Asian Journal of
Islamic Studies and Da'wah

e-ISSN : 3025-4493
p-ISSN : 3025-5252

Index : Harvard, Boston, Sydney University, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/AJISD.v3i2.5017

# Persepsi Masyarakat Muslim Desa Aek Raso AFD B Tentang Layanan Agen BRILink

## Perception of the Muslim Community in Aek Raso Village AFD B Regarding BRILink Agent Services

**Muhammad Dafiq Azzikri[1], Dasa Syawal Syahputra[2], Suhendri[3]**
Sekolah Tinggi Agama Islam As-Sunnah
michealhosbon22@gmail.com

**Article Info:**

| Submitted: | Revised: | Accepted: | Published: |
|---|---|---|---|
| Jan 22, 2025 | Feb 6, 2025 | Feb 18, 2025 | Feb 23, 2025 |

**Abstract**

This study aims to analyze the perceptions of the Muslim community in Aek Raso Village towards the services provided by the BRILink Agent, managed by Mr. Dimas Purwanto since 2017. The research uses a descriptive quantitative approach with a survey method, involving 40 respondents from a total of 160 Muslim residents in Dusun Teratai. The sampling technique applied is Simple Random Sampling, while data collection was conducted through questionnaires, interviews, and observations. The questionnaire used a four-option Likert scale to measure the community's satisfaction level. The results indicate that the majority of the community is highly satisfied with the services of the BRILink Agent. About 97.5% of respondents stated that BRILink has had a significant impact on the community, 87.5% were satisfied with the speed of transactions, and 93% expressed an overall high level of satisfaction. Factors influencing this satisfaction include ease of access, friendly service, comfortable facilities, cleanliness of the environment, and transaction efficiency. The study concludes that the BRILink Agent services in Aek Raso Village successfully meet the


AJISD Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

community's needs for easy, fast, and efficient access to banking services. These findings highlight the importance of service quality in shaping positive community perceptions and enhancing financial inclusion in rural areas.

**Keywords:** Community Perception, BRILink Services, Financial Inclusion

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat Muslim Desa Aek Raso terhadap pelayanan Agen BRILink yang dikelola oleh Bapak Dimas Purwanto sejak tahun 2017. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei dan melibatkan 40 responden dari total 160 masyarakat Muslim di Dusun Teratai. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*, sementara pengumpulan data dilakukan melalui angket, wawancara, dan observasi. Angket menggunakan skala Likert empat pilihan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan Agen BRILink. Sebanyak 97,5% responden menyatakan bahwa BRILink memberikan dampak signifikan bagi masyarakat, 87,5% puas dengan kecepatan transaksi, dan 93% responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik secara keseluruhan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kemudahan akses, keramahan pelayanan, kenyamanan tempat, kebersihan lingkungan, dan efisiensi transaksi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan Agen BRILink di Desa Aek Raso berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan secara mudah, cepat, dan efisien. Temuan ini memperkuat pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk persepsi positif masyarakat serta meningkatkan inklusi keuangan di daerah pedesaan.

**Kata Kunci:** *Persepsi Masyarakat, Layanan BRILink***,** *Inklusi Keuangan*

## PENDAHULUAN

Allah telah menciptakan manusia di dunia ini dengan bermacam-macam, tentu dengan begitu kita sebagai manusia dipaksa untuk bisa berkomunikasi dengan baik dan bermuamalah kepada manusia lainnya. Artinya manusia diciptakan di dunia ini juga sebagai makhluk sosial yang seluruh kegiatan dan perbuatannya bergantung dengan individu lainnya. Manusia tidak bisa hidup dengan sendirinya, ia butuh orang lain untuk membantu memenuhi kebutuhan dirinya. Oleh sebab itu Allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong sesama manusia. Allah berfirman :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّوالتَقوَى ولَاتَعَاوَنُواعَلَى الإِثمِ وَالعُدوَانِ وَاتَّقُواللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيدُ العِقَابِ

Artinya *: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya."* (QS Al-Maidah: 2)

Ada banyak aspek bagi manusia untuk bisa saling tolong-menolong, dan kegiatan dalam hal tersebut pun bermacam-macam. Dan salah satu kegiatan yang sering dilakukan dalam hal tolong-menolong adalah dari aspek muamalah. Di era yang modern sekarang bentuk-bentuk muamalah pun mulai berubah, yang mulanya dari sistem barter dan sebagainya. Sekarang ada muamalah dalam bentuk transaksi yang mengandalkan upah dari setiap transaksi. Masyarakat yang bertransaksi biasanya melakukan pengiriman ke nomor tujuan atau mengambil kiriman dari pengirim lainnya. Salah satu fasilitas atau sarana untuk transaksi di negara Indonesia ini adalah sistem perbankan. Perbankan adalah suatu usaha yang miliki sebuah oleh perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat dalam mengelola kegiatan usaha mereka. (Dian Ariani, 2007)

Sudah selayaknya bagi Bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah sebagai jaminan kepercayaan mereka. Pada umumnya perbankan di Indonesia memiliki asas, fungsi, dan tujuan. Asas mereka adalah menerapkan prinsip kehati-hatian. Fungsi mereka adalah menyediakan pendanaan kepada masyarakat dengan jaminan melunasinya sesuai masa tenggang yang telah ditetapkan, dan tujuan mereka adalah meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan kestabilitasan sosial dalam melanjutkan individu. (Misrawati, 2022) Dalam melakukan suatu kegiatan Islam menganjurkan manusia untuk berlaku adil dan bertanggung jawab. Salah satu upaya seorang muslim dalam melakukan hal tersebut dengan memberikan layanan yang baik dari barang dan jasa yang dimilikinya, Islam melarang untuk berlaku buruk kepada sesama lainnya dengan memberikan pelayanan yang buruk baik barang atau jasa.

Salah satu usaha BRILink tersebut terletak di Desa Aek Raso Afd B, mereka melayani berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat berupa setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pembayaran angsuran sepeda motor, pembayaran angsuran mobil, pembuatan ATM. Desa tersebut bukan hanya ada 1 usaha BRILink, ada beberapa usaha BRILink lainnya, namun diantara beberapa layanan BRILink tersebut, layanan BRILink yang banyak diminati oleh masyarakat adalah BRILink milik Bapak Dimas Purwanto. Jarak dari Desa ke Kota sekitar 21 Kilometer dengan kondisi jalan yang berbatuan, berlubang dan dan jalan yang buruk dan bisa dibilang cukup *extreme* bagi para

kalangan orang tua berusia kepala 40 tahun sampai 50 tahun, maka mayoritas masyarakat sudah seperti ketergantungan dan sangat membutuhkan layanan dari BRILink tersebut. (Purwanto Dimas, 2023) Hal ini membuat masyarakat desa Aek Raso dan sekitarnya merasa tertolong dengan adanya layanan BRILink di desa Aek raso.Mayoritas pekerjaan masyarakat Desa Aek Raso adalah seorang karyawan di salah satu PT yang ada di Torgamba, Disetiap memasuki awal bulan masyarakat akan menerima gaji bulanan.Gaji bulanan yang masyarakat terima berbentuk transferan ke masing-masing rekening yang mereka miliki.

Dengan adanya layanan Agen BRILink di Desa Aek Raso AFD B mampu memudahkan mereka dalam mengambil hasil gaji bulanan mereka tiap Bulannya tanpa harus pergi harus jauh ke kota dengan kondisi jalan yang buruk. Hal ini akan membuat pandangan para masyarakat Desa Aek Raso tertuju kepada layanan BRILink tersebut. Mereka akan mememiki perbedaan pendapat dalam mempersepsikan penilaian mereka terhadap BriLink tersebut. Masyarakat Desa Aek raso terbagi menjadi 2 Agama yaitu : Islam dan Kristen Protestan. Desa Aek Raso terdiri atas 10 Dusun antara lain: Dusun Teratai, Dusun Anggrek, Dusun Mekar Sari, Dusun Palam, Dusun Mawar, Dusun Seroja, Dusun Pinang Jaya, Dusun Cemara, Dusun Cinta Damai, dan Dusun Cinta Makmur. Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada persepsi masyarakat Muslim yang ada di Dusun Teratai. (Data Statistik Desa Aek Raso AFD B, 2022) Melihat kesenjangan yang terjadi dilapangan, yang seharusnya masyarakat lebih condong untuk menggunakan layanan Agen BRILink karna mempermudah kegiatan mereka namun nyatanya masih ada saja masyarakat yang tetap memilih pergi ke Kota.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan faktual tanpa membuat kesimpulan yang bersifat umum. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif observasional, (Sugiono, 2010) bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan Agen BRILink di Desa Aek Raso AFD B, yang berada di bawah naungan Bapak Dimas Purwanto sejak tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengambil sampel dari sebagian populasi, yakni 40 responden dari total 160 masyarakat Muslim di Dusun Teratai, yang terdiri dari 87 laki-laki dan 73 perempuan. Pemilihan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* sesuai

panduan Suharsimi Arikunto, yang merekomendasikan pengambilan 20-25% sampel dari populasi besar untuk memperoleh data yang representatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket, wawancara, dan observasi. Angket dibagikan kepada masyarakat sebagai instrumen utama untuk mengukur persepsi mereka, menggunakan skala Likert empat pilihan, yakni sangat setuju (4), setuju (3), kurang setuju (2), dan tidak setuju (1). (Arikunto, 2006) Penilaian disesuaikan berdasarkan sifat positif atau negatif dari pernyataan yang diberikan. Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha untuk memperkuat hasil penelitian dan memastikan keakuratan data, sementara observasi digunakan untuk memahami situasi lapangan secara langsung. Penggunaan kombinasi metode ini diharapkan memberikan hasil yang lebih valid dan akurat dalam menjelaskan persepsi masyarakat terhadap layanan BRILink di wilayah tersebut.

## HASIL

### 1. Persepsi Masyarakat Muslim Tentang Pelayanan Agen BRILink

Dalam penelitian ini, variabel persepsi masyarakat muslim tentang pelayanan agen BRILink akan menjadi satu-satunya variabel yang memberikan hasil dari respon masyarakat tentang agen BRILink. Pernyataan dalam variabel ini sebanyak 15 petanyaan dengan 40 responden. Tiap jawaban memiliki skor yang akan menjadi patokan penilaian. Berikut pilihan dan jawaban beserta skornya :

1) Sangat Puas (SP) : Skor 4
2) Puas (P) : Skor 3
3) Tidak Puas (TP) : Skor 2
4) Sangat Tidak Puas (STP): Skor 1

Penelitian dari variabel persepsi masyarakat muslim tentang pelayanan agen BRILink terdiri dari 4 pernyataan. Berikut adalah penjabaran pernyataan-pernyataan yang telah dijawab oleh responden berkaitan dengan persepsi masyarakat muslim tentang pelayanan agen BRILink.

Tabel 1. Agen BRILink memberikan dampak signifikan bagi masyarakat

| | Jawaban Responden | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| **Item 1** | SP | 39 | 97,5 |
| | P | 1 | 2,5 |
| | TP | 0 | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | STP | 0 | - |
| | Total | 40 | 100 |

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari item BRILink memberikan dampak signifikan bagi masyarakat bahwa responden yang menjawab sangat puas berjumlah 39 orang yang berarti sebesar 97,5 %, responden yang menjawab puas berjumlah 1 orang yang berarti sebesar 2,5%, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%, responden yang menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item BRILink memberikan dampak signifikan bagi masyarakat selama ini memang memuaskan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan sangat puas terhadap item tersebut.

Tabel 2. Jarak antara BRILInk dengan kantor BRI cabang terdekat

| | **Jawaban Responden** | **Frekuensi** | **Persentase (%)** |
|---|---|---|---|
| **Item 2** | SP | 18 | 45 |
| | P | 22 | 55 |
| | TP | 0 | - |
| | STP | 0 | - |
| | Total | 40 | 100 |

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari item Jarak antara BRILInk dengan kantor BRI cabang terdekat bahwa responden yang menjawab sangat puas berjumlah 18 orang yang berarti sebesar 45 %, responden yang menjawab puas berjumlah 22 orang yang berarti sebesar 55%, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%, responden yang menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item Jarak antara BRILInk dengan kantor BRI cabang terdekat selama ini memang memuaskan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan puas terhadap item tersebut.

Tabel 3. Ruang tunggu atau antri yang diberi pihak BRILink memuaskan

| | **Jawaban Responden** | **Frekuensi** | **Persentase (%)** |
|---|---|---|---|
| **Item 3** | SP | 32 | 80 |
| | P | 8 | 20 |
| | TP | 0 | - |
| | STP | 0 | - |
| | Total | 40 | 100 |

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari item Ruang tunggu atau antri yang diberi pihak BRILink memuaskan bahwa responden yang menjawab sangat puas berjumlah 32 orang yang berarti sebesar 80 %, responden yang menjawab puas berjumlah 8 orang yang berarti sebesar 20 %, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%, responden yang menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item Ruang tunggu atau antri yang diberi pihak BRILink memuaskan selama ini memang memuaskan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan sangat puas terhadap item tersebut.

Tabel 4. Kondisi lingkungan sekitar Agen BRILink

| | **Jawaban Responden** | **Frekuensi** | **Persentase (%)** |
|---|---|---|---|
| **Item 4** | SP | 31 | 77,5 |
| | P | 9 | 22,5 |
| | TP | 0 | - |
| | STP | 0 | - |
| | Total | 40 | 100 |

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari item Kondisi lingkungan sekitar Agen BRILink bahwa responden yang menjawab sangat puas berjumlah 31 orang yang berarti sebesar 77,5 %, responden yang menjawab puas berjumlah 9 orang yang berarti sebesar 22,5 %, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%, responden yang menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item Kondisi lingkungan sekitar Agen BRILink selama ini memang memuaskan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan sangat puas terhadap item tersebut.

Tabel 5. Proses transaksi yang dilakukan cepat dan memuaskan

| | **Jawaban Responden** | **Frekuensi** | **Persentase (%)** |
|---|---|---|---|
| **Item 12** | SP | 35 | 87,5 |
| | P | 5 | 12,5 |
| | TP | 0 | - |
| | STP | 0 | - |
| | Total | 40 | 100 |

Berdasarkan hasil temuan penelitian dari item Proses transaksi yang dilakukan cepat dan memuaskan bahwa responden yang menjawab sangat puas berjumlah 35 orang yang berarti sebesar 87,5 %, responden yang menjawab puas berjumlah 5 orang yang berarti

sebesar 12,5 %, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%, responden yang menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 yang berarti 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Proses transaksi yang dilakukan cepat dan memuaskan selama ini memang memuaskan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan sangat puas terhadap item tersebut.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat Muslim Desa Aek Raso terhadap pelayanan Agen BRILink, data dikumpulkan dari 40 responden dengan nilai persepsi berkisar antara 48 hingga 60. Pengolahan data dilakukan menggunakan rumus statistik seperti mean, median, dan modus. Hasil perhitungan menunjukkan nilai mean sebesar 56,35, median sebesar 57,36, dan modus sebesar 58,11. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat berada pada tingkat cukup stabil, dengan kecenderungan mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan oleh Agen BRILink. Berdasarkan teori persepsi yang diuraikan oleh Ben Fauzi Ramadan (2009), persepsi merupakan proses pengolahan informasi yang diterima individu melalui panca indera dan dipengaruhi oleh pengalaman serta ekspektasi sebelumnya. Hal ini selaras dengan penelitian Nurrizqi, Fuji Aini (2021), yang menganalisis persepsi konsumen terhadap layanan keuangan, menekankan pentingnya faktor kualitas layanan dan kepuasan dalam membentuk persepsi positif.

Berdasarkan analisis persentase, tingkat kepuasan masyarakat mencapai 93%, yang masuk dalam kategori "sangat baik." Hasil ini sejalan dengan penelitian Saputri, Lili Indri (2020) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi dalam membangun kepuasan konsumen terhadap layanan BRILink. Analisis lebih lanjut dilakukan menggunakan kriteria persentase untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah 2.400, sedangkan total skor yang didapatkan dari hasil angket adalah 2.255. Dengan demikian, persentase kepuasan masyarakat mencapai 93%. Berdasarkan kriteria penilaian, persentase ini termasuk dalam kategori "sangat baik", yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Agen BRILink di Desa Aek Raso.

Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat meliputi kemudahan akses ke loket BRILink, keramahan pegawai, kenyamanan tempat, kebersihan lingkungan,

serta kecepatan dan efisiensi dalam proses transaksi. Selain itu, aspek biaya transaksi yang dianggap terjangkau dan fasilitas yang memadai turut meningkatkan persepsi positif masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Agen BRILink berhasil memenuhi harapan masyarakat setempat dan memberikan dampak positif dalam mempermudah akses layanan perbankan di desa tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan Agen BRILink di Desa Aek Raso yang dikelola oleh Bapak Dimas Purwanto sejak tahun 2017 telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan secara mudah, cepat, dan efisien. Persepsi masyarakat terhadap layanan ini sangat positif, sebagaimana dibuktikan oleh tingkat kepuasan yang mencapai 93%, yang dikategorikan sebagai "sangat baik."

Faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan ini meliputi kemudahan akses ke loket BRILink, keramahan pegawai, kenyamanan tempat, kebersihan lingkungan, serta efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi. Selain itu, biaya transaksi yang dianggap terjangkau serta fasilitas yang memadai juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Analisis statistik menunjukkan bahwa nilai mean sebesar 56,35, median 57,36, dan modus 58,11, yang mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat cenderung stabil dengan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap layanan BRILink. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori persepsi yang menyatakan bahwa pengalaman dan ekspektasi sebelumnya memengaruhi bagaimana individu menilai suatu layanan. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dan kemudahan akses dalam membangun kepuasan pengguna layanan keuangan.

Secara keseluruhan, keberadaan Agen BRILink di Desa Aek Raso berkontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan di daerah pedesaan dengan menyediakan layanan perbankan yang mudah diakses dan berkualitas. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA


Akbar, Rofiq Faudy. *(2015).* "Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus." *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 10(1): 189–210.

Ariani, Dian. *(2007). Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah Medan*. USU Medan.

Arif, Nur Rianto Al. *(2012). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.

Arikunto, Suharsimi. *(2006). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rika Cipta.

Bimo Walgito. *(2004). Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Detikpedia.com. *(n.d.) "Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli, Ciri-Ciri, Dan Fungsinya."*

K., Herna. *(2020). "Persepsi Dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink."* Parepare: IAIN 21.

Misrawati. *(2022). "Persepsi Masyarakat Pada Layanan BRILink."* Sinjai: IAI Muhammadiyah.

Nurrizqi, Fuji Aini. *(2021). "Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Layanan LinkAja Syariah Dan BriLink."* UIN Walisongo,

Rachmat Kriyanto. *(2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ramadan, Ben Fauzi. *(2009). "Pengertian Persepsi."* Universitas Stuttgart

Saputri, Lili Indri. *(2020). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Produk Layanan BRILink."* Curup: IAIN.

Setiawan, Daryanto. *(2020). Pengaruh Komunikasi Kelompok, Penggunaan Media Sosial, dan Search Engine Terhadap Akhlak Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kecamatan Pancur Batu*. Medan: UIN SUMUT.

Setiawati, I. *(2018). "Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah."* IAIN Metro.

Sugiono, *(2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: ALFABETA.

Suryanto, Adi, Sutopo. *(2001). Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.