

# The Effect of The Quality of The Shuttle Service and Complaint Handling on Customer Satisfaction of Saving Product at PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

## [Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo]

Jeni Devi Anjelina<sup>1)</sup>, Masruchin<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email: [masruchin@umsida.ac.id](mailto:masruchin@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction of savings products. This research uses quantitative methods using sampling techniques, namely probability sampling techniques. The sample in this study was customers who used pick-up services at BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo with a total of 100 respondents. The results of this study were obtained from the distribution of questionnaires which were then processed using SPSS software version 20 to determine the influence of independent and dependent variables on a 95% confidence level ( $\alpha = 0.05$ ) and the results of the study showed that the quality of shuttle services on customer satisfaction resulted in a significance value of  $0.000 \leq 0.05$  which means that the quality of shuttle services has a positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, the complaint handling variable shows a significance value of  $0.001 \leq 0.05$  which means that the complaint handling variable has a positive effect on customer satisfaction. Then the quality of shuttle services and simultaneous complaint handling also affects customer satisfaction with a significance value of  $0.000 \leq 0.05$ .*

**Keywords;** *Quality of Shuttle Service, Handling of Complaints, Customer Satisfaction*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk tabungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik probability sampling. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa layanan antar jemput di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dengan total 100 responden. Hasil penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner yang kemudian diolah menggunakan software SPSS versi 20 untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan dependen pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah menghasilkan nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  yang berarti bahwa kualitas layanan antar jemput berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel penanganan komplain menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 \leq 0,05$  yang berarti bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain secara simultan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$ .*

**Kata Kunci ;** *Kualitas Layanan Antar Jemput, Penanganan Komplain, Kepuasan Nasabah*

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan posisi Bank Umum Syariah dan UUS masih memegang tingkat pemanfaatan teknologi lebih banyak jika dibandingkan dengan BPRS. Hal ini terjadi karena modal yang dimiliki oleh Bank Umum Syariah dan UUS lebih besar dari BPRS sehingga perlunya upaya khusus yang harus dilakukan oleh BPRS yaitu dengan peningkatan kualitas layanan antar jemput guna tercipta sebuah kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi sasaran utama yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga keuangan di tengah ketatnya persaingan dunia bisnis perbankan yang terjadi. Dalam mewujudkan sebuah kepuasan nasabah setiap lembaga keuangan saling berlomba-lomba mempersiapkan diri agar bisa menetrasi pasar dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan masyarakat [1]. Sebagai Negara berkembang, masyarakat di Indonesia bukan hanya membutuhkan bentuk aktifitas penyimpanan dan penyaluran dana saja namun juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank [2].

Sebagai salah satu lembaga yang berkembang dan baru dikenal oleh masyarakat pada tahun 2008, BPRS masih perlu perbaikan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan agar bisa bersaing dengan bank umum lainnya [3]. Alasannya, karena keberhasilan suatu layanan di bank tidak hanya tergantung dengan jumlah dana yang dikumpulkan dan pinjaman yang disalurkan namun juga bergantung pada kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah [4]. Suatu kepuasan nasabah merupakan sebuah nilai yang akan tercipta jika kualitas pelayanan yang

diberikan oleh bank dilakukan dengan baik [5]. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Totok Ismawanto, dkk (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan” menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian suatu lembaga keuangan nantinya akan memperoleh keuntungan sesuai yang diharapkan dan bisa membiayai kelangsungan operasi suatu perusahaan.

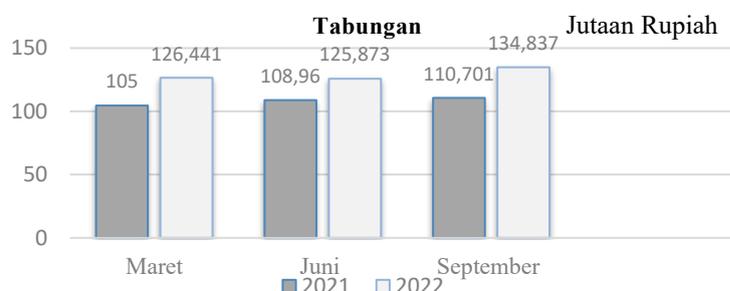
Ada hal yang harus diperhatikan oleh bank dalam memberikan sebuah pelayanan yaitu mendengarkan suara, kritik, dan saran nasabah dengan maksud bank harus melakukan interaksi bersama nasabah guna memperoleh umpan balik yang kemudian akan dijadikan tolak ukur keberhasilan oleh bank dalam memberikan pelayanan sehingga bisa memenangkan hati para nasabahnya [6]. Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah Islam, tentunya kehadiran Bank Syariah menjadi wadah bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan penyimpanan atau menyalurkan dana sesuai dengan prinsip syariah [7]. Salah satunya pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Dimana BPRS merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan dengan prinsip syariah namun tidak menggunakan jasa dalam lalu lintas pembayarannya [8].

Sebagai lembaga keuangan yang terbilang baru BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo menyediakan berbagai jenis produk pembiayaan dan tabungan yang berbasis syariah diantaranya wakaf, deposito, giro dan tabungan. Strategi khusus yang dilakukan BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dalam memberikan sebuah pelayanan yaitu dengan layanan antar jemput. Layanan ini diperuntukkan bagi para pedagang, lembaga, ataupun masyarakat yang disibukkan oleh kegiatan perekonomiannya. Layanan antar jemput ini hanya khusus diberikan pada produk tabungan. Dimana Tabungan merupakan sebuah produk yang digunakan masyarakat untuk melakukan kegiatan menyimpan dana yang penarikannya hanya dilakukan menurut syarat tertentu sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan pihak bank [9].

Namun jika dilihat dari perkembangan digital yang semakin maju. Penyediaan sebuah sistem menabung secara digital tentunya akan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Dan dengan adanya sistem tersebut juga bisa digunakan untuk menghadapi era industri 4.0 saat ini yang mana dari sisi kondisi perbankan yang sedang mengalami perubahan yang cukup radikal dari mulai adanya produk baru, pemain baru bahkan saluran baru yang setiap harinya muncul [10]. Namun pada nyatanya BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo mempunyai tujuan khusus dalam pemberian pelayanan antar jemput yaitu sebagai sarana membantu masyarakat yang kurang memahami teknologi dan sebagai salah satu bentuk promosi agar produk BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dikenal oleh masyarakat luas [11].

**Gambar 1.**

Perkembangan Publikasi Laporan keuangan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo (Dalam Rp. Jutaan)



Sumber: Data sekunder diolah, 2022

Terlihat pada gambar diatas menyatakan bahwa jumlah dana tabungan mengalami perkembangan yang cukup baik. Namun pada bulan juni 2022 mengalami penurunan sebesar 0,4% dari bulan maret 2022 yaitu sebesar Rp. 126,441 menjadi Rp.125,873. Melihat hal itu bisa diartikan salah satu faktornya yaitu pelayanan layanan antar jemput yang diberikan oleh BPRS belum optimal. Hal ini disebabkan oleh jumlah karyawan yang ada pada BPRS masih terbatas sehingga tak jarang menimbulkan sebuah kritik dari nasabah [12]. Bentuk kritik yang disampaikan yaitu terkait ketepatan waktu pengambilan uang tabungan dan struk yang ketinggalan dikantor. Oleh karena itu bank harus bisa menangani keluhan para nasabah agar merasakan sebuah kepuasan.

Penanganan komplain atau keluhan merupakan upaya pemberian solusi yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau bank dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dengan adanya penanganan komplain yang baik serta efektif tentunya akan mengubah perasaan seorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang puas atau bahkan menjadi nasabah yang loyal. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan hasil bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun tidak semua kepuasan nasabah hanya bisa diukur dari penanganan komplain. Dimana kepuasan nasabah merupakan sebuah bentuk penilaian yang dilakukan oleh konsumen ketika sudah menggunakan sebuah produk dan jasa yang telah dibelinya sehingga nantinya kepuasan akan menjadi tolak

ukur perusahaan dalam menumbuhkan kesetiaan nasabah [13].

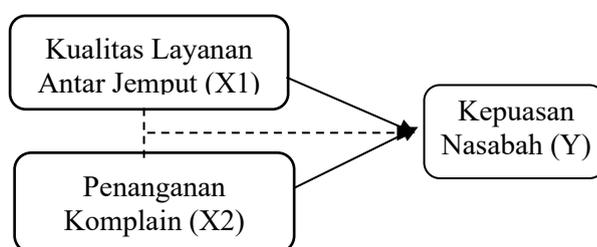
Oleh karena itu, melihat semakin meningkatnya akan kebutuhan, tabungan maupun simpan pinjam yang diperlukan oleh masyarakat tentunya memberikan peluang bagi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penanganan komplain yang diberikan dan menjadikan kepuasan nasabah sebagai acuan dalam mengembangkan suatu lembaga keuangan terutama pada BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Dengan berbagai ulasan diatas maka penulis ingin memfokuskan penelitian ini dengan mengambil judul: “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo”.

Dengan melihat ulasan diatas maka penulis mengambil rumusan masalah untuk bahan penelitian ialah sebagai berikut:

- Apakah pengaruh kualitas layanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo?
- Apakah pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo?
- Apakah pengaruh kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo?

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, dengan variabel bebas Kualitas Layanan Antar Jemput ( $X_1$ ) dan Penanganan Komplain ( $X_2$ ) serta variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah Produk Tabungan ( $Y$ ) yang mana termuat dalam gambaran kerangka penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.**  
Kerangka Berfikir



### Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub>: Kualitas Layanan Antar Jemput berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Nasabah.

H<sub>2</sub>: Penanganan Komplain berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Nasabah.

H<sub>3</sub>: Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

### Kualitas Layanan Antar Jemput

Kualitas layanan merupakan suatu elemen yang tujuannya memberikan keyakinan kepada para nasabah agar percaya terhadap produk dan layanan di perbankan sehingga nantinya akan berdampak pada peningkatan *market share* dan citra suatu perusahaan [14]. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah konsep indikator layanan yang tidak mudah untuk dipahami, dengan demikian dalam pemberian layanan oleh lembaga keuangan harus memberi kesan yang baik kepada para nasabahnya dengan cara menjaga rasa kepercayaan pelanggan serta cepat, akurat dan transparan dalam menangani segala keluhan para nasabah [15].

Layanan antar jemput atau jemput bola merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan bank dalam hal mempromosikan sebuah produk dengan memberikan deskripsi menggunakan bahasa dan didukung dengan adanya brosur yang dapat menimbulkan calon nasabah minat untuk menggunakan produk tersebut. layanan antar jemput merupakan sebuah layanan yang tujuannya memberikan kemudahan bagi pada nasabah yang tidak paham dengan teknologi ataupun ingin menabung di bank tanpa harus datang ke kantor lembaga terkait dikarenakan tidak memiliki waktu luang seperti pedagang, pelaku usaha mikro, maupun lembaga-lembaga sekolah. Layanan ini juga digunakan untuk meminimalisir resiko para nasabah saat menyetorkan dana ke lembaga keuangan.

Menurut Kusmawadhani terdapat lima dimensi yang ada dalam kualitas layanan yaitu sebagai berikut [16]:

- Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan untuk mengungkapkan keberadaannya kepada masyarakat. Baik sarana maupun prasarana perusahaan yang nampak dimata konsumen merupakan salah satu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
- Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang menjanjikan bagi pelanggan dan sesuai dengan ekspektasinya. Artinya karyawan perusahaan harus mampu menunjukkan kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan mengenai suatu produk sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.
- Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu sikap kebersediaan dalam menerima dan memberikan pelayanan untuk memecahkan masalah yang timbul.

- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah sebuah pengetahuan, kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan perusahaan dalam membangun rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimana terdapat komponen yang harus diperhatikan seperti keramahan berkomunikasi, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
- e. Empati (*empathy*) merupakan sebuah rasa ketulusan yang sifatnya pribadi atau personal kepada konsumen dengan cara berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

### Penanganan Komplain

Komplain adalah sebuah perasaan atas keraguan ataupun ketidakpuasan yang disampaikan oleh nasabah terkait pelayanan yang diberikan pihak bank. Sehingga nasabah merasa harapannya tidak terpenuhi. Dengan adanya komplain suatu perusahaan harus memberikan sebuah penanganan komplain agar nasabah merasakan sebuah kenyamanan ketika melakukan sebuah transaksi keuangan.

Penanganan komplain merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan sebagai dasar pemulihan atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan tujuan untuk membangun citra perusahaan. Terdapat tiga dimensi yang ada dalam penanganan komplain diantaranya sebagai berikut:

- a. Kecepatan penanganan komplain. Dalam dimensi ini menunjukkan suatu penanganan komplain yang dapat diukur dalam bentuk kecepatan, ketepatan, cekatan, dan kesigapan perbankan dalam memberikan penanganan atas komplain nasabah.
- b. Penyelesaian masalah secara memuaskan. Indikator ini diukur berdasarkan penyelesaian komplain yang menjadikan nasabah merasakan sebuah kepuasan atas komplain yang sudah diutarakan, serta bagaimana tata cara penyampaian komplain yang mudah dan sederhana bagi nasabah. dimana dalam dimensi ini perusahaan memperlihatkan prosedur penyelesaian yang baik kepada nasabahnya.
- c. Kemudahan pengajuan komplain merupakan suatu hal yang dapat ditunjukkan dari kemudahan pegawai dalam memberikan kesempatan untuk nasabah dalam menyampaikan keluhan yang dialami terhadap suatu bank tersebut. cara yang dilakukan perusahaan adalah menyediakan saluran telepon bebas pulsa, website maupun pengajuan komplain secara langsung untuk menampung keluhan pelanggan dengan catatan pemberian kejelasan oleh pihak bank mengenai mekanisme pengajuan agar nasabah tidak merasa kebingungan untuk menyampaikan komplain.

### Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkatan rasa yang dimiliki seseorang dengan cara menyatakan sebuah hasil analogi antara ekpetasi yang ingin diwujudkan dengan jasa yang diterimanya. Dan hasil yang diterima akan berbeda karena setiap konsumen mempunyai cara pandang masing-masing dalam memaknai sebuah kepuasan. Menurut Wulandari, kepuasan nasabah merupakan suatu respon yang telah diberikan oleh masing-masing individu, kelompok maupun organisasi ketika sudah merasakan kepuasan atau tidaknya penggunaan barang ataupun jasa [17].

Menurut Thalib dan Adji terdapat 4 dimensi mengenai kepuasan nasabah diantaranya adalah:[8]

- a. Keinginan (*desire*) yaitu kesesuaian harapan nasabah yang timbul karena kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginannya. Hal ini ditandai dengan munculnya minat yang kuat dari calon nasabah untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan. Namun demikian timbul perlawanan dalam diri calon nasabah berupa keraguan, benarkah produk atau jasa yang bersangkutan memberikan sesuatu seperti yang dijanjikan pada saat kegiatan promosinya. Oleh karenanya kinerja yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan kemudahan nasabahnya harus sesuai dengan keinginan nasabah.
- b. Kemudahan (*convenience*) merupakan sebuah indikator yang menunjukkan kepuasan fasilitas maupun pelayanan yang dapat diukur dari perasaan puas pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan seperti keprofesionalisme para pemasar dalam melakukan promosi terkait layanan yang diberikan.
- c. Ketertarikan (*interest*) yaitu perasaan puas nasabah atas produk atau layanan yang diberikan perusahaan dengan memberikan sebuah penilaian. Cara yang dilakukan oleh nasabah dalam tahap ini dengan menyebutkan bahwa memilih perusahaan dan menggunakan produk-produk yang ada merupakan pilihan yang sangat tepat.
- d. Tindakan (*action*) merupakan tahapan yang paling pusat artinya seorang pemasar haruslah sudah mengarah pada tindakan untuk membeli. Dalam tahapan *action* ini menjelaskan langkah apa yang dilakukan oleh seorang pemasar dalam meyakinkan pembaca atau target untuk melakukan keputusan untuk membeli dan berlangganan atas apa yang ditawarkan.

## II. METODE

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo yang menggunakan produk tabungan dengan Jumlah nasabah aktif sebanyak 3.547. pada penelitian ini proses pengambilan sampel yang dilakukan yaitu menggunakan teknik *probability sampling*, dimana sampel yang diambil berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh penulis diantaranya adalah nasabah yang menggunakan produk tabungan dengan sistem layanan antar jemput. Jenis data yang digunakan penulis adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi, pengumpulan penelitian-penelitian terdahulu,

jurnal serta buku.

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus slovin:

$$s = \frac{N}{N + 1 (e)^2}$$

[18]

Ket:

S : Ukuran Sampel/ Jumlah responden

N : Jumlah Populasi

e : Tingkat Kesalahan (*error level*) 10% = 0,1

Berikut perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan:

$$s = \frac{3.547}{3.547 + 1 (0,1)^2}$$

$$s = \frac{3.547}{3.547 + 1 (0,01)}$$

$$s = \frac{3.548 (0,01)}{3.547}$$

$$s = \frac{35,48}{35,48}$$

$$s = 99,97$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah responden disesuaikan oleh penulis menjadi 100 responden karena ingin mengantisipasi apabila terdapat kuesioner yang cacat dalam pengisiannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen (Y) dan juga variabel independen (X). Variabel independen (X) dari penelitian ini adalah (X1) = kualitas layanan antar jemput dan (X2) = penanganan komplain. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Tujuan menggunakan skala ini untuk mengukur dan menganalisis jawaban responden dengan kategori skor sebagai berikut: Sangat Setuju skor (5). Setuju skor (4), Netral skor (3), Tidak Setuju skor (2), Sangat Tidak Setuju skor (1) [19].

Terkait dengan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS versi 20 yang terdapat beberapa metode yang akan dilakukan antara lain: Analisis Deskriptif, Uji Validitas dan Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas), Analisis Linier Berganda dan Uji Hipotesis (Uji F dan Uji T).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Statistik Deskriptif

Tabel 1. Deskripsi Responden

Kategori	Kriteria	Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-laki	65	65%
	Perempuan	35	35%
Usia	21-30 tahun	18	28%
	31-40 tahun	29	29%
	41-50 tahun	23	23%
	51-60 tahun	22	22%
	61-70 tahun	8	8%
	Pekerjaan	Wiraswasta	65
Pegawai Swasta		24	24%
ASN/ TNI/ Polri		4	4%
Pelajar/ Mahasiswa		3	3%
Belum Bekerja		2	2%
Pendidikan Terakhir	SD	10	1%
	SMP	15	15%
	SMA/SMK	49	49%

	D3	3	3%
	S1	23	23%
<b>Lama Menjadi Nasabah</b>	1 tahun	51	51%
	2 tahun	33	33%
	> 3 tahun	16	16%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan data diatas penulis telah menyebarkan kuesioner ke 100 responden yang sudah ditetapkan dan menghasilkan data bahwa sebagian besar nasabah yang menabung dengan menggunakan layanan antar jemput adalah seorang wiraswasta. Kemudian lama nasabah menabung paling banyak adalah 1 tahun. Selisih lama menjadi nasabah 1 tahun dengan 2 tahun yaitu dengan presentase sebesar 18% dari keseluruhan total nasabah.

### Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut layak atau tidak untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Terdapat dua uji yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reabilitas.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan sebuah instrumen pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian [19]. Penelitian ini menggunakan uji validitas sata penelitian dengan menggunakan *Pearson Correlation* dimana setiap pernyataan akan dikatakan valid apabila nilai signifikasinya  $\leq 0,05$  . dan Jika nilai signifikan  $\geq 0,05$  maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid. Berikut ini hasil pengujian validitas data:

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

		<b>Correlations</b>		
		TX1	TX2	TY
TX1	Pearson Correlation	1	.472**	.630**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.472**	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.630**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Adapun hasil uji validitas mengenai variabel kualitas layanan antar jemput, penanganan komplain dan kepuasan nasabah pada tabel diatas telah menunjukkan bahwa semuanya menunjukkan nilai signifikansi  $\geq 0,05$  oleh karenanya semua variabel tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

### Uji Reabilitas

Reabilitas adalah suatu pengukuran instrumen penelitian dengan objek yang sama dan tujuannya untuk menjamin pengukuran mengenai konsistensi dari instrumen yang diuji. Untuk melakukan analisis reliabilitas, penulis menggunakan bantuan program komputer SPSS Statistics 20 yang dilakukan dengan menggunakan pengujian *cronbach's alpha*. Dimana data dikatakan reliabel apabila memenuhi ketentuan hasil  $\alpha \geq 0,70$  Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari kuesioner penelitian:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	36

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2022

Dengan memperhatikan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel X1, X2 dan Y yaitu 0,917 dimana itu  $\geq 0,70$  oleh karenanya seluruh instrumen dikatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

Analisis ini yang dilakukan untuk menilai apakah didalam sebuah mdel regresi linier Ordinary Least Square (OLS)terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Oleh karenanya uji ini dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan sebuah bentuk alat ukur untuk menguji apakah data pada sebuah sebaran kelompok atau variabel yang sudah dukumpulkan dengan baik dapat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov smirnov* dengan ketentuan apabila nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Berikut hasil pengujian normalitas:

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.91127443
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.047
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.736
Asymp. Sig. (2-tailed)		.651

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Dilihat pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* nilai pada asymptotic Sig. (2-tailed) telah menunjukkan nilai signifikansi  $0,651 \geq 0,05$  sehingga bisa diartikan data tersebut memiliki distribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas ini tujuannya ialah untuk menguji apakah telah terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* dimana ketentuan dari uji heteroskedastisitas ini apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $\geq 0,05$  maka dinyatakan data tersebut tidak terjadi gejala heterokedasitas pada model regresi. Berikut hasil pengujian heterokedasitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-3.987	2.478		-1.609	.111	
1	TX1	.070	.038	.207	1.860	.066
	TX2	.044	.061	.080	.721	.473

a. Dependent Variable: ABS\_RES\_1

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Dapat dilihat dari tabel 5 diatas bahwa nilai pada masing-masing variabel independen diperoleh nilai signifikansi  $\geq 0,05$  ( $0,066 \geq 0,05$  dan  $0,473 \geq 0,05$ ) maka dari itu dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala

heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan sebuah tata cara pengujian sebuah data yang tujuannya untuk menguji apakah dalam model regresi ini ditemukan sebuah data yang berkorelasi antar variabel. Pengujian data ini dapat dilihat dengan menggunakan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk mendeteksi adanya multikolinieritas atau tidak. Ketentuan yang digunakan apabila nilai VIF  $\leq 10,00$  dan nilai Tolerance  $\geq 0,01$  maka dinyatakan data tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6.** Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta					
(Constant)	11.584	4.204		2.755	.007		
1 TX1	.374	.064	.491	5.828	.000	.777	1.287
TX2	.366	.104	.296	3.511	.001	.777	1.287

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki VIF  $\leq 10,00$  ( $1,287 \leq 10,00$ ) dan nilai Tolerance  $\geq 0,01$  ( $0,777 \geq 0,01$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala korelasi diantara variabel independen dalam model regresi.

### Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan Antar Jemput (X1) dan Penanganan Komplain (X2) terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Hasil pengujian regresi linier berganda berikut ini:

**Tabel 7.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.584	4.204		2.755	.007
1 TX1	.374	.064	.491	5.828	.000
TX2	.366	.104	.296	3.511	.001

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

$$Y = 11,584 + 0,374 X_1 + 0,366 X_2 + e$$

Berdasarkan tabel diatas koefisien pada variabel X1 diperoleh hasil dengan presentase sebesar 37,4%, sedangkan koefisien pada variabel X2 diperoleh hasil lebih kecil daripada variabel X1 dengan total presentase sebesar 36,6% dan koefisien pada variabel Y diperoleh hasil sebesar 11,584. Dengan demikian persamaan diatas kesimpulannya:

- Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 11,58 artinya menunjukkan tanda positif. maka nilai yang diperoleh tersebut ada pengaruh yang searah antara variabel dependen dan variabel independen. Apabila nilai variabel independen bernilai 0 maka kepuasan nasabah di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo nilainya 11,584.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan antar jemput (X1) yaitu sebesar 0,374 sehingga menyatakan adanya pengaruh positif antara variabel X1 terhadap variabel Y jika variabel kualitas layanan antar jemput (X1) mengalami kenaikan 1% maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,374 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel penanganan komplain (X2) yaitu sebesar 0,366. Maka nilai positif tersebut menyatakan bahwa antara variabel X2 terhadap variabel Y ada pengaruh yang searah sehingga jika variabel Penanganan Komplain mengalami kenaikan 1% maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik dengan nilai 0,366 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

### Uji Kelayakan Model

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap model regresi dan uji yang dilakukan adalah uji T dan uji F.

#### Uji T

Pengujian ini dilakukan sebagai salah satu cara untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$ . Hasil pengujianya sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.584	4.204		2.755	.007
1 TX1	.374	.064	.491	5.828	.000
TX2	.366	.104	.296	3.511	.001

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Dari Tabel Hasil pengujian T diatas dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai signifikansi (p-value) pada variabel Kualitas Layanan Antar Jemput (X1) yaitu 0,000. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai alpa 0,05 ( $0,000 \leq 0,05$ ) maka menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Antar Jemput ini memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Bisa dikatakan X1 pada pengujian T **Diterima** secara parsial.
- 2) Nilai signifikansi (p-value) pada variabel Penanganan Komplain (X2) yaitu 0,001. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari nilai alpa 0,05 ( $0,001 \leq 0,05$ ) sehingga menunjukkan bahwa variabel Penanganan Komplain ini memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dan bisa dikatakan X2 pada pengujian T **Diterima** secara parsial.

#### Uji F

Uji ini dilakukan dengan tujuan sebagai salah satu cara agar bisa mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap dependen secara simultan dengan menggunakan F hitung. Dengan ketentuan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$ . Hasil pengujianya sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Analisis Uji F

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	730.564	2	365.282	42.228	.000 <sup>b</sup>
Residual	839.076	97	8.650		
Total	1569.640	99			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 42,228 dengan tingkat signifikansi atau p-value sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Maka secara simultan variabel Kualitas Layanan Antar Jemput (X1), Penanganan Komplain (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

### Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary <sup>b</sup>	
	R	R Square
1	.682 <sup>a</sup>	.465

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel diatas nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,682. Dari hasil Output pengujian ini diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada kolom R Square sebesar 0,456 atau 46,5% dari total keseluruhan responden sehingga menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) yaitu sebesar 46,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 53,5% telah dipengaruhi oleh variabel lain.

## Pembahasan

**Tabel 11.** Hasil Signifikasi Pengolahan Data

No.	Jenis pengaruh	Koefisien ( $\alpha$ )	T hitung	Sig.	Ket.
1.	Kualitas layanan antar jemput Nasabah → Kepuasan	0,05	5.828	0,000	Signifikan
2.	Penanganan Komplain Nasabah → Kepuasan	0,05	3.511	0,001	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut maka hasil pembahasan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### a. Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan antar jemput ada pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai signifikansi  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai alpa 0,05 ( $0,000 \leq 0,05$ ) sehingga hipotesis pertama variabel ini diterima dan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hasil Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Totok Ismawanto, dkk (2020) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan merupakan kunci sebuah perusahaan dikatakan berhasil atau tidak dalam memuaskan para nasabah.

### b. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa faktor penanganan komplain ada pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai signifikansi  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai alpa 0,05 ( $0,001 \leq 0,05$ ) sehingga hipotesis kedua ini diterima sehingga bisa dinyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hasil Penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu Hilda Sanjayawati (2019) yang menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukan hanya itu penelitian sebelumnya menurut Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015) juga menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun tidak semua kepuasan nasabah hanya bisa diukur dari penanganan komplain.

### c. Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

**Tabel 12.** Hasil Signifikansi Pengolahan Data

No.	Jenis pengaruh	Koefisien ( $\alpha$ )	F hitung	Sig.	Ket.
1.	Interaksi (Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain) → Kepuasan Nasabah	0,05	42.228	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji F yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 42,228 dan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  ( $0,000 \leq 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain dinyatakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur tebu Ireng Sidoarjo. Hasil

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Putra Eka Purwansyah (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis akan menarik sebuah kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan antar jemput berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Kemudian pada variabel penanganan komplain juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara pada variabel kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain secara simultan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Oleh karenanya kualitas pelayanan dan penanganan komplain merupakan kunci dasar yang harus dimiliki oleh lembaga keuangan karena kualitas sebuah pelayanan akan menentukan *market share* lembaga keuangan tersebut sehingga kedepannya nanti menandingi target pasar BUS dan UUS ditengah kecanggihan teknologi yang terjadi. Sehingga penulis berharap penelitian ini bisa lebih diperdalam pada penelitian selanjutnya. Dan saran yang diberikan untuk BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo yaitu untuk meningkatkan sebuah kepuasan nasabah serta mempertahankan bahkan menambah jumlah nasabah dari tahun ke tahun pihak bank perlu memberikan perhatian dan pelayanan yang semaksimal mungkin dan memberikan edukasi kepada masyarakat terkait kesadaran untuk menabung.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada Allah SWT, program ISS TAU UMSIDA, orang tua, dosen pembimbing, ibu/ bapak dosen, program studi perbankan Syariah, rekan-rekan serta Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan penulisan artikel ini.

#### REFERENSI

- [1] A. Meilani, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Nu Cabang Burneh Bangkalan," *Kaos GL Derg.*, vol. 8, no. 75, pp. 147–154, 2020, [Online].
- [2] Y. M. Faha, Masruchin, and L. F. Nur, "Pengaruh Religiositas dan Presepsi Pelanggan Tentang Bunga Tabungan," vol. 5, no. 1, pp. 153–166, 2022.
- [3] S. A. Aldila, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor," *An-Nisbah J. Ekon. Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 53–72, 2018, doi: 10.21274/an.2018.4.2.53-72.
- [4] M. A. Mukminin and F. N. Latifah, "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo ( The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo )," vol. 4, no. 1, pp. 54–72, 2020, doi: 10.21070/perisai.v4i1.525.
- [5] R. Martiwi, A. Ryad, and E. Karlina, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta," vol. 17, no. 1, 2019.
- [6] Ma'mun, "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Prespektif Ekonomi Islam," 2019.
- [7] I. N. 'Aisyah, L. S. Dora, Kholishoh, and A. Aziz, "Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia," *Inklusif J. Pengkaj. Penelit. Ekon. dan Huk. Islam*, no. 2, pp. 114–126, 2020, [Online]. Available: [www.syekhnhurjati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif](http://www.syekhnhurjati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif)
- [8] R. M. Thalib and W. H. Adji, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha," *pemasaran*, vol. 5, no. 1, pp. 147–156, 2022.
- [9] R. Widayati and A. H. Amri, "Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampuang Tengah (Jkt) Pariaman," *Univ. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, pp. 1–11, 2019.
- [10] H. Ashari and T. P. Nugrahanti, "Analisis Kesiapan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Menghadapi Era Industri 4.0," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 2, pp. 221–238, 2020, [Online]. Available: <https://www.comtrade>
- [11] M. Khafidh, "Pengaruh Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Menabung Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Darussalam," 2021.
- [12] M. Simanjuntak and U. . Hamimi, "Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM)," *J. Ilmu Kel. dan Konsum.*, vol. 12, no. 1, pp. 75–86, 2019, doi: 10.24156/jikk.2019.12.1.75.
- [13] S. Lungsae and M. R. Maika, "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," vol. 23, no. April, 2021.
- [14] D. C. Harini MM, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," 2016.
- [15] Nasifah and D. Kurniawan, "Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)," vol. 3, pp. 177–194, 2020.
- [16] N. Kusumawardhani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat

- Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan),” 2017.
- [17] F. Wulandari, “Kepuasan Nasabah/ Anggota Dalam Menggunakan Sistem Jemput Bola Pada BMT Fajar Kota Metro,” 2018.
- [18] I. K. Swarjana, *Populasi-Sampel Teknik Sampling dan Bias Dalam Penelitian*. 2022, 2022.
- [19] D. Sepyarina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Mergin Terhadap Kpeuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BMT BIMU Bandar Lampung),” 2019.

***Conflict of Interest Statement:***

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*