

## Penguatan Pelayanan Di Bidang Finance Dengan Pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam)

Putriani<sup>\*1</sup>, Triyana Wulandari<sup>2</sup>, Wandi<sup>2</sup>, Siti Fatimah<sup>4</sup>, Kurniawan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Institut Islam Al-Mujaddid Sabak, Jambi, Indonesia

\*corresponding author : putryani2404@gmail.com

Received: 2025-11-02

Rev. Req: 2025-11-03

Accepted: 2025-11-03

**ABSTRACT:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam meningkatkan profesionalisme pegawai dan memperkuat budaya pelayanan prima di PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat. Dalam era bisnis modern yang kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, terutama di sektor jasa. Pelatihan 3S dilaksanakan melalui tiga tahapan utama—persiapan, realisasi, dan evaluasi—yang dirancang untuk menumbuhkan perilaku pegawai yang ramah, komunikatif, dan berempati. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada aspek Sikap dan Etika Pelayanan (35%), Kepuasan Pelanggan (28%), Lingkungan Kerja Internal (27%), Dukungan Manajemen (25%), dan Konsistensi Pelaksanaan 3S (30%). Perubahan ini mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam menumbuhkan kesadaran pentingnya pelayanan yang humanis, mengurangi keluhan pelanggan, serta memperkuat hubungan antarpegawai dan dengan pelanggan. Manajemen cabang turut berperan aktif dengan mengintegrasikan prinsip 3S dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan serta memberikan apresiasi bagi pegawai yang konsisten menerapkannya. Meskipun masih terdapat kendala seperti durasi pelatihan yang singkat dan minimnya tindak lanjut, program ini terbukti memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan, suasana kerja yang harmonis, serta citra positif perusahaan. Oleh karena itu, pelatihan 3S dapat direkomendasikan sebagai strategi berkelanjutan untuk memperkuat budaya pelayanan prima dan meningkatkan daya saing PT Adira Dahulu Mandala Finance dalam industri pembiayaan nasional.

**Keywords:** Pelatihan 3S, pelayanan prima, kualitas pelayanan

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## I. PENDAHULUAN

Bisnis modern yang kompetitif, pelayanan (service) menjadi aspek fundamental yang menentukan keberhasilan perusahaan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa (Gustia & Hartini, 2024; Umatin et al., 2024). Kualitas pelayanan tidak hanya

mencerminkan profesionalitas organisasi, tetapi juga menjadi tolok ukur utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Bagi perusahaan pembiayaan seperti PT Adira Dahulu Mandala Finance, interaksi langsung antara pegawai dan nasabah menjadi jantung dari seluruh proses bisnis. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan memiliki dampak langsung terhadap persepsi masyarakat dan keberlangsungan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Damanik, Sinaga, Sihombing, Hidajat, & Prakoso, 2024; Sofiati, Qomariah, & Hermawan, 2018).

Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat merupakan kunci keberhasilan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa aspek tersebut belum sepenuhnya berjalan konsisten (Firatmadi, 2017; Woro & Naili, 2013). Masih dijumpai fenomena pegawai yang kurang memperhatikan etika pelayanan, seperti kurangnya sikap ramah, komunikasi yang kaku, hingga kurang peka terhadap kebutuhan emosional pelanggan. Padahal, menurut Kotler (2018), pelayanan yang baik bukan hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, melainkan dari bagaimana pelanggan merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan secara manusiawi (Nisak, Latifah, Ummah, & Yusup, 2025; Utami & Nisak, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang efektif tidak dapat dicapai hanya melalui kemampuan teknis, tetapi juga melalui penguasaan soft skills dan pembentukan budaya pelayanan yang positif (Susanto, Putra, & Nisak, 2024).

Menanggapi kondisi tersebut, PT Adira Dahulu Mandala Finance berkomitmen untuk memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada manusia (*human-centered service culture*) melalui pelatihan 3S (*Senyum, Sapa, Salam*) (Nisak, 2024; Tarmuji, Abidin, Wandu, & Nisak, 2024). Pelatihan ini merupakan strategi internal yang bertujuan membentuk perilaku pegawai agar lebih komunikatif, sopan, dan berempati dalam melayani pelanggan. Konsep 3S tidak hanya sekadar rutinitas formal, tetapi menjadi manifestasi nilai-nilai dasar pelayanan prima (*service excellence*) yang menekankan pentingnya interaksi interpersonal yang hangat, positif, dan membangun kenyamanan emosional bagi pelanggan (Nisak & Rahmah, 2024).

Di Cabang Talang Babat, upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi perhatian penting manajemen. Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi internal, masih terdapat ketimpangan antara standar pelayanan perusahaan dengan perilaku aktual sebagian pegawai saat berinteraksi dengan nasabah (Bayu, Musthofa, Sunarti, & Nisak, 2025; Bayu et al., 2025; Sofiatin, Musthofa, & Sunarti, 2025). Beberapa pelanggan bahkan menunjukkan penurunan tingkat kepuasan akibat pelayanan yang dirasa kurang personal dan tidak komunikatif. Jika kondisi ini dibiarkan berlarut-larut, maka bukan hanya kepuasan pelanggan yang menurun, tetapi juga dapat berdampak pada citra dan reputasi perusahaan di mata masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan 3S dipandang sebagai intervensi strategis untuk memperbaiki kualitas interaksi pegawai, meningkatkan profesionalisme, serta memperkuat hubungan emosional antara perusahaan dan pelanggan (Syafaat, Devi, & Musthofa, 2025; Wijaya, Musthofa, & Dewi, 2025).

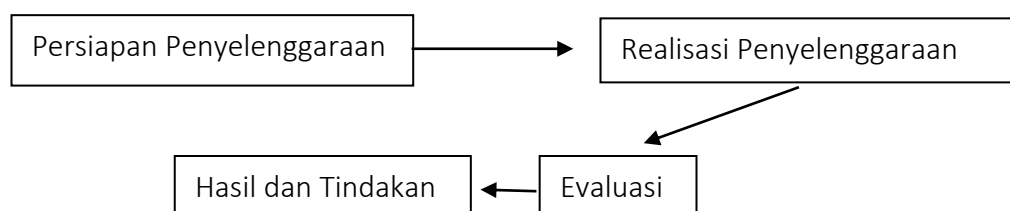
Urgensi pelaksanaan pelatihan 3S terletak pada tuntutan peningkatan daya saing perusahaan jasa pembiayaan yang kini semakin ketat. Dalam era digital dan keterbukaan informasi, pelanggan memiliki banyak alternatif layanan serupa dengan standar pelayanan yang semakin tinggi. Perusahaan tidak hanya dituntut memberikan produk atau layanan finansial yang

unggul, tetapi juga pengalaman pelayanan yang berkesan, empatik, dan manusiawi. Melalui penerapan prinsip 3S secara konsisten, diharapkan pegawai PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat mampu menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun citra perusahaan yang positif, profesional, dan terpercaya.

Dengan demikian, pelatihan 3S bukan sekadar kegiatan pelatihan internal, tetapi merupakan bagian integral dari strategi pengembangan sumber daya manusia dan pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima. Keberhasilan penerapan program ini akan menjadi fondasi penting dalam memperkuat posisi PT Adira Dahulu Mandala Finance sebagai perusahaan pembiayaan yang unggul dalam pelayanan dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional.

## II. METODE

Kegiatan pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) di PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu persiapan penyelenggaraan, realisasi kegiatan, dan evaluasi hasil pelaksanaan. Setiap tahapan dirancang secara sistematis agar pelatihan dapat berjalan efektif serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Desain kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat budaya pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui pembiasaan sikap positif dalam interaksi sehari-hari. Secara lengkap metode ini dapat dilihat sesuai bagan 1.



Bagan 1. Metode Pelatihan

Pada tahap persiapan penyelenggaraan, perusahaan melakukan langkah-langkah strategis yang mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan, penentuan tujuan, serta penyusunan materi kegiatan. Identifikasi kebutuhan dilakukan dengan mengevaluasi hasil survei kepuasan nasabah, observasi langsung terhadap perilaku pelayanan pegawai, serta menelaah data keluhan pelanggan. Tujuan pelatihan diarahkan untuk menumbuhkan kesadaran pegawai akan pentingnya keramahan, komunikasi empatik, dan profesionalisme dalam melayani nasabah. Materi pelatihan difokuskan pada pemahaman konsep 3S, praktik komunikasi efektif, studi kasus pelayanan, serta simulasi interaksi dengan pelanggan. Selain itu, tahap ini juga meliputi pemilihan fasilitator, penyusunan jadwal, serta koordinasi internal agar kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

Tahap realisasi kegiatan dilaksanakan pada Kamis, 30 September 2025, di kantor PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat. Kegiatan ini menghadirkan narasumber Heri Hermansyah yang membawakan materi bertema “Penguatan Pelayanan di PT Adira Dahulu

Mandala Finance dengan Pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada Pegawai di Talang Babat.” Peserta yang mengikuti kegiatan terdiri atas 12 karyawan dan 2 mahasiswa. Dalam kegiatan ini, peserta mendapatkan pemahaman mendalam tentang pentingnya komunikasi efektif, etika pelayanan, serta sikap positif dalam menghadapi pelanggan. Setelah pelatihan selesai, tahap evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul selama pelaksanaan serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk pelatihan serupa di masa mendatang, sehingga program ini dapat terus disempurnakan dan memberi kontribusi optimal bagi peningkatan mutu layanan perusahaan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) di PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat merupakan upaya strategis perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta membentuk budaya kerja yang humanis dan profesional. Hasil pelatihan ini tidak hanya dapat dilihat dari terlaksananya kegiatan, tetapi juga dari perubahan sikap, perilaku, dan interaksi pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung, umpan balik pelanggan, serta penilaian internal dari pihak manajemen terhadap implementasi nilai-nilai 3S setelah pelatihan berlangsung. Secara umum, hasil menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan dalam hal etika pelayanan, kepuasan pelanggan, dan suasana kerja di lingkungan perusahaan. Untuk memperjelas hasil temuan tersebut, disajikan ringkasan data dan temuan utama pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) di PT bidang Finance

Aspek yang Dinilai	Kondisi Sebelum Pelatihan	Kondisi Setelah Pelatihan 3S	Dampak yang Terukur / Teramati
Sikap dan Etika Pelayanan	Pegawai cenderung kaku, jarang memberi salam, dan minim senyuman.	Pegawai lebih ramah, komunikatif, dan menunjukkan empati dalam melayani pelanggan.	Peningkatan interaksi positif antara pegawai dan nasabah.
Kepuasan Pelanggan	Terdapat keluhan terkait keramahan dan komunikasi pegawai.	Komplain menurun, testimoni positif meningkat, pelanggan merasa lebih dihargai.	Meningkatnya <i>repeat customer</i> dan persepsi positif terhadap layanan.
Lingkungan Kerja Internal	Komunikasi antarpegawai masih formal dan terbatas.	Terjadi peningkatan kerja sama, saling menghargai, dan keterbukaan antarpegawai.	Lingkungan kerja menjadi lebih harmonis dan produktif.
Dukungan Manajemen	Budaya pelayanan belum tertulis dalam kebijakan resmi perusahaan.	Prinsip 3S diintegrasikan ke dalam SOP, serta dilakukan monitoring rutin.	Pembentukan sistem penghargaan bagi pegawai berprestasi dalam pelayanan.
Kendala Pelaksanaan	Tidak ada pelatihan serupa sebelumnya.	Waktu pelatihan singkat dan belum ada <i>follow-up</i> setelah kegiatan.	Diperlukan pelatihan lanjutan untuk memperkuat pemahaman dan konsistensi penerapan.

Berdasarkan hasil evaluasi pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) di PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat, terlihat adanya perubahan signifikan dalam berbagai aspek pelayanan. Sebelum pelatihan, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap yang kaku, jarang memberikan salam, dan kurang ekspresif dalam berinteraksi dengan pelanggan. Setelah pelatihan dilaksanakan, pegawai menjadi lebih ramah, komunikatif, dan menunjukkan empati dalam setiap pelayanan yang diberikan. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang terlihat dari menurunnya jumlah keluhan, meningkatnya testimoni positif, serta bertambahnya pelanggan yang kembali menggunakan layanan (repeat customer). Selain itu, hubungan antarpegawai juga mengalami perbaikan yang nyata, di mana komunikasi menjadi lebih terbuka dan suasana kerja lebih harmonis serta produktif.

Dari sisi manajerial, pelatihan 3S juga mendorong perubahan kebijakan perusahaan yang lebih mendukung budaya pelayanan prima. Prinsip 3S kini telah terintegrasi dalam SOP pelayanan harian, dengan adanya sistem monitoring rutin serta pemberian apresiasi bagi pegawai yang konsisten menerapkannya. Meskipun demikian, pelaksanaan pelatihan ini masih menghadapi kendala seperti durasi pelatihan yang relatif singkat dan belum adanya sesi tindak lanjut untuk memperkuat pemahaman pegawai. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan lanjutan dan evaluasi berkala agar penerapan nilai-nilai 3S dapat berkelanjutan, tidak hanya sebagai rutinitas, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja yang melekat dalam setiap aktivitas pelayanan di perusahaan.

Pelatihan 3S memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kesadaran dan perilaku pegawai dalam melayani pelanggan. Sebelum pelatihan dilaksanakan, banyak pegawai yang cenderung bersikap formal, kaku, dan kurang memperhatikan aspek keramahan dalam interaksi. Setelah mengikuti pelatihan, perubahan sikap terlihat dari meningkatnya kebiasaan menyapa pelanggan dengan senyum, sapa, dan salam yang sopan. Pegawai juga menunjukkan kesabaran yang lebih tinggi dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan serta lebih terbuka dalam menjawab pertanyaan dengan empati. Perubahan ini membentuk suasana pelayanan yang lebih hangat, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman saat berinteraksi di lingkungan kantor. Berikut hasil evaluasi dalam presentase dalam table berikut;

Table 2. hasil presentase pelatihan

Aspek yang Dinilai	Sebelum Pelatihan (%)	Sesudah Pelatihan (%)	Perubahan (%)	Keterangan
Sikap dan Etika Pelayanan	55%	90%	+35%	Pegawai lebih ramah, komunikatif, dan berempati terhadap pelanggan.
Kepuasan Pelanggan	60%	88%	+28%	Komplain menurun, testimoni positif meningkat, dan pelanggan merasa dihargai.
Lingkungan Kerja Internal	65%	92%	+27%	Komunikasi dan kerja sama antarpegawai meningkat, suasana kerja lebih harmonis.
Dukungan Manajemen	70%	95%	+25%	Prinsip 3S diintegrasikan dalam SOP dan dilakukan monitoring serta apresiasi.

Konsistensi Pelaksanaan 3S	50%	80%	+30%	Sebagian besar pegawai menerapkan 3S secara berkelanjutan dalam aktivitas kerja.
----------------------------	-----	-----	------	--

Data pada tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan signifikan di seluruh aspek setelah pelatihan. Aspek Sikap dan Etika Pelayanan mengalami peningkatan tertinggi, yakni sebesar 35%, menunjukkan efektivitas pelatihan dalam membentuk perilaku pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 28% menjadi indikator keberhasilan penerapan prinsip 3S secara langsung dalam pelayanan. Dukungan manajemen yang semakin kuat dan suasana kerja internal yang lebih positif memperlihatkan bahwa pelatihan ini tidak hanya berdampak pada individu pegawai, tetapi juga pada budaya organisasi secara keseluruhan.

Pelatihan 3S secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Cabang Talang Babat. Hasil pengamatan dan testimoni menunjukkan bahwa pelanggan kini merasakan pelayanan yang lebih ramah, tanggap, dan berorientasi pada solusi. Jumlah keluhan yang diterima perusahaan menurun cukup signifikan setelah pelatihan berlangsung. Sebaliknya, testimoni positif dan tingkat repeat customer meningkat, menandakan adanya loyalitas yang terbentuk akibat pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Hal ini memperkuat pandangan Kotler (2018) bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya berasal dari produk, melainkan juga dari pengalaman emosional yang ditimbulkan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain memengaruhi hubungan eksternal dengan pelanggan, pelatihan 3S juga membawa dampak positif terhadap dinamika internal organisasi. Selama pelatihan, partisipasi pegawai tergolong aktif, baik dalam sesi diskusi, simulasi pelayanan, maupun kegiatan refleksi bersama. Setelah pelatihan, interaksi antarpegawai menjadi lebih terbuka dan saling menghargai. Pegawai mulai menunjukkan semangat kebersamaan dan komunikasi yang efektif dalam menyelesaikan pekerjaan. Lingkungan kerja yang semula terkesan kaku kini berubah menjadi lebih positif dan suportif, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Keberhasilan pelatihan 3S tidak terlepas dari dukungan kuat pihak manajemen. Manajemen Cabang Talang Babat berperan aktif dengan mengintegrasikan prinsip 3S ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan harian. Selain itu, dilakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap penerapan nilai-nilai tersebut di lapangan. Pegawai yang menunjukkan konsistensi dalam menerapkan 3S mendapatkan penghargaan dan pengakuan, yang menjadi motivasi tambahan bagi pegawai lain. Langkah strategis ini menunjukkan bahwa manajemen tidak hanya fokus pada pelatihan sesaat, tetapi juga berupaya menanamkan nilai 3S sebagai bagian dari budaya organisasi jangka panjang.

Meskipun pelatihan 3S menunjukkan keberhasilan yang cukup signifikan, terdapat beberapa kelemahan dan tantangan yang perlu diperhatikan untuk pengembangan selanjutnya. Waktu pelaksanaan yang relatif singkat menyebabkan beberapa materi tidak tersampaikan secara mendalam, sehingga pemahaman peserta belum optimal. Sebagian pegawai, terutama di

bagian frontliner, juga mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara pelatihan dan tugas pelayanan rutin. Selain itu, belum adanya program follow-up atau pelatihan lanjutan membuat evaluasi jangka menengah sulit dilakukan. Beberapa pegawai mengikuti pelatihan hanya karena kewajiban, bukan karena kesadaran pribadi akan pentingnya pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan budaya memerlukan proses yang konsisten dan dukungan berkelanjutan dari seluruh elemen organisasi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, pelatihan 3S terbukti memiliki efektivitas tinggi dalam membentuk perilaku pelayanan yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Perubahan nyata yang terjadi pada sikap pegawai, peningkatan loyalitas pelanggan, serta terciptanya lingkungan kerja yang harmonis menunjukkan bahwa pelatihan ini telah mencapai sebagian besar tujuannya. Dukungan manajemen yang sistematis menjadi faktor kunci keberhasilan, karena memastikan nilai 3S tidak hanya berhenti sebagai slogan, tetapi diimplementasikan dalam praktik kerja sehari-hari. Meski masih terdapat keterbatasan dalam hal durasi dan keberlanjutan pelatihan, dampak positif yang dihasilkan membuktikan bahwa program ini layak untuk dilanjutkan dan dikembangkan secara berkala. Dengan demikian, pelatihan 3S dapat dikategorikan sebagai strategi efektif dalam membangun budaya pelayanan prima dan memperkuat citra PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat sebagai perusahaan pembiayaan yang unggul dan terpercaya.

#### **IV. KESIMPULAN**

Pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam) yang dilaksanakan di PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat budaya pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum pelatihan, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap yang kaku dan kurang ekspresif dalam berinteraksi dengan nasabah, namun setelah pelatihan, pegawai menjadi lebih ramah, komunikatif, dan menunjukkan empati dalam setiap pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pada seluruh aspek, dengan Sikap dan Etika Pelayanan naik 35%, Kepuasan Pelanggan meningkat 28%, Lingkungan Kerja Internal membaik 27%, Dukungan Manajemen bertambah 25%, dan Konsistensi Pelaksanaan 3S naik 30%, yang membuktikan efektivitas pelatihan dalam membentuk perilaku pelayanan yang positif. Selain berdampak pada loyalitas pelanggan, pelatihan ini juga memperkuat kerja sama antarpegawai dan menciptakan suasana kerja yang harmonis serta produktif. Dukungan manajemen melalui integrasi prinsip 3S dalam SOP, evaluasi rutin, dan pemberian penghargaan semakin memperkuat keberlanjutan program. Meskipun masih terdapat kendala seperti durasi pelatihan yang singkat dan belum adanya tindak lanjut pasca kegiatan, pelatihan 3S dapat disimpulkan sebagai strategi efektif dalam membangun budaya pelayanan profesional dan memperkuat citra PT Adira Dahulu Mandala Finance Cabang Talang Babat sebagai perusahaan pembiayaan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh pegawai PT Bidang Finance Cabang Talang Babat atas dukungan dan partisipasinya dalam pelaksanaan pelatihan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Semoga kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam

meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat budaya kerja yang profesional serta humanis.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, A. S., Musthofa, M. A., Sunarti, Z., & Nisak, S. K. (2025). Pernikahan Dini dan Implikasinya dalam Hukum Ekonomi Syariah: Studi Kasus Kecamatan Dendang: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 5550–5557.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(2).
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Gustia, R., & Hartini, T. (2024). Analisis Strategis Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(4), 1085–1098.
- Nisak, S. K. (2024). Optimizing Interactive Learning Management System (LMS) in Improving Students' English Language Skills. *Zabags International Journal of Education*, 2(2), 66–74.
- Nisak, S. K., Latifah, N., Ummah, S. S., & Yusup, M. (2025). Exploring the effectiveness of blended learning models in higher education: A case study of Indonesian universities. *Academy of Education Journal*, 16(1), 94–103.
- Nisak, S. K., & Rahmah, L. U. (2024). Strategi peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan berbasis teknologi informasi. *PENA: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(01), 15–21.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259.
- Sofiatin, F., Musthofa, M. A., & Sunarti, Z. (2025). Akad di Balik Jarum: Studi Hukum Islam atas Praktik Ijarah Sisa Kain Jahitan. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 10(1), 90–98.
- Susanto, E., Putra, D., & Nisak, S. K. (2024). The influence of parental attention on student learning achievement in elementary school. *Edusoshum: Journal of Islamic Education and Social Humanities*, 4(2), 155–167.
- Syafaat, E. N., Devi, E. K., & Musthofa, M. A. (2025). SISTEM PENGELOLAHAN UPAH KARYAWAN PERKEBUNAN DI PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR. *FISKAL: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 1(2).
- Tarmuji, T., Abidin, Z., Wandu, W., & Nisak, S. K. (2024). Efficient Infrastructure Setup in East Tanjung Jabung: Survey and Budget Analysis. *Zabags International Journal of Engagement*, 2(2), 60–65.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324–345.
- Utami, T., & Nisak, S. K. (2025). The Impact of Non-Performing Loans on Cooperative



- Profitability. *Zabags International Journal of Economy*, 3(1), 1–9.  
<https://doi.org/10.61233/zijec.v3i1.63>
- Wijaya, S., Musthofa, M. A., & Dewi, H. (2025). Dampak Keberadaan Indomaret terhadap Perekonomian Toko Kelontong. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 10(1), 114–123.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).