim, A. N. (2019). Peran Pesantren dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat di Indonesia. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding*, 137.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Hartono, F. (2019). Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Koendjoroningrat. (2001). *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Bussines Administration*, 233.
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Mayu, E. E., & Soesiatoro, E. (2015). Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *Jurnal Untag Surabaya*, 69.
- Mubarok, A. (2020, Juni 20). Wawancara Latar Belakang Pembayaran Virtual Account di Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. (L. N. Anisa, Pewawancara)
- Nurralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Pengetahuan, K. (2016, September 12). *Kanal Pengetahuan*. Dipetik Juli 16, 2020, dari <https://www.kanal.web.id/pengertian-virtual-account>
- Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwokerto, P. A. (2020, Juli 7). *Sejarah*. Dipetik Juli 7, 2020, dari [pesmaannajah.or.id: pesmaannajah.or.id/profil/sejarah](https://pesmaannajah.or.id/pesmaannajah.or.id/profil/sejarah)
- Qur'an Kemenag*. (t.thn.). Dipetik Juni 23, 2020, dari Qur'an Kemenag: <https://quran.kemenag.go.id/>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rodin, D. (2015). Pemberdayaan Ekonomi Fakir Miskin dalam Perspektif Ekonomi Al-Quran. *Jurnal Economica*, 72.

- Sadono, S. (2002). *Pengantar teori mikro ekonom edisi ke 3*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Salma, F. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *JESTT*, 327.
- Sanjaya, I. (2020, Juni Jumat). *Daily Sosial*. Dipetik Juni 5, 2020, dari Dailysosial.id: <https://dailysocial.id/post/survei-sap-seputar-faktor-penentu-kepuasan-pelanggan-digital>
- Simanjuntak, B. A., & Sosrodihardjo, S. (2014). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Slamet, Y. (2019). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VTH Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 176.
- Sunardi, & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman ndonesia. *Islaminomic Jurnal*, 88.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS.
- Tamzi, R. A., Suwarsi, S., & Bayuni, E. M. (2017). Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account terhadap Kualitas Tata Kelola Keuangan Syariah (Studi Survey Yayasan Pendidikan Salman Al-Farisi Bandung). *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah Vol. 3 No. 1*, 164.
- Tanjung, H., & Devi, A. (2018). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Tika, M. P. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Umami, F. T. (2020, Juni 5). Wawancara dengan Bendahara Pesantren Mahasiswa An Najah Purwokerto. (L. N. Anisa, Pewawancara)

- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada IndomaretTugu Cimanggis. *Jurnal Abiwara*, 26.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ilmu Manajemen*, 73.
- Wibowo, H. A., & Fausi, M. (2018). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Xendit. (2018, Oktober 9). *Xendit*. Dipetik Juni 15, 2020, dari Xendit.co.id: <https://www.xendit.co/id/blog/apa-itu-virtual-account-ketahui-penjelasan-lengkapny/>
- Yanti. (2019, Januari 1). Virtual Account Pesantren. (L. N. Anisa, Pewawancara)
- Zainal, V. R. (2017). *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta: 2017.
- Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Expert.



**IAIN PURWOKERTO**