

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Munculnya perlombaan internasional telah menyebabkan ketetapan standar layanan menjadi lebih tinggi, yang berdampak signifikan terhadap harapan pelanggan dan menentukan periode globalisasi. Dalam lingkungan perdagangan bebas saat ini, semua bisnis menghadapi persaingan yang ketat, yang memaksa mereka untuk terus fokus pada keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan menawarkan layanan unggul untuk membedakan mereka dari pesaing.¹

Pelayanan unggul dapat mempengaruhi evaluasi, keputusan, dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan sering kali menghasilkan loyalitas terhadap bisnis yang berfokus pada penawaran layanan berkualitas tinggi. Di sisi lain, pelayanan sering kali dianggap sebagai taktik yang penting namun terkadang diabaikan. Perusahaan bisa memikat nasabah dengan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Segala kegiatan yang mampu dibagikan oleh seseorang kepada orang lain yang sebenarnya tidak berbentuk dapat disebut sebagai jasa.²

Prioritas utama dalam pasar yang semakin kompetitif yang ditandai dengan hadirnya banyak lembaga keuangan Islam adalah memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima. Hanya dengan cara inilah lembaga keuangan tersebut mampu bertahan serta pada akhirnya memikat keinginan

¹ Prof. Dr. Rahayu Puji Suci, 'Manajemen Internasional', in *Manajemen Internasional* (PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2024), p. 7.

² Chintia Monica and Doni Marlius, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh', *Jurnal Pundi*, 7.1 (2023), p. 53, doi:10.31575/jp.v7i1.465.

konsumen untuk membeli produk yang di tawarkan. Supaya lembaga keuangan bisa bertahan, berkembang, serta mengendalikan pasar maka penjaminan menjadi fokus utama lembaga keuangan saat ini, terutama sebagai tolak ukur keunggulan kompetitif antara BMT, perbankan, dan kompetitor lainnya. Kepuasan nasabah ditentukan oleh tingkat layanan yang dicari oleh nasabah. Ketika suatu barang atau jasa mencapai sasaran dan keinginan terpenuhi pelanggan akan puas serta senang.³

Kualitas layanan yakni kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang menyediakan layanan untuk menunjukkan kualitas pekerjaan mereka kepada pelanggan. Inti dari kualitas layanan adalah memenuhi harapan pelanggan melalui pemberian kemampuan dan upaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka. Apabila layanan memenuhi harapan konsumen, kemampuan pemilik layanan untuk memenuhi harapan tersebut menentukan kualitas layanan yang diberikan.⁴

Untuk mencapai kesejahteraan bersama, BMT harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan nasabahnya. Agar anggota dapat memetik manfaat menjadi anggota BMT, pengurus mempunyai peran penting dan harus mampu menjalankan program dengan baik. Ada beberapa cara untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan BMT, antara lain fasilitas, peralatan, dan ruang fisik yang tersedia. Kapasitas untuk memberikan layanan dengan cepat dan memuaskan seperti yang dijanjikan merupakan komponen terpenting layanan. Kesiapan manajer atau manajemen untuk membantu dan menawarkan layanan responsif kepada nasabah merupakan indikator yang baik dari responsifnya layanan tersebut. Keterampilan, kesopanan, kehandalan, dan keamanan para pengurus BMT semuanya terjamin, bebas dari ketidakpastian dan bahaya. Sementara itu, empati pelayanan

³ Rabiyyatul Alawiyah Salma, Rafidah, 'Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih', *ECO-Buss*, 6.1 (2023), pp. 697–707.

⁴ Syahwal Rizalianda and Mimin Suriadi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Seunagan', *Journal Of Management Science and Business Review*, 2.1 (2024), pp. 67–82.

terdiri dari kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang efektif, serta pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak positif terhadap partisipasi anggota.⁵

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang diwajibkan selalu siap menghadapi pesaing. Persaingan yang dihadapi BMT meningkat seiring dengan berkembangnya lembaga keuangan. BMT harus terus memunculkan ide-ide baru dan meningkatkan kepuasan nasabah agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta tetap menjadi yang terpenting dalam persaingan yang semakin kompetitif.⁶

BMT UGT Nusantara Kediri, yang lokasinya di Jl. Letjend Suparman No. 120, Tosaren Kec. Pesantren sedang menghadapi persaingan sengit dalam dunia perbankan. Peneliti melakukan observasi di Kec. Peneliti meneliti pesantren, lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi di kota Kediri dan sekitarnya, kemudian membandingkan lembaga-lembaga tersebut untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan lembaga-lembaga tersebut. Peneliti bertemu dengan tiga lembaga yaitu BMT UGT Nusantara Kediri yang berlokasi di Jl. Letjend Suparman No. 120, Tosaren Kec. Pesantren, KSSU Harum Daha Kediri yang berlokasi di Jl. Erlangga No. 42, Kediri, Jawa Timur, Indonesia, dan KSPPS BMT PETA Kediri yang berlokasi di Jl. Penanggungan No. 12, Mojoroto, Kediri. Di bawah ini ialah perbandingan ketiga lembaga keuangan mikro syariah :

Tabel 1.1 Perbandingan Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota Kediri

No	Perbandingan	BMT UGT Nusantara Kediri	KSSU Harum Dhaha Kediri	KSPPS BMT PETA Kediri
----	--------------	-----------------------------	----------------------------	--------------------------

⁵ Umarul Faruq and Nurul Jennah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong', *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3.01 (2023), pp. 22–34, doi:10.19105/mabny.v3i01.9111.

⁶ Adela Ika Febiyanti and Agung Wahyudi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di BMT Mazaya', *Lisyabab: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4.2 (2023), pp. 201–18, doi:10.58326/jurnallisyabab.v4i2.208.

1	Tanggal Berdiri	22 Juli 2000	1 November 2009	18 Agustus 2018
2	Waktu Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Senin pukul 08.00-13.00 • Selasa pukul 08.00-13.00 • Rabu pukul 08.00-13.00 • Kamis pukul 08.00-13.00 • Jumat pukul 08.00-11.00 • Sabtu pukul 08.00-12.00 • Minggu: Tutup 	<ul style="list-style-type: none"> • Senin pukul 09.00-15.00 • Selasa pukul 09.00-15.00 • Rabu pukul 09.00-15.00 • Kamis pukul 09.00-15.00 • Jumat pukul 09.00-15.00 • Sabtu: Tutup • Minggu: Tutup 	<ul style="list-style-type: none"> • Senin pukul 08.00-15.00 • Selasa pukul 08.00-15.00 • Rabu pukul 08.00-15.00 • Kamis pukul 08.00-15.00 • Jumat pukul 08.00-15.00 • Sabtu pukul 08.00-12.00 • Minggu: Tutup
3	Fasilitas	<p>a. Tempat parkir yang sempit</p> <p>b. Adanya ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan tempat duduk, AC dan TV</p>	<p>a. Tempat parkir yang sempit</p> <p>b. Ruang Tunggu dilengkapi dengan tempat duduk dan AC</p>	<p>a. Tersedia tempat parkir yang luas</p> <p>b. Adanya ruang tunggu yang luas dan nyaman dilengkapi dengan tempat</p>

				duduk yang banyak
4	Susunan Pengelola	Satu Manajer Satu Pembukuan Satu Kasir Satu Pemasaran	Satu Manajer Satu AO Satu Kasir Satu Admin	Satu Manajer Satu AO Satu Kasir Satu Admin
5	Proses pencairan pembiayaan <i>murabahah</i>	Proses pencairannya cepat, yakni kisaran 2-3hari, Komunikasi yang baik antara nasabah dan pihak lembaga keuangan mempercepat proses verifikasi dan persetujuan, serta Penggunaan teknologi dan sistem manajemen informasi yang canggih juga membantu mempercepat proses pencairan pembiayaan.	Proses pencairan untuk anggota baru membutuhkan waktu 2 minggu, sedangkan anggota lama terlihat dari keuangan koperasi	Proses pencairan membutuhkan waktu 3 hari.

Sumber : Data hasil observasi⁷

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa BMT UGT Nusantara Kediri memiliki beberapa keunggulan. Artinya BMT UGT Nusantara Kediri telah berjalan lebih awal daripada lembaga keuangan mikro syariah yang lain. Dari segi fasilitas, lahan parkir di BMT UGT Nusantara Kediri memang kecil, namun di dalamnya terdapat tempat duduk yang nyaman dengan AC dan TV. Karena berbagai manfaat yang ditemukan, peneliti memutuskan untuk mempelajari BMT UGT Nusantara Kediri.

Agar tetap unggul dalam persaingan, BMT UGT Nusantara Kediri harus terus meningkatkan standar kepuasan pelanggan. Pemahaman terhadap dinamika pasar keuangan mikro lokal terbantu dengan keberadaan BMT. Dengan melakukan penelitian di lokasi ini, kami dapat mengamati secara langsung strategi yang diterapkan oleh BMT dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, keberadaan BMT juga memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana lembaga keuangan mikro beradaptasi dengan tantangan persaingan di tingkat lokal, yang dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan strategi lebih lanjut dalam industri keuangan mikro di daerah-daerah serupa.⁸ Dengan demikian, pemilihan Desa CapemWaru sebagai lokasi penelitian memberikan kesempatan yang optimal untuk mendalami tantangan dan strategi yang dihadapi oleh BMT dalam konteks persaingan yang ketat di pasar keuangan mikro.

Berdasarkan observasi, dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan di BMT sudah bagus yang tercermin dari layanan yang ramah, tampilan ruangan yang nyaman, cara berpakaian yang Islami juga sopan, karyawan yang santun dalam melayani nasabah. Hal itu dibuktikan

⁷ Hasil Observasi di BMT UGT Nusantara Kediri, KSSU Harum Dhaha Kediri dan KSPPS BMT PETA Kediri pada tanggal 1-10 Februari 2023.

⁸ Husnul Huluk and Rohmad Prio Santoso, 'Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt Nusantara Cabang Jombang', *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 3.2 (2023), pp. 287–99, doi:10.55606/jurima.v3i2.2286.

dari jumlah nasabah yang menabung di BMT mengalami kenaikan tahun 2020-2023. Saat melakukan wawancara dengan Ibu Prapti yang merupakan salah satu nasabah BMT UGT Nusantara Kediri, beliau mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Kediri, dengan menyatakan bahwa “pelayanan sistem tabungan atau sistem penarikan serta saat pencairannya sangat lancar dan penjelasan dari pegawai memudahkan saya untuk memilih jenis tabungan yang tepat untuk saya”.⁹ Survei kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner yang dilakukan di BMT UGT Nusantara Kediri dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Nusantara Kediri
Tahun 2020-2023

No	Tahun	Puas	Tidak Puas
1	2020	59,59%	40,41%
2	2021	58,87%	41,13%
3	2022	59,15%	40,85%
4	2023	60,23%	39,77%

Sumber : Data hasil observasi¹⁰

Mayoritas nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan BMT UGT Nusantara Kediri, berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan cenderung meningkat dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, tingkat kepuasan mencapai 59,59%, dan terus meningkat menjadi 60,23% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dari waktu ke waktu. Sebaliknya, tingkat ketidakpuasan pelanggan cenderung menurun dari tahun 2020

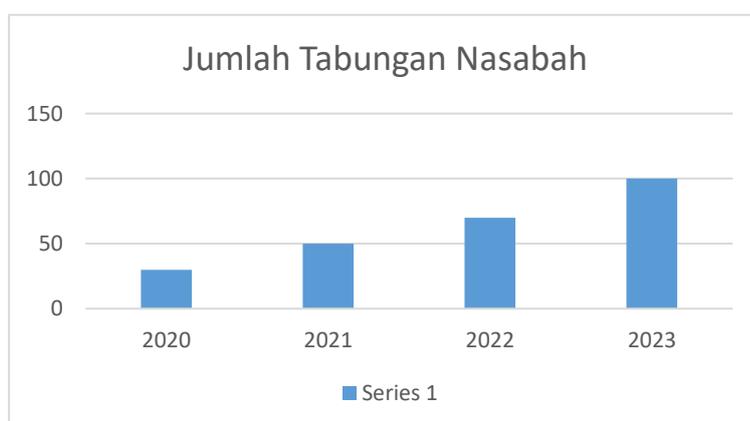
⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Prapti di BMT UGT Nusantara Kediri, pada tanggal 8 Februari 2023.

¹⁰ Hasil Observasi di BMT UGT Nusantara Kediri, pada tanggal 1-10 Februari 2023.

hingga 2023. Pada tahun 2020, tingkat ketidakpuasan mencapai 40,41%, dan turun menjadi 39,77% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan upaya yang dilakukan untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan keberhasilan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini membawa kita pada kesimpulan bahwa BMT UGT Nusantara Kediri sudah berupaya menjaga kepuasan nasabahnya.

Selain itu, Kepuasan nasabah terlihat dari banyaknya pelanggan yang menambah jumlah rekeningnya di UGT Nusantara Kediri dimana awalnya mereka memiliki satu rekening yang disimpan di BMT UGT Nusantara Kediri membuka rekening baru lagi sehingga banyak nasabah yang memiliki lebih dari satu rekening. Hal ini menegaskan jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama menunggu pencairan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang nyaman. Meningkatnya jumlah nasabah yang menabung di BMT UGT Nusantara Kediri pada tahun 2021–2023 menjadi salah satu indikasinya. Terlihat dari jumlah nasabah yang menabung di BMT UGT Nusantara Kediri mengalami kenaikan pada tahun 2021-2023.

Gambar 1.3 Grafik Jumlah Tabungan Nasabah Aktif BMT UGT Nusantara Kediri



¹¹ Hasil Observasi di BMT UGT Nusantara Kediri, pada tanggal 1-10 Februari 2023.

Berlandaskan grafik yang sudah dipaparkan, jumlah nasabah yang menabung pada BMT UGT Nusantara Kediri mengalami perubahan. Pada tahun 2020, jumlah nasabah yang menabung sebanyak 30 orang. Pada tahun 2021, jumlah nasabah meningkat menjadi 50 orang, yang berarti ada peningkatan sebesar 66.67%. Pada tahun 2022, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 70 orang, yang berarti ada peningkatan sebesar 40%. Serta pada tahun 2023, jumlah nasabah meningkat lagi menjadi 100 orang, yang berarti ada peningkatan sebesar 42.86%. Dengan demikian, jumlah nasabah yang menabung di BMT UGT Nusantara Kediri selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data jumlah nasabah dalam menabung, meningkatkan kualitas layanan sangatlah penting karena tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan namun juga menambah nilai bagi perusahaan. Kesan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berfokus pada lima aspek yakni dimensi nyata, jaminan, daya tanggap, dan empati merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹² Mengingat faktor-faktor tersebut, maka penting bagi BMT UGT Nusantara Kediri untuk berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan.

BMT UGT Nusantara Kediri ialah perusahaan di bidang jasa keuangan yang cukup berkembang, namun perusahaan tersebut masih membutuhkan suatu cara yang sesuai guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Berlandaskan Tabel 1.2, secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri (BMT) telah mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2020 hingga 2023. Sebaliknya, tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah cenderung selalu meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Oleh sebab itu, penulis memilih BMT UGT Nusantara Kediri sebagai tempat penelitian dengan harapan

¹² Pipit Damayanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Nahdhatul Ummah Ciasem', *Antologi Kajian Multidisiplin Ilmu (Al-Kamil)*, 1.1 (2023), pp. 169–82.

mampu memberikan suatu manfaat bagi kemajuan pelayanan BMT UGT Nusantara Kediri dari hasil penelitian yang dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri?
2. Bagaimana kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yaitu:

1. Bagi penulis
 - a. Mendeskripsikan pemahaman peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di BMT UGT Nusantara Kediri

- b. Sebagai tambahan sumber referensi dan pengetahuan bagi mahasiswa tentang bagaimana kepuasan pelanggan BMT UGT Nusantara Kediri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
 - c. Untuk memberikan informasi lebih lanjut kepada pembaca dan penulis tentang bagaimana kepuasan pelanggan di BMT UGT Nusantara Kediri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
2. Bagi BMT UGT Nusantara Kediri
Temuan penelitian ini memberikan informasi penting kepada pimpinan di BMT untuk meningkatkan kualitas layanan serta mengukur kepuasan pelanggan terhadap penawaran BMT.
 3. Bagi Akademik
Sebagai sumber informasi dan bimbingan lebih lanjut khususnya bagi mahasiswa yang mempelajari hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di BMT UGT Nusantara Kediri.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa kajian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan dan bahan referensi dari penelitian :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Iis Puji Lestari pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanarang Semarang”.
Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah mengukur seberapa baik BMT Ki Ageng Pandanaran Semarang memberikan pelayanannya, dan apakah kepuasan anggota BMT Ki Ageng Padanara Semarang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang

diberikan BMT Ki Ageng Pandanaran Semarang dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota. Temuan penelitian menunjukkan bahwa BMT Ki Ageng Pandanaran menawarkan kualitas pelayanan sangat baik, dengan nilai rata-rata 120,18 atau interval 109–144, dan kepuasan anggota sangat baik, dengan nilai rata-rata 33,86 atau interval 31–40. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.¹³

Persamaannya yakni sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota atau pelanggan. Perbedaannya terlihat dari segi objeknya, dimana peneliti sebelumnya memilih objeknya adalah BMT Ki Ageng Pandanara Semarang, sedangkan objek yang digunakan peneliti adalah BMT UGT Nusantara Kediri.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Azka Al Alifah pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)”.

Tiga tujuan utama dari penelitian ini ialah: (1) Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Simpang Patal Palembang. (2) Mengevaluasi dampak kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di lokasi yang sama. (3) Mengevaluasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Yariah Mandiri Cabang Patal Palembang. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan, dan variabel tersebut mampu memberikan kontribusi sebesar 0,847 atau 84,7% terhadap variabel loyalitas pelanggan. Sedangkan

¹³ Iis Puji Lestari, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang’ (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG, 2015).

kontribusi faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini atau variabel independen selain kedua variabel yang diteliti menyumbang sisanya sebesar 15,3%.¹⁴

Persamaannya yakni keduanya membahas dampak kualitas layanan, namun perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dimana pada penelitian sebelumnya, kualitas layanan dan kepercayaan dianggap sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Selain itu, pendekatan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan regresi linier berganda.

3. Penelitian oleh Santi Budi Utami pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta”¹⁵

Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah: (1) Rendahnya kepuasan pelanggan akibat ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman nyata pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta. (2) PT. TASPEN (Persero) memberikan kepuasan klien di bawah standar dalam hal kualitas layanan. (3) Permasalahan atau hambatan yang ditimbulkan oleh pekerja PT telah menghalangi klien untuk menerima tingkat kepuasan penuh yang mereka harapkan di Taspen Cabang Yogyakarta (Persero). Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut: (1) kepuasan pelanggan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta; (2) kualitas pelayanan di cabang; (3) kinerja pegawai di cabang; dan (4) pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karyawan PT. Cabang Taspen (Persero) di Yogyakarta.

¹⁴ Azka Al Afifah, ‘PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)’ (*Skripsi* UIN Raden Fatah Palembang, 2017).

¹⁵ Santi Budi Utami, ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA’ (Universitas Negeri Yogyakarta, 2013)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan ($r = 0,832$ lebih besar dari r tabel = $0,361$ pada $N = 5$), (2) kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan ($r = 0,843$ lebih besar dari r tabel = $0,361$ pada $N = 5$), dan (3) kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan (R hitung = $0,861$ dan hasil F hitung = $20,5$ lebih besar dari F tabel = $3,35$).

Persamaan penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan PT sebelumnya. Peneliti Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dan BMT UGT Nusantara Kediri. Cara pengolahan datanya pun berbeda-beda, ada yang menggunakan regresi linier berganda dan ada pula yang menggunakan regresi linier sederhana.

4. Penelitian oleh Intan pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”¹⁶

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Setelah dilakukan uji validasi dan reliabilitas yang diperlukan untuk uji regresi linier sederhana, uji t , analisis korelasi, dan uji koefisien determinasi (R^2), data yang terkumpul diperiksa. Dari analisis tersebut diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan terjaminnya kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan.

¹⁶ Santi Intan, Tamengkel Lucky, and Mukuan Danny, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana’, *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 3.1 (2022), pp. 98–105.

5. Skripsi oleh Alfina Maulidyah Maharani pada tahun 2021 dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)”¹⁷

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru menurut kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampelnya adalah Incidental Sampling, yaitu teknik convenience based sampling (paling mudah ditemukan di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru Sidoarjo). Dari hasil penelitian ditemukan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemilihan produk tabungannya. Dari hasil penelitian ditemukan variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemilihan produk tabungannya. Maka diperoleh nilai r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,480 atau 48%. Artinya variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) bergantung pada variabel dependen (48% kepuasan nasabah terhadap pemilihan produk tabungan), namun sisanya sebesar 52% berkaitan dengan emosi, variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. , harga dan biaya.

6. Definisi Operasional

1. Pengertian Pengaruh

¹⁷ Alfina Maulidyah Maharani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)”, *Skripsi* (2021).

Kekuatan yang terpancar dari segala sesuatu (orang atau benda) dan membantu membentuk watak, keyakinan, dan tindakan seseorang yang mempunyai hasil dan dampak.¹⁸

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ambang batas yang diharapkan dan pendekatan terhadap ambang batas itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk membuat komitmen terhadap produk dan layanan bisnis, yang menghambat pertumbuhan pangsa pasar produk. Kualitas produk sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan selama periode waktu yang lama. Meningkatkan standar hidup juga dapat meningkatkan standar hidup dalam perekonomian.¹⁹

Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memahami dan meningkatkan prosedur operasional untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat dan efisien, serta dengan mengembangkan pendekatan sistematis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan hasil kerja terkait lainnya. Berikut beberapa indikator Kualitas Pelayanan diantaranya .²⁰

- a) Re-purchase atau beli kembali: di sini, pembeli akan kembali untuk membeli barang atau jasa.
- b) Dorong pemasaran dari mulut ke mulut sehingga pelanggan atau klien dapat berbagi pengalaman positif atau negatif dengan orang lain mengenai produk atau layanan yang sebelumnya mereka beli.

¹⁸ Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, and Vip Paramarta, 'Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review', *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3.2 (2023), pp. 187–202, doi:10.55606/jikki.v3i2.1725.

¹⁹ Eka Avianti Ayuningtyas Eka Giovana Asti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01.01 (2020), pp. 1–14.

²⁰ Tri Martiani LN Subagiyo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Sunggong Logistics', *Jurnal Manajemen*, 2.2 (2018), pp. 72–89, doi:10.54964/manajemen.v2i2.105.

- c) Mendirikan Merek Citra, dimana pelanggan atau konsumen tidak akan puas dengan merek atau penawaran yang dilakukan oleh bisnis pesaing.

3. Pengertian Kepuasan Nasabah

Tujuan utama penyedia layanan adalah menghasilkan kepuasan nasabah. Hasil evaluasi pelanggan terhadap apa yang mereka antisipasi dari pembelian dan penggunaan suatu barang atau jasa adalah kepuasan pelanggan.²¹ Rasa puas pelanggan setelah menggunakan jasa atau barang yang disediakan oleh suatu usaha, pemasaran, atau BMT dikenal dengan istilah kepuasan.

Kepuasan pelanggan adalah komponen yang berkaitan dengan nilai nominal pelanggan. Karena itu, ada manfaat bagi bisnis, seperti hubungan yang harmonis antara bisnis dan pelanggannya, penyediaan layanan yang baik atau pengamatan ketidakpuasan pelanggan, dan penciptaan rekomendasi dari satu pelanggan ke pelanggan lain yang menguntungkan bisnis, sehingga menciptakan keinginan pada pelanggan untuk membeli atau menggunakan layanan bisnis.²²

4. Pengertian BMT

BMT yakni pusat bisnis mandiri terintegrasi yang fokus utamanya ialah *bayt al-mal wa at-tamwil*. Tujuannya adalah untuk menciptakan usaha dan investasi yang menguntungkan yang meningkatkan standar kegiatan ekonomi pengusaha kecil dan kecil melalui peningkatan tabungan dan membantu membiayai usaha mereka, antara lain. Selain itu, Baitul Maal Wat Tamil berwenang menyalurkan sedekah, zakat, dan infaq sesuai dengan amanah dan peraturan perundang-undangan.²³

²¹ M. Nur Rianto Al Arif. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, hlm. 192.

²² Subagiyo., p. 291

²³ Andri Soemitra, “*Bank dan Lembaga Keuangan Syaariah*”, Cet ke-2, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm 468.