

Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal

Itsna Tifani Barokatur Rizqoh¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Putera Bangsa Tegal, Indonesia
Email Corespondensi: Itstifani.workspace@gmail.com

ABSTRACT

Basically customer satisfaction includes service levels and perceived performance. Starting from the complaints felt by BMT DRI Muamalat members regarding the service and performance of KSPPS DRI Muamalat Central Java employees in Tegal Regency, this research was conducted to determine the extent of the influence of service and employee performance carried out by BMT DRI Muamalat employees on member satisfaction. This study is aims to determine the influence of employee's service and performance to member's satisfaction of KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal. Employee's service and performance are the the independent variable. Whereas member's satisfaction is the dependent satisfaction. This type of research uses a quantitative approach to test the theory about satisfaction. The population in this study was all the member of KSPPS BMT DRI Muamalat in the year 2021. Sampling design that used was probability sampling by incidental technique which produce 92 respondents. So, every member of KSPPS BMT DRI Muamalat in the year 2021 that met randomly can be respondent. A quistionnare is used for colleting the data that needed that had been tested for the validity and reliability. Data analysis used multiple linear regression, coefficient of determination, simultaneous F test, partial t test) and estimation of coefficient parameter values. The result of this research indicate that, employee's service has a positive and significant effect on member's satisfaction of KSPPS BMT DRI Muamalat by the t-test $3,628 > 1,987$ and a significance of $0,000 < 0,05$. Whereas employee's performance has a positive and significant effect too on member's satisfaction of KSPPS BMT DRI Muamalat by the t-test $7,684 > 1,987$ and a significance of $0,000 < 0,05$.

ABSTRAK

Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup antara tingkat layanan dan kinerja yang dirasakan. Berangkat dari keluhan yang dirasakan anggota BMT DRI Muamalat terkait pelayanan dan kinerja karyawan KSPPS DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan dan kinerja karyawan yang dilaksanakan karyawan BMT DRI Muamalat terhadap kepuasan anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal. Pelayanan dan kinerja pegawai merupakan variabel independen pada penelitian kali ini. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan anggota. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif guna menguji teori yang digunakan yaitu tentang kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT DRI Muamalat pada tahun 2021. Desain sampling yang digunakan adalah

KEYWORDS:

Service, Performance, Satisfaction.

KATA KUNCI

Pelayanan, Kinerja, Kepuasan.

How to Cite:

“Rizqoh, I. T. B. (2025). Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 1(5), 757–776.”

probability sampling dengan teknik incidental yang menghasilkan 92 responden. Jadi siapa saja anggota yang secara tidak sengaja berjumpa dengan peneliti mampu menjadi responden. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dimana angket tersebut sudah valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F secara simultan, uji t uji parsial dan estimasi nilai parameter koefisien. Adapun hasil penelitiannya yaitu, pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT DRI Muamalat dengan hasil uji t sebesar $3,628 > 1,987$ serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan kinerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil uji t sebesar $7,684 > 1,987$ serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

PENDAHULUAN

Setiap lembaga, instansi, atau perusahaan tentu menginginkan setiap pelanggannya merasa puas atas produk dan layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi penentu keberlanjutan bisnis. Nasution menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, dan kepuasan tersebut menjadi kunci utama untuk memperoleh keuntungan jangka panjang untuk memperoleh keuntungan jangka panjang dan memberikan kesenangan bagi pelanggan (Nasution, 2007). Dengan kata lain, persepsi positif dari pelanggan akan membentuk loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan (Idrus, 2021).

Kualitas pelayanan yang prima mampu menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pelanggan dan institusi (Suryadi, 2020). Bagi koperasi syariah seperti KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah, pelayanan dan kinerja pegawai menjadi fondasi utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan menerapkan sistem pelayanan yang mendengarkan kebutuhan anggota serta menyediakan solusi cepat dan tepat. Pelayanan yang kurang responsif atau kurang profesional justru bisa mengakibatkan kekecewaan, bahkan berujung pada penurunan jumlah anggota (Maulana, 2020).

Berdasarkan laporan pertanggungjawaban pengurus KSPPS BMT DRI Muamalat, tercatat adanya penurunan drastis jumlah anggota dari 3.331 pada tahun 2020 menjadi 1.195 pada tahun 2021 (Pengurus BMT DRI Muamalat Jawa Tengah, 2022). Penurunan ini mencerminkan potensi adanya masalah internal, terutama dalam aspek pelayanan dan kinerja pegawai. Keluhan anggota, mulai dari pencairan dana yang tertunda, kasir yang kurang ramah, pelayanan lambat, hingga kondisi ruang pelayanan yang tidak nyaman menjadi indikasi nyata perlunya evaluasi serius terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mempertegas urgensi penelitian yang mengaitkan kepuasan anggota dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai (Umatin, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil antara satu studi dengan yang lainnya. Sebagai contoh, Lilik menyatakan bahwa bukti fisik pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, namun Afrinda Khoirista dkk justru menunjukkan hasil sebaliknya (Lilik Rahmawati, 2013). Hal serupa juga terlihat dalam variabel kehandalan (reliability) dan responsivitas (responsiveness), yang menurut beberapa peneliti berpengaruh positif, namun dalam studi lain ditemukan tidak signifikan

(Tjipto, 2004). Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa konteks lokal dan karakteristik lembaga menjadi faktor penting yang belum banyak dibahas secara mendalam (Khairunnisa, 2022).

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus meneliti pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan anggota pada lembaga keuangan mikro syariah, yakni KSPPS BMT DRI Muamalat di Kabupaten Tegal, dengan pendekatan kuantitatif. Fokus pada konteks lokal serta pemilihan variabel pelayanan dan kinerja pegawai sebagai faktor utama memberikan kontribusi baru dalam wacana peningkatan mutu layanan koperasi syariah. Selain itu, penelitian ini juga menyajikan data terkini yang relevan dengan permasalahan aktual di lapangan, khususnya setelah terjadinya penurunan jumlah anggota secara signifikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan mendasar terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota dan bagaimana lembaga dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan guna mempertahankan loyalitas anggota. Penelitian ini juga akan menjadi dasar bagi pengambil kebijakan internal dalam merumuskan strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan (Pengurus BMT DRI Muamalat Jawa Tengah, 2022).

Implikasi dari penelitian ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga praktis. Secara teoritis, hasil studi ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan anggota dalam konteks lembaga keuangan syariah. Secara praktis, temuan ini akan memberikan masukan konkret kepada pihak manajemen KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah untuk memperbaiki aspek pelayanan dan meningkatkan kualitas kerja pegawai. Dengan pelayanan yang profesional dan kinerja yang optimal, diharapkan kepercayaan dan kepuasan anggota dapat meningkat, serta angka keanggotaan dapat dipulihkan kembali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah di Kabupaten Tegal (Abdullah, 2024). Penelitian dilakukan melalui pendekatan lapangan, dengan pengumpulan data primer menggunakan kuisioner tertutup berbasis skala Likert 5 poin yang disebarluaskan kepada 92 responden anggota aktif KSPPS BMT, yang dipilih menggunakan teknik incidental sampling. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan untuk menjamin keabsahan dan konsistensi data, disusul oleh uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan kelayakan model regresi. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memengaruhi kepuasan anggota koperasi secara simultan maupun parsial. Dengan populasi sebanyak 1.195 anggota, dan error toleransi 10%, pemilihan sampel menggunakan rumus Slovin dianggap mencerminkan karakteristik populasi secara memadai. Penelitian ini

secara teoritis mendukung konsep bahwa pelayanan prima dan kinerja profesional pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan anggota koperasi syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Keabsahan Data dan Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Cara uji validitas adalah dengan membandingkan nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Jumlah responden dalam olah data ini adalah 92 responden dengan taraf alpha yakni 5% ($N=92$), maka dapat diketahui r_{tabel} sebesar 0,205. Syarat kuesioner dikatakan valid dan bisa dipercaya untuk mengambil data penelitian jika $r_{hitung} > 0,205$. Sebaliknya jika $r_{hitung} < 0,205$ maka data dikatakan tidak valid. Adapun hasil analisis validitas disajikan dalam tabel berikut ini.

a. Variabel Pelayanan (X₁)

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Indikator	Nomor soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
Ruang kantor nyaman.	1	0.588	0,205	valid
Ruang kantor bersih.	2	0.635	0,205	valid
Karyawan melayani kualitas produk sesuai yang dijanjikan perusahaan.	3	0.781	0,205	valid
Jenis layanan produk sesuai yang ditawarkan.	4	0.707	0,205	valid
Karyawan ramah.	5	0.784	0,205	valid
Karyawan cekatan.	6	0.821	0,205	valid
Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan.	7	0.804	0,205	valid
Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan.	8	0.792	0,205	valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Seluruh item pertanyaan diketahui valid berdasarkan temuan uji validitas variabel faktor pelayanan yang ditunjukkan dengan r_{hitung} lebih besar dari 0,205. Hasilnya, variabel layanan dapat melanjutkan ke pengujian selanjutnya.

b. Variabel Kinerja (X₂)

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja

Indikator	Nomor soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi.	1	0.731	0,205	valid
Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab.	2	0.779	0,205	valid
Karyawan selalu tepat waktu.	3	0.757	0,205	valid
Karyawan melayani dengan ramah.	4	0.732	0,205	valid
Karyawan melayani dengan sopan.	5	0.725	0,205	valid
Karyawan berupaya berhubungan baik dengan pelanggan.	6	0.682	0,205	valid
Karyawan tanggap dalam menggapi kebutuhan pelanggan.	7	0.739	0,205	valid
Karyawan berpenampilan menarik.	8	0.612	0,205	valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Seluruh item pertanyaan diketahui valid berdasarkan temuan uji validitas variabel faktor kinerja yang ditunjukkan dengan r_{hitung} lebih besar dari 0,205. Hasilnya, variabel layanan dapat melanjutkan ke pengujian selanjutnya.

c. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Indikator	Nomor soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan karena sesuai dengan yang dijanjikan.	1	0.705	0,205	valid
Saya merasa bahwa produk sesuai dengan yang dijanjikan.	2	0.718	0,205	valid
Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan karena ramah.	3	0.754	0,205	valid
Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan karena memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan.	4	0.805	0,205	valid
Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan karena tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan.	5	0.770	0,205	valid
Saya merasa puas dengan pelayanan karena menyediakan produk yang diinginkan tepat waktu dan cepat.	6	0.729	0,205	valid
Saya merasa puas dengan pelayanan KSPPS BMT DRI Muamalat karena bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.	7	0.715	0,205	valid

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Seluruh item pertanyaan diketahui valid berdasarkan temuan uji validitas variabel faktor kepuasan yang ditunjukkan dengan r_{hitung} lebih besar dari 0,205. Hasilnya, variabel layanan dapat melanjutkan ke pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Derajat konsistensi alat ukur dalam mengukur peristiwa atau gejala disebut uji reliabilitas. Stabilitas alat pengukur meningkat seiring dengan keandalannya. IBM SPSS Statistics 25 digunakan untuk mengukur perangkat pengukuran ini. Kriteria pengambilan keputusan suatu instrumen dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha-nya lebih dari 0,70. Tabel berikut menampilkan hasil pengujian reliabilitas.

a. Variabel Pelayanan (X₁)

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	8

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* 0,882 atau 88,2% lebih besar dari 70% atau 0,7. Hal ini berarti butir soal reliabel dan dapat dijadikan alat ukur variabel faktor pelayanan.

b. Variabel Kinerja (X₂)

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	8

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* 0,866 atau 86,6% lebih besar dari 70% atau 0,7. Hal ini berarti butir soal reliabel dan dapat dijadikan alat ukur variabel faktor kinerja.

c. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	7

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* 0,863 atau 86,3% lebih besar dari 70% atau 0,7. Hal ini berarti butir soal reliabel dan dapat dijadikan alat ukur variabel faktor kepuasan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menentukan sebaran data variabel yang dijadikan data penelitian merupakan tujuan dari uji normalitas data. Data yang disediakan secara rutin berguna dan sesuai untuk digunakan. Uji normalitas data menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 7

Hasil Uji Normalitas Dengan Sekwness Dan Kurtosis

Descriptive Statistics									
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statis tic	Statist ic	Stati stic	Statistic	Statistic	Statisti c	Std. Error	Statisti c	Std. Error
Unstandar dized Residual	92	- 4.680 93	4.40 466	.000000 0	1.79997899	-.191	.251	.623	.498
Valid N (listwise)	92								

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Uji normalitas dengan *skewness* dan *kurtosis* mensyaratkan data tersebut normal jika nilai rasio *skewness* dan *kurtosis* berada di antara -2 sampai 2. Sebaliknya dikatakan tidak normal jika nilai rasio *skewness* dan *kurtosis* berada di luar -2 sampai 2. Pada tabel 4.17 diperoleh nilai rasio *skewness* -0,7609 artinya berada di antara -2 sampai 2, sedangkan rasio *kurtosis* 1,25 artinya berada di antara -2 sampai 2. Hal ini menandakan bahwa data variabel faktor pelayanan dan kinerja yang diuji berdistribusi normal.

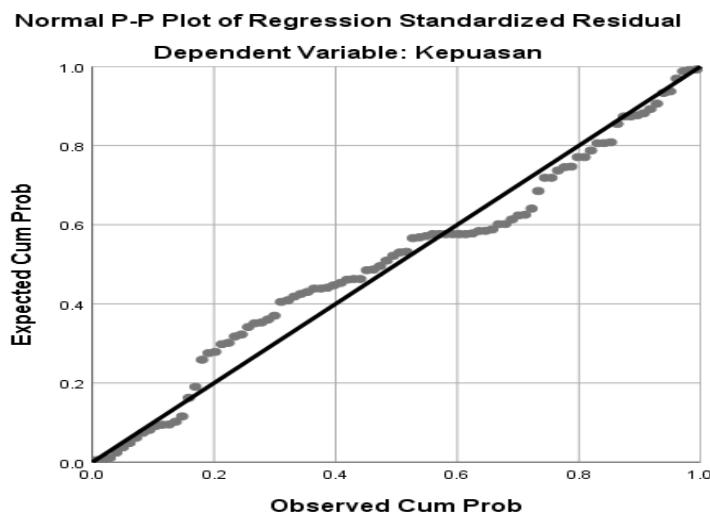
Nilai rasio *skewness* dan *kurtosis* didapatkan dari:

Rasio skewness => nilai statistic : std deviation = -0.191 : 0.251 = -0.7609

Rasio kurtosis => nilai statistic : std deviation = 0.623 : 0.498 = 1.25

Grafik 1

Hasil Uji Normalitas dengan *normal probability plot*



Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Data yang diplot (titik) harus mengikuti garis diagonal untuk mewakili data sebenarnya agar lolos uji normalitas dengan menggunakan plot probabilitas normal. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika titik-titiknya tersebar jauh dari garis atau tidak mengikuti diagonalnya. Karena data atau titik-titik tersebut tersebar sepanjang garis diagonal dan mengikuti arahnya, maka Tabel 4.12 menunjukkan bahwa data tersebut tersebar secara teratur.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua atau lebih variabel bebas dalam suatu model regresi mempunyai hubungan linier sempurna, mendekati hubungan linier sempurna, atau tidak sama sekali. Model regresi yang layak tidak memiliki multikolinearitas, atau dengan kata lain, tidak ada hubungan antar variabel independen. Tabel berikut menampilkan hasil uji multikolinearitas data.

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas dengan
Uji Nilai VIF (Variance Inflation Factor)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.463	1.881		1.310	.194		

Pelayanan	.260	.072	.289	3.628	.000	.536	1.867
Kinerja	.527	.069	.612	7.684	.000	.536	1.867

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan uji nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) ditampilkan pada tabel di atas. Jika yaitu jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka data dianggap bebas multikolinearitas. Hasil uji pada table di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pelayanan (X1) dan kinerja (X2) lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Artinya data terbebas dari multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Tabel 9
Multikolinieritas dengan Matriks Korelasi

Correlations				
		Pelayanan	Kinerja	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.681**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	92	92	92
Kinerja	Pearson Correlation	.681**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	92	92	92
Kepuasan	Pearson Correlation	.705**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	92	92	92

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Hasil uji multikolinearitas menggunakan uji nilai matriks korelasi dengan korelasi Pearson ditampilkan pada tabel di atas. Agar data dianggap bebas multikolinearitas, nilai koefisien korelasi variabel independen harus kurang dari 0,05. Jika korelasi melebihi 0,05 maka terjadi masalah. Hasil uji pada table 4.20 menunjukkan bahwa nilai korelasi pelayanan (X1) dan kinerja (X2) kurang dari 0,05. Artinya data terbebas dari multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kondisi dimana residu dalam model regresi mempunyai varian yang tidak merata. Masalah heteroskedastisitas tidak boleh muncul dalam model regresi yang baik. Tabel berikut menampilkan hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 10

Uji Heterokedastisitas dengan Glejser

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.227	1.260		-.180	.858
	Pelayanan	.070	.048	.207	1.449	.151
	Kinerja	-.025	.046	-.079	-.553	.582

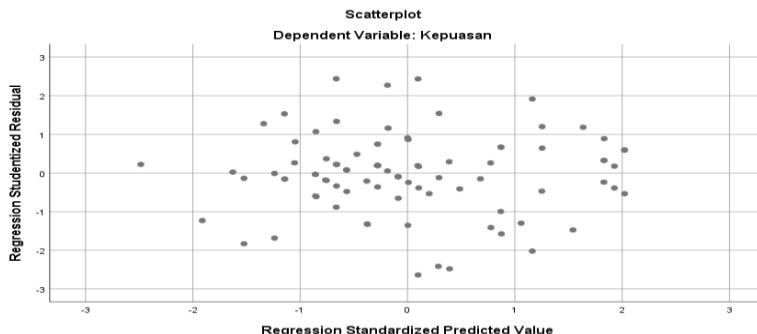
a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, maka nilai signifikansinya harus lebih besar dari 0,05 menurut uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Table 4.15 menunjukkan bahwa nilai signifikansi X1 dan X2 lebih dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi heterokedastisitas.

Grafik 2

Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplots



Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Heteroskedastisitas tidak boleh ada agar dapat lolos uji heteroskedastisitas scatterplot. Tabel 4.16 menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data karena data menyebar secara tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Analisis Deskriptif Statistik

1. Variabel Pelayanan (X₁)

Tabel 11

Hasil Analisis Deskriptif Statistik Variabel Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation

	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error		
Pelayanan	92	25	40	34.03	.380	3.642
Valid N (listwise)	92					

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 8 pertanyaan yang telah diberikan pada variabel faktor pelayanan, nilai terendah sebesar 25 dan nilai tertinggi sebesar 40. Rata-rata nilai untuk variabel pelayanan adalah 34.03 yang termasuk dalam kategori kurang baik.

Table kriteria untuk menentukan kategori variabel faktor pelayanan disusun menggunakan:

$$\text{Nilai tertinggi} = 40$$

$$\text{Nilai terendah} = 25$$

$$\text{Rentang} = 40 - 25 = 15$$

$$\text{Interval} = 15 : 5 = 3$$

Tabel 12
Kriteria Indikator Variabel Pelayanan

No	Interval	Frekuensi	Presentase	Kriteria
1	25 - 28	5	5.4%	Sangat Tidak Baik
2	28,1 – 31,1	16	17.4%	Tidak Baik
3	31,2 – 34,2	32	34.8%	Kurang Baik
4	34,3 – 37,3	17	18.5%	Baik
5	37,4 – 40,4	22	23.9%	Baik Sekali
	Total	92	100.0	

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

2. Variabel Kinerja (X₂)

Tabel 13

Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja

Descriptive Statistics						
	N	Min	Max	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kinerja	92	24	40	32.45	.396	3.798
Valid N (listwise)	92					

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 8 pertanyaan yang telah diberikan pada variabel faktor kinerja, nilai terendah sebesar 24 dan nilai tertinggi sebesar 40. Rata-rata nilai untuk variabel kinerja adalah 32,45 yang termasuk dalam kategori kurang baik.

Table kriteria untuk menentukan kategori variabel faktor pelayanan disusun menggunakan:

Nilai tertinggi = 40

Nilai terendah = 24

Rentang = $40 - 24 = 16$

Interval = $16 : 5 = 3,2$

Tabel 14
Kriteria Indikator Variabel Kinerja

No	Interval	Frekuensi	Presentase	Kriteria
1	24 – 27,2	6	6.5%	Sangat Tidak Baik
2	27,3 – 30,5	19	20.7%	Tidak Baik
3	30,6 – 33,8	40	43.5%	Kurang Baik
4	33,9 – 37,1	14	15.2%	Baik
5	37,2 – 40,4	13	14.1%	Baik Sekali
Total		92	100.0	

Sumber: Data primer yang sudah diolah

3. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 15
Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan

Descriptive Statistics						
	N	Minimu m	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kepuasan	92	21	35	28.41	.341	3.275
Valid N (listwise)	92					

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 7 pertanyaan yang telah diberikan pada variabel faktor kepuasan, nilai terendah sebesar 21 dan nilai tertinggi sebesar 35. Rata-rata nilai untuk variabel kepuasan adalah 28,41 yang termasuk dalam kategori kurang baik.

Table kriteria untuk menentukan kategori variabel faktor pelayanan disusun menggunakan:

Nilai tertinggi = 35

Nilai terendah = 21

Rentang = $35 - 21 = 14$

Interval = $14 : 5 = 2,8$

Tabel 16
Kriteria Indikator Variabel Kinerja

No	Interval	Frekuensi	Presentase	Kriteria
1	21 – 23,8	4	4.3%	Sangat Tidak Baik
2	23,9 – 26,7	21	22.8%	Tidak Baik
3	26,8 – 29,6	39	42.4%	Kurang Baik
4	29,7 – 32,5	14	15.2%	Baik
5	32,6 – 35,4	14	15.2%	Baik Sekali
	Total	92	100.0	

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

A. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memastikan hubungan antar variabel. Analisis regresi digunakan untuk memperkirakan seberapa besar kenaikan atau penurunan nilai variabel independen (pelayanan dan kinerja) akan mempengaruhi nilai variabel dependen (kepuasan). Analisis regresi linier berganda dilakukan dalam prosedur ini dengan bantuan SPSS. Tabel berikut menampilkan hasil perolehan data.

Tabel 17
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.463	1.881		1.310	.194
	Pelayanan	.260	.072	.289	3.628	.000
	Kinerja	.527	.069	.612	7.684	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien untuk variabel faktor pelayanan 0,260 dan variabel faktor kinerja 0,527, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 2,463 + 0,260 X_1 + 0,527 X_2$$

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Bila nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1 digunakan untuk menghitung besarnya variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Hal ini dikenal sebagai koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Garis

regresi lebih mewakili temuan penelitian sebenarnya, namun jika nilai koefisien determinasi mendekati 1. Hal ini karena nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa semakin besar varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen atau oleh faktor lain.

Tabel 18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.698	.691	1.820
a. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan				

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,691. Hal ini berarti variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel faktor pelayanan dan kinerja sebesar 69,1%.

3. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan dengan membandingkan Fhitung dan Ftabel . dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai signifikansi $<0,05$, atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. sebaliknya jika nilai signifikansi $<0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh X secara simultan terhadap Y. Pada pengujian dengan 92 responden, maka $F_{tabel} = (k ; n-k) = (3 ; 92-3) = (3 ; 89) = 2,71$.

Tabel 19
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	681.471	2	340.736	102.856	.000 ^b
	Residual	294.833	89	3.313		
	Total	976.304	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan						

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.25 diperoleh nilai Fhitung 102,856 $>$ Ftabel 2,71 dan nilai signifikansi 0,000 $<$ 0,050. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan faktor pelayanan dan faktor kinerja terhadap kepuasan.

4. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Dasar pengambilan keputusan uji t yakni jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pengujian dengan 92 responden maka $t_{tabel} = (a/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 92-3-1) = (0,025 ; 88) = 1,987$.

Tabel 22
Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				
		B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	2.463	1.881		1.310	.194
	Pelayanan	.260	.072	.289	3.628	.000
	Kinerja	.527	.069	.612	7.684	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang sudah diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2,463 dengan signifikansi $0,194 > 0,050$ yang menunjukkan bahwa nilai potensi kepuasan anggota sebelum ada variabel faktor pelayanan dan kinerja adalah sebesar 2,463. Hal ini berarti kepuasan anggota rendah sebelum adanya faktor-faktor tersebut. Variabel X1 (pelayanan) diperoleh nilai $t_{hitung} 3,628 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor pelayanan terhadap kepuasan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa **H1 diterima**. Variabel X2 (faktor kinerja) diperoleh nilai $t_{hitung} 7,684 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,050$. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor kinerja terhadap kepuasan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa **H2 diterima**.

5. Estimasi Nilai Parameter

Persamaan regresi:

$$Y = 2,463 + 0,260X_1 + 0,527X_2$$

a. Estimasi Intersep Konstanta

Penafsiran persamaan regresi di atas yaitu konstanta sebesar 2,463 menunjukkan bahwa nilai potensi dasar yang dimiliki variabel kepuasan anggota sebelum ada variabel faktor pelayanan dan kinerja adalah sebesar 2,463.

b. Estimasi Parameter

Hasil analisis persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Variabel X_1 sebesar 0,260 menunjukkan bahwa pada saat faktor pelayanan naik 1 satuan maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,260 satuan.
- 2) Variabel X_2 sebesar 0,527 menunjukkan bahwa pada saat faktor kinerja naik 1 satuan maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,527 satuan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Layanan berarti memberikan bantuan pada orang lain yang memerlukan. Pada Tindakan tersebut tentunya tercermin perilaku terpuji. Dalam ilmu ekonomi Islam tentunya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mencerminkan dasar syariah Al-Quran dan Hadits (Abdullah, 2021).

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan karyawan KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah terhadap pelanggan atau anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Hipotesis pertama atau H_1 adalah pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Pengujian hipotesis dengan alat bantu SPSS menghasilkan variabel pelayanan karyawan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,260 dengan nilai statistik t sebesar $3,628 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa **H_1 diterima** yaitu pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah.

Indikator pada pelayanan karyawan yang pertama adalah ruang kantor nyaman, ruang kantor bersih, karyawan melayani kualitas produk sesuai yang dijanjikan perusahaan, jenis layanan produk sesuai yang ditawarkan, karyawan ramah, karyawan cekatan, karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan atau anggota, karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan.

Indikator-indikator di atas adalah bentuk layanan dengan sikap yang terpuji sesuai yang diperintahkan oleh hukum syariah. Sikap tersebut dilihat dari menjaga kenyamanan, kebersihan, menepati janji atau amanah, jujur, dan tentunya membantu orang lain. Sikap melayani dalam Islam sama dengan berbuat ihsan. Al-Quran memerintahkan untuk berbuat ihsan kepada orang lain seperti Allah berbuat baik kepada makhluk-Nya. Perintah tersebut tertuang pada surat Al-Qashash ayat 77 yang artinya:

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Al-Qashash: 77)

Artinya bahwa untuk mencapai kepuasan anggota, KSPPS BMT DRI Muamalat harus memenuhi indikator-indikator di atas yang terkait dengan pelayanan karyawan dan memiliki aspek syariah sesuai hukum

Islam. Untuk terus menjaga kepuasan anggota maka KSPPS BMT DRI Muamalat harus mampu terus menjaga indikator-indikator di atas agar keberlangsungan kepuasan anggota terus terjaga.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Atlas Pematangsiantar pada tahun 2015. Penelitian yang dilakukan Herry Chrismant dkk menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan $t_{hit} 2,327 > t_{tabel} 2,048$ dan signifikan $0,027 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Atlas Pematangsiantar.

Penelitian oleh Aan Rahman pada Jurnal Cakrawala (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan. Hubungan tersebut sebesar 0,738, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah

Kinerja ataupun prestasi merupakan catatan terkait hasil-hasil yang didapatkan dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu ataupun aktivitas tertentu selama kurun periode tertentu. Sedangkan menurut ilmu ekonomi Islam kinerja merupakan gambaran akidah yang bersumber dari keimanan. Artinya bahwa nilai-nilai Islami yang sehubungan dengan kinerja tentunya bagian yang mengikat dengan akidah islam.

Kinerja dalam hal ini adalah kinerja karyawan KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah terhadap pelanggan atau anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Hipotesis kedua atau H_2 kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS DRI Muamalat Jawa Tengah. Pengujian hipotesis dengan alat bantu SPSS menghasilkan variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,527 dengan nilai statistik t sebesar $7,684 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa **H_2 diterima** yaitu kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah.

Tentunya untuk mencapai suatu kepuasan dari variabel kinerja membutuhkan beberapa indikator, indikator-indikator tersebut yang pertama adalah karyawan bekerja dengan disiplin tinggi, karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab, karyawan selalu tepat waktu, karyawan melayani dengan ramah, karyawan melayani dengan sopan, karyawan berupaya berhubungan baik dengan pelanggan atau anggota, karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan atau anggota, dan karyawan berpenampilan menarik.

Indikator-indikator di atas sebagai bentuk dari kinerja yang mencerminkan nilai-nilai islami yaitu disiplin (Q.S 4:59), perintah bertanggung jawab (Q.S 74:38), perintah untuk berbuat baik terdapat pada firman Allah dalam Quran Surat Al-Kahfi ayat 7 berbunyi:

﴿وَإِنَّا لَجَاعِلُونَ مَا عَلَيْهَا صَعِيدًا جُرْزًا﴾ (٧)

Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang ada di bumi sebagai perhiasan baginya, untuk Kami menguji mereka, siapakah di antaranya yang terbaik perbuatannya.

Kinerja sering dinyatakan dengan sebutan iman dan syariah yang akrab disebut dengan amal sholeh. Kehidupan ini dinyatakan pada kinerja atau amal perbuatannya. Sedangkan nilai hidup manusia tergantung pada nilai kinerjanya.

Artinya bahwa untuk mencapai kepuasan anggota, KSPPS BMT DRI Muamalat harus memenuhi indikator-indikator di atas yang terkait dengan kinerja karyawan yang tentunya segala sesuatunya didasarkan kepada hukum syariah. Untuk terus menjaga kepuasan anggota maka KSPPS BMT DRI Muamalat harus mampu terus menjaga indikator-indikator di atas agar keberlangsungan kepuasan anggota terus terjaga.

Hasil penelitian di atas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. Penelitian tersebut menemukan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh tersebut sebesar 10,587, yang berarti semakin baik kinerja karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi tentang pengaruh kinerja terhadap kepuasan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,832 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,843 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan R hitung = 0,861 dan hasil dari F hitung = 20,5 lebih besar dari F tabel = 3,35.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel faktor pelayanan karyawan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,260, uji t sebesar 3,628 yang lebih besar dari t tabel (1,987), serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota. Secara teoritis, hal ini sesuai dengan pendapat Syahrial bahwa pelayanan adalah bentuk bantuan kepada orang lain dan merupakan cerminan perilaku ihsan dalam ajaran Islam, sebagaimana tercantum dalam surat Al-Qashash ayat 77.

Selanjutnya, variabel kinerja karyawan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,527, uji t sebesar 7,684 yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 mendukung diterimanya hipotesis kedua (H2). Kinerja karyawan yang optimal dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada anggota, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan mereka. Hasil ini sesuai dengan pandangan Syalaby yang menyatakan bahwa ajaran Islam mendorong umatnya untuk bekerja keras dan menunjukkan hasil kerja terbaik, sebagaimana termuat dalam Q.S At-Taubah ayat 105.

Temuan ini mengindikasikan bahwa baik pelayanan maupun kinerja karyawan memiliki peranan penting dalam membangun kepuasan anggota BMT. Kombinasi keduanya menjadi faktor strategis yang saling

melengkapi dalam memperkuat hubungan antara lembaga dan anggotanya. Kepuasan anggota yang tinggi pada akhirnya akan menciptakan loyalitas dan kepercayaan, yang sangat penting untuk keberlanjutan dan pertumbuhan lembaga keuangan syariah seperti BMT DRI Muamalat.

Sebagai saran, pihak manajemen BMT DRI Muamalat Jawa Tengah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan melalui pelatihan berkelanjutan yang berbasis nilai-nilai Islam. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kepuasan anggota juga penting untuk mengidentifikasi area perbaikan. Dengan demikian, lembaga tidak hanya mampu menjaga kualitas hubungan dengan anggota, tetapi juga menjadikan prinsip-prinsip syariah sebagai landasan dalam memberikan pelayanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, F. D., Fathonih, A., & Athoillah, M. (2021). Analisis Kajian Tafsir Ahkam Tentang Kedudukan Akad Muamalah Pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia. *At-Tahfidz: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*, 3(01), 52-69.
- [2] Abdullah, F. D., Nurhasanah, A. A., Sulistiyo, B., & Saepudin, D. (2024). Analisis Tujuan dan Manfaat Penelitian Ilmiah dalam Pengembangan Hukum Ekonomi Syariah Perspektif Teoritis dan Aplikatif. *Iqtishad Sharia: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah & Keuangan Islam*, 2(2), 76-92.
- [3] Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori. *Media Nusa Creative* (MNC Publishing).
- [4] Bernadin, H. John dan Joyce, E.A. Russel. (2006). *Human Resource Management: An Experimental Approach*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- [5] Catrin Novrista Harni & Fivi Rahmatus Sofiyah. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Area Lubuk Pakam, 1-9.
- [6] Dessler, Gary. (2003). *Human Resource Management*. 9th ed. America: Prentice Hall.
- [7] Hamdani, Rambat Lupiyoadi & A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Hidayat, Nurul. (2007). Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah di BMT (Studi Kasus di BMT Robbani Kaliwungu). Semarang: IAIN Walisongo.
- [9] Khairunnisa, H. (2022). Penerapan Prinsip Pembiayaan Murabahah pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Kc. Cirebon Tinjauan Perspektif Hukum Islam. *Inklusif: Jurnal Pengkajian Penelitian Syariah dan Ilmu Hukum*, 7(2), 103-114.
- [10] Laporan Pertanggungjawaban Pengurus, Dewan Pengawas, dan Dewan Pengawas Syariah BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. (2022). Tegal: BMT DRI Muamalat.
- [11] Lilik Rahmawati & Nofiana Hidayatin. (2013). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. *El-Qist*, 3.
- [12] M. Nadzaratuzzaman H., Hasan Ali H. M., & A. Bahrul Muhtasib. (2008). *Materi Dakwah Ekonomi Syariah*. Jakarta: PKES.
- [13] Maulana Supriadi, Yuda, & Aning Sofyan. (2020). Prosiding Manajemen Komunikasi: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan, 40-43.
- [14] Nasution, Mustafa Edwin. (2007). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [15] Pengurus BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. (2021). Laporan Pertanggungjawaban Pengurus, Dewan Pengawas, dan Dewan Pengawas Syariah KSPPS BMT DRI Muamalat Jawa Tengah. Tegal: BMT DRI Muamalat Jawa Tengah.
- [16] Purwanti, Eka. (2015). Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Salon Spa Moz5 Cabang Palembang. *UIN Raden Fatah Palembang*.
- [17] Rangkuti, Freddy. (2000). *Pengukuran Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [18] Ridwan, Muhammad. (2004). *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Yogyakarta: UII Press.

- [19] Sunyoto. (2013). Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [20] Supranto, J. (2007). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- [21] Suryadi, D. (2019). Perilaku Konsumen dan Upayanya dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(2), 85-106.
- [22] Syahrial, Murah. (2018). Kualitas Pelayanan dalam Islam. *Jurnal IndraTech*, 8(4), 81-94.
- [23] Tjipto, Fandi. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [24] Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholidah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanuloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345.
- [25] Yulianto, Edy & M. Kholid Mawardi. (2015). (Survey pada Pelanggan FedEx Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2), 1-7.
- [26] Yusuf, Mahmud. (2016). Kinerja Islami. Mataram: Lafadz Jaya. <http://idr.uin-antasari.ac.id/19409/1/UNESCO%20KINERJA%20ISLAMI%20%282016%29.pdf>.