

Analisis Sistem Antrian untuk Optimalisasi Pelayanan Nasabah pada Customer Service di BNI KCP UNM

Nasir

Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Alamat : Jl. A. P. Pettarani, Tidung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222

Korespondensi Penulis : nasir@unm.ac.id

Abstract. *Optimal customer service is one of the main indicators of the success of banking services, especially in the customer service department. However, inefficient queues are often an obstacle in meeting customer expectations. This study aims to understand the queue system implemented at BNI KCP UNM, identify the main obstacles, and explore strategies that can improve efficiency and service satisfaction. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through in-depth interviews with customer service staff and customers, direct observation of the queue system, and analysis of documents related to service policies. The results of the study show that the current queue system faces several challenges, such as lack of flexibility in handling customer surges during peak hours, limited human resources, and lack of use of supporting technology. In addition, customer experiences reveal a sense of dissatisfaction caused by long wait times and lack of information related to the queue process. The conclusion of this study is that the optimization of the queue system requires a holistic approach, including the development of technology-based systems, improving staff competencies, and more effective communication with customers. These strategies can support the achievement of more efficient services and increase customer satisfaction at BNI KCP UNM.*

Keywords: *queue system, service to customer, customer service.*

Abstrak. Pelayanan nasabah yang optimal merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan perbankan, khususnya pada bagian customer service. Namun, antrian yang tidak efisien sering menjadi kendala dalam memenuhi harapan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sistem antrian yang diterapkan di BNI KCP UNM, mengidentifikasi kendala utama, serta mengeksplorasi strategi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan staf customer service dan nasabah, observasi langsung terhadap sistem antrian, serta analisis dokumen terkait kebijakan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian yang ada saat ini menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya fleksibilitas dalam penanganan lonjakan nasabah pada jam sibuk, keterbatasan sumber daya manusia, dan minimnya pemanfaatan teknologi pendukung. Selain itu, pengalaman nasabah mengungkapkan rasa ketidakpuasan yang disebabkan oleh waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi terkait proses antrian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa optimalisasi sistem antrian memerlukan pendekatan holistik, termasuk pengembangan sistem berbasis teknologi, peningkatan kompetensi staf, serta komunikasi yang lebih efektif dengan nasabah. Strategi-strategi ini dapat mendukung tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kepuasan nasabah di BNI KCP UNM.

Kata kunci: sistem antrian, pelayanan nasabah, customer service.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan nasabah menjadi salah satu aspek krusial dalam menentukan keberhasilan institusi perbankan. Dalam industri yang kompetitif, bank dituntut untuk memberikan pengalaman yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi setiap nasabah. Salah satu indikator utama keberhasilan layanan perbankan adalah efisiensi waktu tunggu dalam sistem antrian, khususnya pada bagian customer service yang bertanggung jawab menangani berbagai kebutuhan seperti pembukaan rekening, konsultasi, dan penyelesaian keluhan.

Ketidakefisienan dalam pengelolaan antrian tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah tetapi juga berdampak langsung pada citra bank dan tingkat loyalitas nasabah.

BNI KCP UNM merupakan salah satu cabang yang memiliki peran strategis karena melayani komunitas akademik Universitas Negeri Makassar serta masyarakat umum di sekitarnya. Dengan berbagai jenis layanan yang ditawarkan, BNI KCP UNM menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam dengan tingkat kunjungan yang bervariasi. Terlebih lagi, jam-jam sibuk seperti awal bulan atau saat pembayaran pendidikan sering kali menyebabkan antrian panjang, yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan berpotensi menurunkan kepuasan nasabah.

Berbagai penelitian telah menyoroti pentingnya penerapan sistem antrian yang efisien dalam meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, studi menunjukkan bahwa teknologi antrian berbasis digital, seperti sistem nomor antrian otomatis dan pemberitahuan melalui aplikasi, dapat mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Namun, penerapan teknologi ini belum sepenuhnya diadopsi di banyak cabang bank, terutama di daerah yang cenderung masih menggunakan metode tradisional. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam sistem antrian di BNI KCP UNM, yang memiliki karakteristik unik dibandingkan cabang lainnya karena lokasinya yang berada di lingkungan akademik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi sistem antrian di tingkat cabang bank pendidikan. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami kendala yang dihadapi oleh BNI KCP UNM, baik dari segi manajemen sumber daya manusia, penggunaan teknologi, maupun persepsi nasabah terhadap pelayanan. Analisis mendalam terhadap aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan aplikatif guna mendukung optimalisasi pelayanan bank.

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi mengingat persaingan di industri perbankan yang semakin ketat, di mana kepuasan nasabah menjadi kunci keberlangsungan bisnis. Optimalisasi sistem antrian tidak hanya penting untuk meningkatkan pengalaman nasabah tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi operasional bank secara keseluruhan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengelolaan pelayanan di BNI KCP UNM dan menjadi referensi bagi cabang lain dengan karakteristik serupa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem antrian yang diterapkan di BNI KCP UNM, mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya, dan memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan efisiensi serta kepuasan nasabah. Dengan

memahami permasalahan secara mendalam, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu BNI KCP UNM mengoptimalkan pelayanannya dan menjadi model bagi cabang lainnya dalam menghadapi tantangan serupa.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan nasabah yang optimal merupakan aspek mendasar dalam industri perbankan karena menjadi salah satu indikator kualitas dan keberhasilan sebuah institusi keuangan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, bank harus mampu memberikan pengalaman pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Salah satu teori utama yang menjadi dasar dalam menganalisis pelayanan adalah *Queuing Theory* atau teori antrian. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh A.K. Erlang dalam menganalisis sistem telekomunikasi dan telah berkembang menjadi alat analisis yang luas digunakan di berbagai sektor, termasuk perbankan (Nasir, 2021). Teori ini menjelaskan bagaimana pelanggan yang tiba dalam suatu sistem layanan dapat dikelola secara efisien untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan. Parameter utama dalam teori antrian meliputi tingkat kedatangan pelanggan (*arrival rate*), tingkat pelayanan (*service rate*), kapasitas sistem antrean, dan aturan layanan (*queue discipline*), seperti *First Come First Serve* (FCFS). Dalam konteks perbankan, teori ini membantu memahami dinamika antrean nasabah dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan efisiensi sistem pelayanan.

Selain teori antrian, teori kepuasan pelanggan juga menjadi landasan penting. Oliver (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika persepsi terhadap kualitas pelayanan melebihi harapan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam pelayanan perbankan, waktu tunggu yang singkat, sikap responsif petugas, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Suryani, Sumarni, & Iskandar (2019), menunjukkan bahwa waktu tunggu yang melebihi 15 menit dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 20%. Hal ini menegaskan pentingnya efisiensi dalam pengelolaan antrean untuk menjaga kepuasan nasabah.

Konsep efisiensi pelayanan juga relevan dalam konteks ini. Efisiensi pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan sebuah sistem untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal guna mencapai hasil maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Devic dan Poljak (2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi berbasis digital dalam sistem antrean mampu mengurangi waktu tunggu hingga 40%, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan

pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Pranata dan Lau (2023) menambahkan bahwa penggunaan teknologi seperti sistem antrean elektronik dan aplikasi berbasis mobile memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengakses layanan, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu memberikan berbagai perspektif tentang pentingnya pengelolaan sistem antrean dalam sektor perbankan. Penelitian oleh Mardatillah, Nasution dan Ishak (2021) menyoroti peran alokasi sumber daya manusia yang memadai dalam mengurangi waktu tunggu di jam-jam sibuk. Studi ini menekankan bahwa optimalisasi jadwal kerja karyawan dan penambahan jumlah petugas pada waktu tertentu dapat membantu mengatasi lonjakan nasabah secara efektif. Di sisi lain, studi oleh Herawati dan Sulistyowati (2019) menunjukkan bahwa desain ruang tunggu yang nyaman, seperti penempatan kursi yang memadai, akses Wi-Fi, dan sistem informasi yang jelas, juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan, meskipun waktu tunggu relatif lama.

Kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi tantangan spesifik yang dihadapi oleh cabang bank yang berada di lingkungan akademik, seperti BNI KCP UNM. Cabang ini memiliki karakteristik unik dengan nasabah yang mayoritas berasal dari komunitas akademik, seperti mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. Karakteristik ini menimbulkan pola kedatangan nasabah yang berbeda dibandingkan cabang bank lainnya, dengan puncak kunjungan biasanya terjadi pada awal bulan atau menjelang masa pembayaran pendidikan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang tidak hanya menganalisis faktor teknis dalam sistem antrean, tetapi juga menggali persepsi nasabah dan kendala manajerial yang dihadapi oleh petugas customer service.

Dalam penelitian ini, teori antrian, teori kepuasan pelanggan, dan konsep efisiensi pelayanan menjadi dasar untuk menganalisis sistem antrean di BNI KCP UNM. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pengelolaan antrean, seperti keterbatasan sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang belum optimal, dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dengan pendekatan yang holistik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi aplikatif yang tidak hanya relevan untuk BNI KCP UNM, tetapi juga dapat diadaptasi oleh cabang lain yang menghadapi tantangan serupa.

Kajian ini menjadi penting karena sistem antrean yang tidak efisien dapat memengaruhi pengalaman nasabah secara negatif dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap bank. Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, pengelolaan sistem antrean yang baik merupakan salah satu strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan

mempertahankan daya saing. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam upaya optimalisasi pelayanan di sektor perbankan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis sistem antrean dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BNI KCP UNM. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi nasabah dan staf terkait pengelolaan sistem antrean serta tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih rinci mengenai kondisi yang terjadi di BNI KCP UNM dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap masalah yang dihadapi. Lokasi penelitian dipilih di BNI KCP UNM, yang memiliki karakteristik nasabah yang unik, yaitu berasal dari kalangan akademik dan masyarakat umum, dengan masalah antrean yang cukup signifikan, terutama pada jam-jam sibuk. Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama: staf customer service yang terlibat langsung dalam pengelolaan antrean dan nasabah yang menggunakan layanan di BNI KCP UNM. Pemilihan nasabah dilakukan dengan teknik purposive sampling untuk mendapatkan variasi yang mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan dan antrean. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan staf dan nasabah serta observasi langsung terhadap sistem antrean di cabang tersebut. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen terkait kebijakan pelayanan dan sistem antrean yang diterapkan di BNI KCP UNM. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, yang mengidentifikasi pola-pola utama dari wawancara dan observasi untuk memberikan gambaran yang jelas tentang sistem antrean yang ada, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai pengelolaan antrean dan pelayanan nasabah yang lebih efisien di BNI KCP UNM.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengevaluasi sistem antrean dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan nasabah di BNI KCP UNM. Berdasarkan wawancara dengan staf *customer service*, observasi langsung di lapangan, dan wawancara dengan nasabah, ditemukan beberapa temuan penting yang mengungkapkan tantangan dan peluang untuk meningkatkan sistem antrean serta kepuasan nasabah.

Temuan pertama yang signifikan adalah waktu tunggu nasabah yang relatif lama, terutama pada jam-jam sibuk. Berdasarkan observasi, antrean sering memanjang pada awal bulan, saat pembayaran pendidikan, dan pada waktu-waktu tertentu seperti menjelang ujian atau semester baru. Wawancara dengan staf *customer service* mengungkapkan bahwa meskipun jumlah petugas cukup, namun sistem antrean manual yang masih digunakan menyebabkan ketidakefisienan dalam alur pelayanan. Petugas terkadang kesulitan mengatur prioritas pelayanan karena tidak ada sistem yang mendukung pengelolaan antrean secara otomatis. Salah satu nasabah yang diwawancarai mengungkapkan, “Saya sering merasa frustrasi karena harus menunggu terlalu lama, padahal hanya untuk transaksi sederhana.” Hal ini menunjukkan bahwa durasi waktu tunggu yang lama berdampak langsung pada kepuasan nasabah.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan adanya keluhan mengenai kurangnya informasi yang diberikan selama proses menunggu. Beberapa nasabah menyebutkan bahwa tidak ada sistem pemberitahuan atau update mengenai status antrean mereka, sehingga mereka merasa kebingungan dan tidak nyaman. Sebaliknya, staf *customer service* mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, keterbatasan teknologi dalam pengelolaan antrean menghambat efektivitas proses pelayanan.

Temuan-temuan ini sesuai dengan konsep *Queuing Theory* yang menjelaskan bahwa semakin panjang antrean dan semakin lambat sistem pelayanan, semakin besar ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian oleh Suryani et al., (2019) dan Devic & Poljak (2023) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan, sesuai dengan apa yang ditemukan dalam penelitian ini. Salah satu solusinya adalah dengan menerapkan sistem antrean yang lebih efisien, seperti penggunaan sistem berbasis digital yang dapat memberikan update secara real-time kepada nasabah mengenai status antrean mereka, seperti yang diterapkan oleh Pranata dan Lau (2023). Dengan sistem tersebut, nasabah dapat memantau antrean dan memilih waktu yang lebih tepat untuk datang, mengurangi tingkat frustrasi dan memperbaiki pengalaman pelayanan.

Selain itu, temuan mengenai keterbatasan informasi juga mencerminkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988) menggarisbawahi pentingnya dimensi *communication* dalam memberikan pelayanan yang memadai. Nasabah yang tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses antrean mereka cenderung merasa tidak puas, meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* sebenarnya baik.

Berdasarkan teori-teori yang ada dan hasil temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan antrean di BNI KCP UNM masih perlu banyak perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. Penerapan teknologi dalam sistem antrean digital akan menjadi langkah strategis untuk mengatasi masalah keterbatasan waktu tunggu yang panjang dan meningkatkan komunikasi antara bank dan nasabah. Implementasi teknologi ini dapat mengurangi ketergantungan pada sistem manual dan memungkinkan petugas untuk lebih fokus pada kualitas pelayanan. Dalam hal ini, penggunaan aplikasi mobile atau sistem antrean elektronik dapat memberikan informasi yang lebih akurat mengenai waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia juga perlu diperhatikan. Penambahan petugas pada jam-jam sibuk dan penataan ulang jadwal kerja dapat membantu mengurangi beban petugas customer service dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Mardatillah et al., (2021) yang menunjukkan bahwa pengelolaan jadwal kerja yang efektif dan penyesuaian jumlah petugas dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu nasabah. Dalam konteks ini, bank perlu melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap pola kedatangan nasabah dan jam sibuk untuk dapat mengatur sumber daya manusia dengan lebih optimal.

Kualitas fasilitas juga mempengaruhi kenyamanan nasabah selama menunggu. Beberapa nasabah mengungkapkan harapan untuk adanya ruang tunggu yang lebih nyaman dengan fasilitas seperti kursi yang cukup, Wi-Fi, atau informasi yang jelas mengenai status antrean. Hal ini mengacu pada konsep *bukti fisik* dalam model SERVQUAL yang menekankan pentingnya kenyamanan dan fasilitas yang mendukung pengalaman pelanggan.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, BNI KCP UNM perlu mempertimbangkan pengimplementasian sistem antrean digital dan pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi lebih bagi nasabah. Dengan memadukan teknologi, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, serta peningkatan fasilitas, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal, meningkatkan kepuasan nasabah, dan membangun loyalitas mereka terhadap bank.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BNI KCP UNM, dapat disimpulkan bahwa sistem antrean yang diterapkan saat ini belum efektif dalam mengoptimalkan pelayanan nasabah. Waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas selama proses antrean, serta keterbatasan teknologi dalam pengelolaan antrean menjadi faktor utama yang mempengaruhi

kepuasan nasabah. Meskipun staf *customer service* berusaha memberikan pelayanan terbaik, sistem yang ada masih menghambat efisiensi dan kenyamanan nasabah. Oleh karena itu, penerapan sistem antrian berbasis teknologi yang dapat memberikan update waktu tunggu secara real-time dan meningkatkan komunikasi dengan nasabah sangat direkomendasikan. Penambahan petugas pada jam-jam sibuk dan perbaikan kualitas fasilitas ruang tunggu juga diperlukan untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Adapun saran yang dapat diterapkan oleh BNI KCP UNM untuk memperbaiki sistem antrian dan kualitas pelayanan adalah dengan mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan nasabah memantau waktu tunggu melalui aplikasi atau layar informasi di ruang tunggu. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian mengenai waktu pelayanan dan memberikan kenyamanan lebih kepada nasabah. Selain itu, penambahan petugas pada jam sibuk, berdasarkan analisis pola kedatangan nasabah, akan membantu mempercepat proses pelayanan. Peningkatan fasilitas ruang tunggu dengan menyediakan kursi yang memadai, akses Wi-Fi, dan informasi yang jelas mengenai status antrian juga akan membuat nasabah merasa lebih nyaman selama menunggu. Peningkatan komunikasi dengan nasabah melalui informasi yang lebih transparan mengenai proses antrian dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Selain itu, penerapan model antrian berbasis prioritas untuk transaksi yang lebih kompleks atau membutuhkan waktu lebih lama juga dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah.

DAFTAR REFERENSI

- Devic, I., & Poljak, J. (2023). Queue management and satisfaction with the speed of service in Croatian Post offices. In *Economic and Social Development (Book of Proceedings), 99th International Scientific Conference on Economic and Social Development* (p. 191).
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. *Excellent*, 6(2), 99–113.
- Mardatillah, Y. I., Nasution, H., & Ishak, A. (2021). Evaluasi kinerja manajemen sumber daya manusia PT. Bank XYZ dengan human resource scorecard. *Jurnal Teknik Industri USU*, 1(1), 219165.
- Nasir, N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Pada Kantor kelurahan Tabaringan kecamatan ujung Tanah kota Makassar, 6(2), 288–295.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pranata, E., & Lau, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Antrian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Cabang Kembang Jepun Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 303–310.
- Suryani, E., Sumarni, S., & Iskandar, M. (2019). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Bank XYZ. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 99–110.
- Widyantoro, S., & Susilo, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI*. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 29(4), 188-201.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). *Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of the Literature*. *Journal of Marketing*, 66(1), 23-39.
- Zohdi, R., & Putra, S. (2022). *Analisis Sistem Antrian dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Pelayanan di Layanan Perbankan*. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 13(2), 101-113.