

Jeni Devi Anjelina dan Masruchin 2023

by Cek Turnitin Kuy

Submission date: 06-Feb-2023 09:02PM (UTC-0500)

Submission ID: 1986534617

File name: Jeni_Devi_Anjelina_dan_Masruchin_2023.doc (505K)

Word count: 3593

Character count: 22827

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

Jeni Devi Anjelina¹⁾, Masruchin²⁾

^{1,2}Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Email: anjelinajenidevi@gmail.com, masruchin@umsida.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction. This research uses quantitative methods. The sampling technique used is probability sampling technique. The sample in this study were customers who used shuttle services at BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo with a total of 100 respondents. The results of this study were obtained from distributing questionnaires which were then processed using SPSS software version 20 which 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 complaint handling simultaneously also affect customer satisfaction with a significance value of $0.000 \leq 0.05$.

Keywords: Shuttle Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction

JEL Classification: G0, G20, G21

1. 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 (Meilani, 2020). 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.

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 (Harini MM, 2016). 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 (Nasifah & Kurniawan, 2020).

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 (Aldila, 2018). Menurut Martiwi, suatu kepuasan nasabah merupakan sebuah nilai yang akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dilakukan dengan baik (Martiwi et al., 2019). 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.

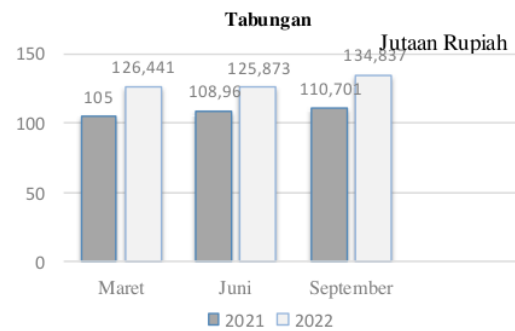
Ada hal yang harus diperhatikan oleh bank dalam memberikan sebuah pelayanan yaitu mendengarkan suara, kritik, dan saran nasabah dengan maksud bank harus melakukan interaksi bersama nasabah guna memperoleh umpan balik yang kemudian akan dijadikan tolak ukur keberhasilan oleh bank dalam memberikan pelayanan. 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 (Aisyah et al., 2020). 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 (Thalib & Adji, 2022).

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 (Widayati & Amri, 2019).

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 (Ashari & Nugrahanti, 2020). 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 (Khafidh, 2021).

Gambar 1. Perkembangan Publikasi Laporan keuangan BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo (Dalam Rp. Jutaan)



Sumber: Data sekunder diolah, 2022

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 (Simanjuntak & Hamimi, 2019). 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

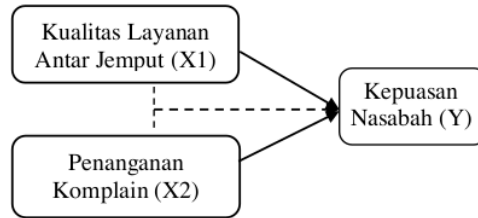
tidak semua **kepuasan nasabah** hanya bisa diukur dari penanganan komplain. Menurut (Kusumawardhani, 2017) terdapat 3 indikator penanganan komplain sebagai berikut: kecepatan penanganan komplain, penyelesaian masalah secara memuaskan dan kemudahan pengajuan komplain. Adanya penanganan komplain nantinya bisa mewujudkan harapan nasabah dan menjadikan nasabah puas. 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 (Lungsae & Maika, 2021).

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:

- a) Bagaimanakah pengaruh **kualitas layanan antar jemput** terhadap **kepuasan nasabah** di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo?
- b) Bagaimanakah pengaruh **penanganan komplain** terhadap **kepuasan nasabah** di BPRS Lantabur Tebuireng Sidoarjo?
- c) Bagaimana 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 (X1) dan Penanganan Komplain (X2) 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:

- H₁: Kualitas Layanan Antar Jemput berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.
- H₂: Penanganan Komplain berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.
- H₃: Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. 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 OJK, dokumentasi, pengumpulan penelitian-penelitian terdahulu, jurnal serta buku.

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus slovin:

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

(Ma'mun, 2019)

Ket:

S : Ukuran Sampel/ Jumlah responden

N : Jumlah Populasi

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

Berikut perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan:

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

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

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

$$s = \frac{3.547}{35,48}$$

$$s = 99,97$$

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) (Sepyarina, 2019).

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).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. 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	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%
Lama Menjadi Nasabah	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.

3.1.2. Pengujian Hipotesis

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 2.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

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

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

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 (α) 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.

3.1.3 Uji Kelayakan Model

a. 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 3.

Hasil Analisis Uji T

Coefficients^a

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.

b. 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 4.
Hasil Analisis Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	730.564	2	365.282	42.228	.000 ^b
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).

c. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Tabel 5.
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square
1	.682 ^a	.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 (R²) 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.

3.2. Pembahasan

Tabel 6.
Hasil Signifikasi Pengolahan Data

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

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.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. 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.

3.2. Saran

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.

4. UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Bapak Dosen Pembimbing, Mentor, Bank BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo, Program TAU UMSIDA. Terimakasih kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, keluarga serta teman-teman yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan artikel ini dan terimakasih kepada pihak editor yang telah mereview artikel ini. Besar harapan penulis untuk mendapat respon baik dari pihak editor Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Islam (JIED).

5. REFERENSI

Aldila, S. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 53–

72.

<https://doi.org/10.21274/an.2018.4.2.53-72>

'Aisyah, I. N., Dora, L. S., Kholishoh, & Aziz, A. (2020). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia. *Inklusif: Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi Dan Hukum Islam*, 2, 114–126. www.syekhnujati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif

Ashari, H., & Nugrahanti, T. P. (2020). Analisis Kesiapan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Menghadapi Era Industri 4.0. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 221–238. <https://www.comtrade>.

Harini MM, D. C. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*.

Khafidh, M. (2021). *Pengaruh Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Menabung Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Darussalam*.

Kusumawardhani, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan)*.

Lungsae, S., & Maika, M. R. (2021). *Pengembangan Layanan Aplikasi Go-jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 23(April).

Ma'mun. (2019). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Prespektif Ekonomi Islam*.

Martwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. 17(1).

Meilani, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Nu Cabang Burneh Bangkalan. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. Nasifah, & Kurniawan, D. (2020). *Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)*. 3, 177–194.

Sepyarina, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Mergin Terhadap Kpeuasan*

Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BMT BIMU Bandar Lampung).

Simanjuntak, M., & Hamimi, U. . (2019). Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM). *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 12(1), 75–86. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>

Thalib, R. M., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan

Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha. *Pemasaran*, 5(1), 147–156.

Widayati, R., & Amri, A. H. (2019). Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampuang Tengah (Jkt) Pariaman. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 1–11.

Jeni Devi Anjelina dan Masruchin 2023

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet Source

2%

2

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Jeni Devi Anjelina dan Masruchin 2023

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
