

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT (*BAITUL MAL WA TAMWIL*)
ARTA BUANA METRO**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Program Studi Manajemen
Dakwah

Oleh:

BAGAS HABIBULLOH

1841030391

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL)
ARTA BUANA METRO**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Program Studi Manajemen
Dakwah

Oleh:

Bagas Habibulloh

1841030391

Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing 1 : Dr. Tontowi Jauhari, M.M

Pembimbing 2 : Rouf Tamim, M.Pd.I

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk menabung di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*). Nasabah akan merasa puas jika baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Dalam memaksimalkan performa keuangan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*), BMT harus memiliki layanan yang baik dan berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT Arta Buana Metro. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Arta Buana Metro dengan rata-rata sebanyak 125 nasabah per bulan yang berkunjung ke BMT Arta Buana Metro. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *random sampling*, untuk menentukan ukuran sampel dalam suatu populasi dapat ditentukan dengan teknik *Issac dan Micheal*, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi sederhana.

Hasil dalam penelitian ini didapatkan bahwa pengujian secara simultan (bersama-sama) menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan $F_{hitung} 20,51 > F_{tabel} 2,49$. Hal ini juga didukung dengan hasil pengujian koefisien determinasi (R) dimana diketahui *adjust R²* yaitu sebesar 0,71 hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y adalah sebesar 71%. Sedangkan 29% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Hasil analisis pada uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} (8,87) > \text{nilai } t_{tabel} (2,03)$, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu indikator (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Service quality is reflected in customer satisfaction in saving at BMT (Baitul Maal Wa Tamwil). Customers will feel satisfied if the service provided is good or not. Service quality is very important in retaining customers for a long time. In maximizing the financial performance of BMT (Baitul Maal Wa Tamwil), BMT must have good and quality services.

This study aims to determine the effect of service quality variables (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention) simultaneously on customer satisfaction at BMT Arta Buana Metro. The population used in this study were all BMT Arta Buana Metro customers with an average of 125 customers per month visiting BMT Arta Buana Metro. The sampling technique used is random sampling technique, to determine the sample size in a population can be determined by the Issac and Micheal technique, so the sample used in this study is 40 customers. Data collection techniques used questionnaires and hypothesis testing in this study using simple regression.

The results in this study found that simultaneous (together) testing showed that the service quality variable had a significant influence on customer satisfaction as evidenced by $F_{count} 20.51 > F_{table} 2.49$. This is also supported by the results of testing the coefficient of determination (R) where it is known that adjusted R^2 is equal to 0.71. This indicates that the effect of the independent variables simultaneously (together) on the dependent variable Y is 71%. Meanwhile, 29% was influenced by other factors not examined in the study. The results of the analysis on the t test show the value of $t_{count} (8.87) > t_{table} \text{ value } (2.03)$, meaning that there is a positive and significant influence on the variable Quality of Service (X) namely indicators (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention) partially to Customer Satisfaction (Y).

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagas Habibulloh
NPM : 1841030391
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL) ARTA BUANA METRO**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebutkan footnote atau daftar pustaka.

Apabila di lain waktu ada penyimpangan karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 4 April 2023



Bagas Habibulloh
NPM. 1841030391



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: JL. Letkol H Endro Suratmin, Sukrame I, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah BMT (Baitul Mal Wa
Tamwil) Artha Buana Metro**

Nama : **Bagas Habibulloh**

NPM : **1841030391**

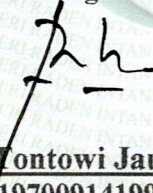
Jurusan/Prodi : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

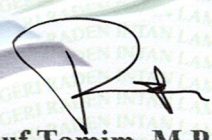
MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung

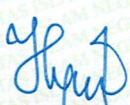
Pembimbing I


Dr. Tontowi Jauhari, MM
NIP/197009141997031002

Pembimbing II


Rouf Tamim, M.Pd. I
NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I
NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: JL. Letkol H Endro Suratmin, Sukrame I, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Artha Buana Metro”** disusun oleh **Bagas Habibulloh, NPM: 1841030391**, Jurusan: **Manajemen Dakwah**, telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Senin, 14 agustus 2023, pukul : 11.00-12.30 WIB.**

TIM MUNAQASYAH

- Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I (.....)
- Sekretaris : Nasrul Efendi M. Kom. I (.....)
- Penguji I : Mulyadi, S.Ag., M.Sos. I (.....)
- Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, MM (.....)
- Penguji Pendamping : Rouf Tamim, M.Pd. I (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag
NPM. 1011995031001

MOTTO

وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ ۗ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.

(Q.S Ar-Ra'd: 11)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim...

Atas izin Allah yang telah memberikan nikmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Dengan segala kerendahan hati dan dengan iringan doa, karya ini kupersembahkan untuk orang-orang yang berharga dalam hidupku:

Teristimewa orang tuaku (Bapak Heri Risyanto dan Ibu Rosidah)

yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan, kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis. Semoga Allah membalas semua kasih sayang, jasa dan pengorbananmu dengan Syurga-Nya. Aamiin.

Kakak (Herda Silviana) yang telah menjadi salah satu perantara energi baik dalam proses penulis menempuh pendidikan ini. Terimakasih atas semangat, doa, cinta yang selalu diberikan kepada penulis.

Seluruh Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga. Terimakasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan, semoga Allah membalas kebaikan dan jasamu.

Sahabat dan teman yang telah berjuang bersama, berbagi segala suka duka, dan menjadi pendengar yang baik dalam segala keadaan.

**Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung**

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Bagas Habibulloh lahir pada tanggal 25 Juni 2000 di Wonokarto, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Heri dan Ibu Rosidah. Penulis mempunyai Kakak Perempuan bernama Herda Silviana.

Penulis menempuh pendidikan dasar di SDN 7 Wonodadi yang dimulai pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012 sampai 2015, penulis melanjutkan pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah 1 Gadingrejo. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan pada tingkat Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Gadingrejo dari tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan pada tingkat Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah (MD). Penulis melaksanakan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Gedong Tataan. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tulung Agung, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu.

Bandar Lampung, 4 April 2023

Penulis,



Bagas Habibulloh

KATA PENGANTAR

Asssallamu'allaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Arta Buana Metro”**.

Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, dan *jazakumullah khairan* kepada orang tua tercinta, dengan ketulusan kasih syangnya, kerja kerasnya dan do'a dalam sujudnya sehingga mengantar penulis menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, semoga Allah SWT selalu menjaga dan melimpahkan Ridha-Nya kepada mereka.

Dalam pembuatan skripsi ini, dengan kerja dan dukungan dari berbagai pihak, penulis telah berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik dan sesuai dengan harapan, walaupun di dalam pembuatannya penulis meghadapi kesulitan karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang penulis miliki.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan di skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis butuhkan agar dapat menyempurnakan di masa yang akan datang. Semoga apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman dan pihak yang berkepentingan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) di Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, motivasi, serta bimbingan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing pertama bagi penulis yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi dan selama penulis menempuh studi di UIN Raden Intan Lampung.
2. Bunda Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I. selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing kedua bagi penulis yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan ibu dosen progran studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan banyak sekali ilmu kepada penulis.
4. Seluruh karyawan perpustakaan pusat dan perpustakaan dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada.
5. Bapak Maruf selaku manager BMT Arta Buana Metro yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
6. Keluargaku tercinta yang sudah memberikan dukungan, do'a, motivasi baik secara moril maupun material.
7. Teruntuk Deka Fitria, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, yang menemani meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam keadaan sedih dan memberi semangat untuk terus maju dan maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih yang menjadi impian penulis.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, mengenal dan menjadi sahabat kalian semua semasa kuliah. Semoga hari-hari yang telah kita lewati akan menjadi cerita dan kenangan terindah dalam hidup untuk kedepannya.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga menjadi amal shaleh.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap karya yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT menjadikan sebagai amal ibadah yang akan mendapatkan ganjaran disisi-Nya, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 4 April 2023

Penulis



Basri Habibulloh

NPM. 1841030391



DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	
Error! Bookmark not defined.	
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	16
C. Kepuasan Nasabah Dalam Prespektif Islam.....	18
D. Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	19

E. Pengajuan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisis Pengelolaan Data	33
G. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	37
B. Pengujian Instrumen Penelitian	43
C. Pengujian Asumsi Klasik.....	46
D. Hasil Penelitian.....	47
E. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	

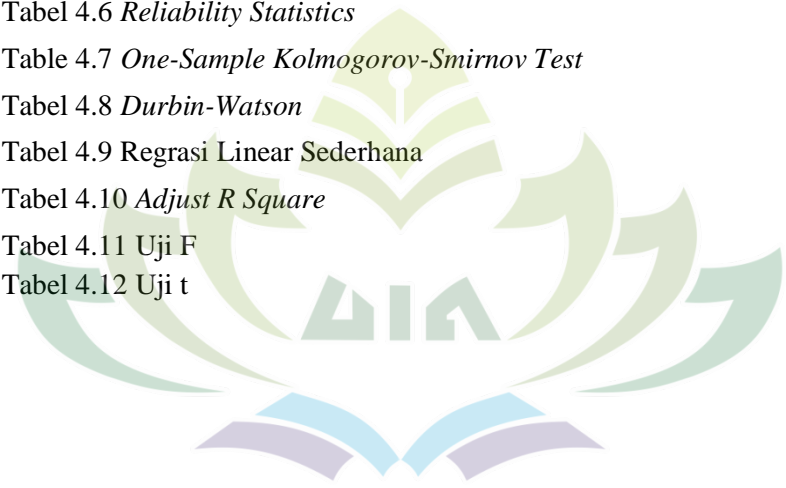
LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Responden
- Lampiran 3. Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 4. Analisis Jawaban Responden
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 12. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 13. Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
- Lampiran 14. Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji t)
- Lampiran 15. Dokumentasi



DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Daftar Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator
- Tabel 3.2 Daftar Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
- Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X)
- Tabel 4.5 *Descriptive Statistics*
- Tabel 4.6 *Reliability Statistics*
- Table 4.7 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*
- Tabel 4.8 *Durbin-Watson*
- Tabel 4.9 Regresi Linear Sederhana
- Tabel 4.10 *Adjust R Square*
- Tabel 4.11 Uji F
- Tabel 4.12 Uji t



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah dalam memahami judul skripsi ini, maka diperlukan uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian untuk menghindari kerancuan atau kesalahpahaman dalam pemaknaan judul.

Adapun judul skripsi ini adalah “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL) ARTA BUANA METRO**” dan berikut ini uraian dari istilah judul tersebut terdiri dari:

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.¹ Kualitas pelayanan menurut Wyckoff adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen pelayanan tersebut.²

Menurut J Supranto kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Dimana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat³. Berdasarkan definisi para ahli kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang tidak berwujud tapi bisa dirasakan

¹ Freekley Steyfli Maramis & Jantje L Sepang & Agus Supandi Soegoto, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado”, (Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1658 – 1667).

² <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

³ R. Agus Marhendra, Rifdan, “Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS), Jilid II”, (Media Sains Indonesia, Bandung 2022), 270.

dan diingat dengan segala bentuk pelayanan yang dilakukan seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan nasabah adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.⁴ Menurut Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.⁵

Menurut Rangkuti kepuasan nasabah terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan nasabah sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi nasabah terhadap jasa tersebut setelah nasabah merasakan hasil kinerja jasa tersebut.⁶ Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disintesis bahwa kepuasan nasabah sangat diutamakan karena membuat nasabah sangat puas dalam kinerja tersebut.

BMT (*baitull mal wa tamwil*) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berisikan *bait al-maal wa tamwil* yaitu sebagai kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bahwa dalam rangka upaya pengetasan kemiskinan dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. BMT adalah singkatan dari *Baitul Maal Wa Tamwil* kegiatan Baitul Tamwil adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya. Kegiatan Baitul Mall adalah menerima dari dana zakat, infaq dan sadaqah dan

⁴ Debby Chintia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jember Unit Ajung Mangli", (Jurnal Ekonomi Bisnis, 2016).

⁵ Kasmir, "Pemasaran Bank", (Kencana, Jakarta 2004), 161.

⁶ Eva Sundari, "Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)", (Penerbit Adab, Indramayu 2021), 11.

menjalankannya dengan peraturan dan amannya.⁷

B. Latar Belakang Masalah

Di dalam perkembangan jaman ini, telah banyak transaksi-transaksi syariah bermunculan di masyarakat umum yang memberi kemudahan bagi siapa saja yang menggunakannya. Bahkan, ekonomi syariah telah menempati tingkat internasional yang pada dasarnya telah ada sejak di zaman Rasulullah SAW. Diantara transaksi-transaksi tersebut, BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran dalam pelaksanaannya yang berbasis syariah, berlandaskan aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan Hadits yang berguna bagi praktisi bisnis untuk memahami hak-hak dan kewajiban, agar terwujud watak dan perilaku aktivitas di bidang bisnis yang berkeadilan, wajar, sehat, dinamis (yang dijamin oleh kepastian hukum).

BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi demi kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sehingga sistem perekonomian yang dianut pun menggunakan sistem syariah yang menjalankan bisnis berlandaskan pada prinsip bagi hasil dan jual beli yang biasa disebut dengan Musyarakah, Mudharabah, Bai'u Bitsaman Ajil, al-Qardhul Hasan dan lain-lain. Tanpa mengadakan sistem bunga atau riba sedikitpun. Prinsip bagi hasil pada dasarnya adalah penentuan proporsi berbagi untung pada saat akad.⁸

Kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini berarti jika kinerja di bawah harapan nasabah akan merasa tidak puas begitu pula sebaliknya jika

⁷ Kuat Ismanto, "Pengelolaan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) di Kota Pekalongan", (Jurnal Peneliti Vol. 12, 2015), 24-38).

⁸ Krisna Sudjana, dkk 2020, " Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif", (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam), 185-194.

kinerja sama dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Pada situasi persaingan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di BMT membutuhkan sebuah usaha yang keras. Strategi yang dilakukan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) untuk menarik nasabah menabung adalah melakukan promosi terkait pengumpulan dana (menabung) akan di setorkan melalui pengawai yang datang ke tempat konsumen. Selain itu keuntungan menabung di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) adalah tidak adanya riba ataupun bagi hasil serta suku bunga yang diambil ketika nasabah menabung. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan kinerja pegawai BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk menabung di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*). Hal yang paling penting dalam mempertahankan nasabah di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik karena keberhasilan suatu produk yang diberikan ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Dalam memaksimalkan performa keuangan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*), BMT harus memiliki layanan yang baik dan berkualitas.

Semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap BMT tersebut. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Layanan yang baik dalam sebuah BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) kepada nasabahnya yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi jasa BMT. Sebuah BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap

perusahaan itu tidak mudah.

Windi Putri Sasmita mengatakan dimensi kepuasan nasabah berdasarkan analisis data dimensi kepuasan layanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial dimensi kualitas pelayanan *Tangible, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹

Aditya Niko Pratama mengatakan bahwa *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh tetapi secara variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel daya tanggap (*responsiveness*) variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, dan variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.¹⁰

Dimas Suhendra Syahri Ramadhan mengatkan bahwa dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas (X1) dan kuantitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap pengembalian keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah pada BMT al-aqobah pusri Palembang.¹¹

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut terdapat dalam hasil uji secara parsial dan uji secara

⁹ Windi Putri Sasmita, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kjks Bmt Al-makmur Nagari Cubadak*", (Skripsi IAIN Batu Sangkar 2018).

¹⁰ Aditya niko pratama, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung*", (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018).

¹¹ Dimas Suhendra syahri Ramadhan, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengembalian Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Al-qobah Pusri Palembang*", (Skripsi Uin Raden Fatah Palembang 2017).

simultan. Berdasarkan penelitian Windi Putri sasmita variabel dimensi kepuasan layanan sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Niko Pratama hasil pengujian secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, dan variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Dimas Suhendra Syahri Ramadhan mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap pengembalian keputusan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Arta Buana Metro**”

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) Arta Buana Metro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat dikemukakan perumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) Arta Buana Metro?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) Arta Buana Metro.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi manfaat antara lain:

a. Secara teoritis

Penelitian ini mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang koperasi jasa keuangan syariah khususnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dalam pembiayaan murabahah pada BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) arta buana metro serta menambah referensi pengetahuan khususnya difakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

b. Secara praktis

1) Bagi penulis

Memberikan wawasan pengetahuan dan menjadi pembanding antara ilmu yang diperoleh dibangku kuliah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media penerapan ilmu yang didaptkn penulis di bangku kuliah kedalam kehidupan praktis.

2) Bagi lembaga BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*)

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) arta buana metro untuk meningkatkan mutu dan pelayanan. Sehingga nasabah memperoleh kepuasan terhadap layanan yang diberikan bmt arta buana metro.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Peneliti bernama Dimas Suhendra Syahri Ramadhan pada tahun 2017 dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengembalian keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah pada BMT al-aqobah pusri palembang. Hasil penelitiannya terdapat pengaruh kualitas (X1) dan kuantitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap pengembalian keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.¹²
2. Peneliti bernama Windi Putri Sasmita pada tahun 2018 dengan berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KJKS BMT Al-Makmur Nagari Cubadak. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama dimensi kualitas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³
3. Peneliti bernama Aditya Niko Pratama pada 2018 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

¹² Dimas Suhendra syahri Ramadhan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengembalian Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Al-qobah Pusri Palembang”, (Skripsi Uin Raden Fatah palembang 2017).

¹³ Windi Putri Sasmita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kjks Bmt Al-makmur Nagari Cubadak”, (Skripsi IAIN Batu Sangkar 2018).

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.¹⁴

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut terdapat dalam hasil uji secara parsial dan uji secara simultan. Berdasarkan penelitian Windi Putri sasmita variabel dimensi kepuasan layanan sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Niko Pratama hasil pengujian secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, dan variabel empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Dimas Suhendra Syahri Ramadhan mengatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap pengembalian keputusan nasabah.

Persamaan dari peneliti-peneliti terdahulu yaitu mempunyai persamaan tentang membahas bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

¹⁴ Aditya niko pratama, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung*", (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018).

(*assurance*) dan empati (*empathy*).

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini diuraikan dalam bentuk bab yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan yang lainnya dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Berikut gambaran umum sistematika penulisan dalam skripsi ini.

Bab I merupakan pendahuluan dalam penulisan skripsi yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi tentang gambaran umum mengenai lembaga yang dijadikan tempat dalam penelitian skripsi ini. Gambaran umum terkait teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dan gambaran mengenai Lembaga Baitull Mall al-Tamwil (BMT) Gadingrejo.

Bab III berisi tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Prasyarat Analisis, dan Uji Hipotesis.

Bab IV memuat deskripsi data-data yang digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini juga membahas analisis dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab V, bab ini merupakan bab penutup dalam skripsi yang berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan kata penutup. Pada penulisan skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

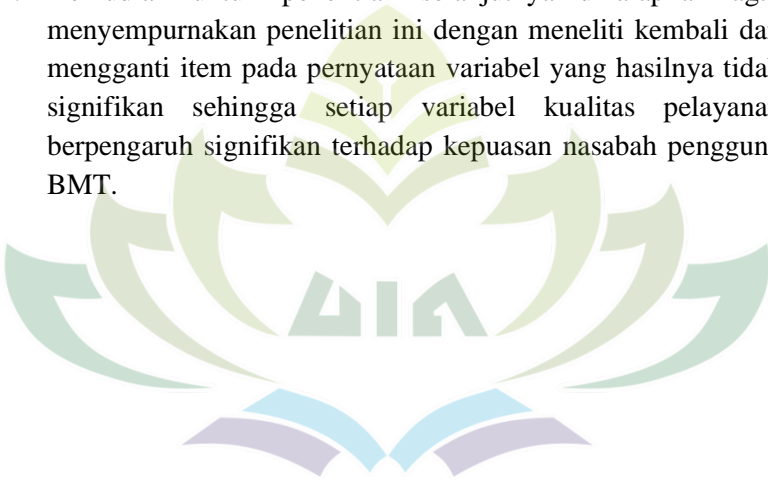
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) terdiri dari indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan $F_{hitung} 20,51 > F_{tabel} 2,42$, berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga didukung dengan hasil pengujian koefisien determinasi (R) dimana diketahui *adjust R*₂ yaitu sebesar 0,71 hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y adalah sebesar 71%. Sedangkan 29% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nasabah BMT Arta Buana Metro merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diterimanya meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Hasil analisis regresi menunjukkan kelima dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikan pada uji F. Hasil analisis pada uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu pada indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BMT Arta Buana Metro, dikarenakan kualitas pelayanan dan citra lembaga dapat dikatakan cukup bagus, disarankan untuk memperbaiki dan terus melakukan sosialisasi kepada nasabah akan hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan dan citra lembaga yang baik akan meningkatkan penghasilan BMT. Selain itu karyawan juga tetap harus memberikan pelayanan yang baik supaya nasabah selalu merasa puas.
2. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti kembali dan mengganti item pada pernyataan variabel yang hasilnya tidak signifikan sehingga setiap variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BMT.



DAFTAR PUSTAKA

- Chintia, Debby. 2016. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jember Unit Ajung Mangli.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismanto, Kuart. 2015. *Jurnal Peneliti*. Pengelolaan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) di Kota Pekalongan. Vol. 12.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang & Agus Supandi Soegoto. 2018. *Jurnal EMBA*. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Vol.6 No.3.
- Marhendra, R. Agus dan Rifdan. 2022. *Jurnal Media Sains Indonesia*. Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS), Jilid II.
- Meliana, Ayu Azahri. 2017. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Safirah Kota Bengkulu*” (Skripsi IAIN Bengkulu).
- Mukarromah dan Iga Oka Widana. 2021. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Pengaruh Minat Anggota Terhadap Perkembangan BMT UGT Sidogiri Cabang Jakarta. Volume 7. Nomor 1.
- Pratama, Aditya Niko. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Ramadhan, Dimas Suhendra Syahri,. 2017.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengembalian*

Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Al-qobah Pusri Palembang”, (Skripsi Uin Raden Fatah Palembang).

- Ridwan Sunarto. 2013. *Pengantar Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Risal, Taufiq. 2012. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah.
- Sari, R, M. Paramita, dan M. Komaruddin. 2018. *Jurnal Syarikah*. Preferensi Eks Nasabah BMT Pailit Terhadap Minat Menabung Pada BMT. Volume 4. No 1.
- Sasmita, Windi Putri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kjks Bmt Al-makmur Nagari Cubadak*”, (Skripsi IAIN Batu Sangkar).
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS)*. Jakarta: Kencana.
- Sudjana, Krisna, dkk. 2020. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widarjono, Agus. 2018. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Badan Penerbit UPP STIM YKPN, Edisi Kelima.