

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran penting bagi kehidupan suatu negara, terlebih pada negara yang sedang berkembang seperti negara Indonesia. Lembaga keuangan memiliki peran strategis yang disebabkan fungsi utama lembaga keuangan sebagai suatu lembaga yang berfungsi untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana ke masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan peranan yang dimiliki tersebut, adanya lembaga keuangan diharapkan memberikan suatu kemanfaatan yang lebih bagi masyarakat, serta masyarakat diberikan kebebasan untuk memilih antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah.¹ Lembaga keuangan syariah juga suatu bentuk dari wujud permintaan pasar di Indonesia akan hadirnya suatu sistem perbankan yang halal (memenuhi prinsip syariah).² Di era modern ini banyak juga lembaga keuangan non bank yang berprinsip syariah salah satunya BMT.

Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep maal dan tamwil dalam satu kegiatan lembaga. Konsep maal lahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infak dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro). Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan

¹ Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Anggota untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 4, No.02, (2018), 136

² Rudy Haryanto, "Efektifitas Iklan Pada Keputusan Nasabah BPRS Di Madura", *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, Vol,6 No,1 (Juni 2019), 42

dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya.³

Seiring pesatnya perkembangan BMT tidak lepas juga dari peran *customer service* yang menjadi garda terdepan bagi BMT untuk menemui anggota pertama kali untuk memberikan pelayanan yang baik, pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan pengertian di atas jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.⁴

Pelayanan tentunya sangat dibutuhkan di lembaga keuangan khususnya pada lembaga keuangan mikro *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga keuangan nantinya akan berdampak baik atau buruk terhadap kepuasan anggota meskipun pelayanan tidak terlihat secara fisik namun hal ini nantinya bisa berdampak terhadap kebutuhan dan kepuasan anggota. Adapun indikator pelayanan dari penelitian ini yaitu 1.Keandalan (Reliability), 2.Bukti langsung (Tangibles), 3.Daya tanggap (responsiveness), 4.Jaminan (Assurance), 5.Empati (Empathy).⁵ Selain pelayanan, kinerja *Customer service* juga tidak kalah penting untuk nantinya dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Menurut Kasmir, *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak anggota, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan

³Matsyithoh Novita Dewi, "Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)," *economica*, Vol. 5, No.2 (oktober 2014), 18.

⁴Daryanto dan IsmantoSetyobudi, *Konsumen dan pelayanan prima*, (Yogyakarta: gava media, 2014), 135.

⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 148-149.

anggota.⁶ Menurut Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.⁷ Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan.⁸ Kinerja berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kabutuhan yang diinginkan anggota akan terpenuhi.⁹ Indikator kinerja dari penelitian ini yaitu 1. Kualitas kerja, 2. Kuantitas Kerja, 3. Ketepatan Waktu, 4. Efektifitas, 5. Komitmen.¹⁰

Menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota BMT maka perlu menjaga citra positif dimata anggotanya, citra positif ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas layanan, kinerja dan kualitas keamanan. Lembaga keuangan menekankan sasarannya pada anggota, seperti kepuasan, retensi (penahanan), dan loyalitas.¹¹ Suatu lembaga perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan anggota. Karyawan yang di maksud disebut dengan *customer service*.¹² *Customer service* merupakan tulang punggung oprasional BMT. Menurut Kasmir secara umum *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada anggota, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota. Fungsi utama *customer service* adalah melayani dan memberikan informasi terkait produk-produk dan sistematika

⁶ Kasmir, Pemasaran bank, (Jakarta: kencana, 2010) 64

⁷ Salman Farisi, Juli Irnawati, dan Muhammad Fahmi, "Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap karyawan." *Jurnal Humaniora* " 4, no.1 (April, 2020) : 18

⁸ Ayu Desi Indrawati, " Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar," *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* 7, No. 2 (Agustus 2013) : 136

⁹ Fajar Laksana, *Manajemen pemasaran pendekatan kritis*, (Yogyakarta: graha ilmu, 2008) : 88

¹⁰ S.P Robbins dan M. Matthew, *Organization Theory: Structure, Design and Application*, (Uttar Pradesh: Dorling, 2009), 260.

¹¹ Yenny Kuratul Aini & wadhan, " Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, No. 2 (Desember 2016) : 281

¹² Kasmir, *Pemasaran bank*, 179

disuatu lembaga keuangan. *Customer service* juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota.¹³

Segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan tentunya bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Kepuasan anggota adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Kotler menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa di bandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.¹⁴ Konsep kepuasan secara umum ada dua, yang pertama adalah konsep kepuasan secara spesifik dimana berkaitan dengan pembelian atau penggunaan produk layanan tunggal, yang kedua adalah kepuasan secara keseluruhan dimana berkaitan dengan pembelian penggunaan produk layanan secara berulang dan memberikan pengalaman dari waktu ke waktu yang akhirnya membentuk loyalitas pelanggan.¹⁵

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Bakri Syahputra, Susyanto, M.A, Alim Murtani, M.A “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian membuktikan Hasil pengujian dengan menggunakan uji t pada variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. dan untuk variabel X2 (kinerja *Customer service*) berpengaruh terhadap nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mahadi Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah”¹⁶ tahun 2018, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan kinerja *Customer Service Officer* (X2) secara

¹³Yunni Rusmawati DJ dan Bhiastika Ristyanadi, “Analisis pelayanan CS (*Customer service*) terhadap kepuasan anggota kepada bank danamont di Sukodadi Lamongan,” *jurnal EKBIS*, 19,no.1 (maret,2018) : 1093

¹⁴Kasmir, *Custeomer service excellent teori dan praktek*, (Depok: PT. Rajagrafindo persada) : 236.

¹⁵Hermanto, *Faktor pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan* (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019) : 21

¹⁶ Mahadi Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah” *jurnal pemasaran kompetitif*, vol 2,01 (oktober,2018), 118

bersama- sama terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan koefisien determinasi ganda diperoleh 0,835 dengan persamaan regresi ganda $Y=3,344 + 0,089X_1 +0,207 X_2$ dan diperoleh Fhitung sebesar 144,605 dan Ftabel= 2,277 yang artinya Fhitung lebih besar dari pada Ftabel sehingga hipotesis diterima

Berdasarkan praobservasi, bisa dikatakan bahwa kepuasan termasuk suatu hal yang paling penting bagi KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Puasnya pelayanan yang diperoleh anggota akan menjadi pendorong kepercayaan anggota itu sendiri, Dalam meningkatkan kepuasan anggota, KPSSP BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan menjaga hubungan emosional antara pengelola serta anggotanya salah satunya dengan berkunjung secara langsung kepada para anggota yang mempunyai usaha kemudian juga menanyakan perkembangan prospek usaha mereka apakah mempunyai kendala ataupun berjalan dengan lancar. Kemudian apabila terdapat anggota yang mempunyai usaha kurang baik dari aspek perkembangannya maka akan diberikan arahan oleh karyawan BMT secara langsung pada saat melakukan kunjungan. Dalam segi perkembangan anggotanya, setiap tahunnya KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan mengalami peningkatan yang signifikan, mulai dari tahun 2015 hingga saat ini 2023 jumlah anggota KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis sebesar 6219.

Kemudian, KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan juga melakukan pelayanan dengan bertatap muka langsung bersama anggota. Selain itu para karyawan yang memasarkan produk KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan kemasyarakat melakukan jasa antar jemput simpanan serta pembiayaan, KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan memudahkan anggotanya yang mau melakukan penarikan dana/uang tidak perlu datang langsung ke kantor cabang melainkan bisa melakukan penarikan dana/uang melalui

petugas tabungan dimana hal ini merupakan suatu hal baik yang di lakukan oleh KSPPS BMT Nuansa Umat cabang Galis Pamekasan.

Berdasarkan pemaparan serta fenomena yang sudah dijelaskan peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implikasi Pelayanan Dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana implikasi pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan ?
2. Bagaimana implikasi kinerja *customer service* terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan?
3. Bagaimana implikasi pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan anggota diKSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya implikasi pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan
2. Untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya Bagaimanakah implikasi kinerja *customer serviceterhadap* kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

3. Untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya Bagaimanakah implikasi pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

A. Kegunaan secara teoritis :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan anggota.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya. Serta menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa IAIN Madura, khususnya prodi Perbankan Syariah.

B. Kegunaan secara praktis :

1. Bagi KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan anggotanya, agar nantinya tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Ruang lingkup penelitian mencakup batasan variabel yang diteliti dan lokasi penelitian.

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.¹⁷ Variabel independen pada penelitian ini terdiri dari pelayanan dan kinerja *customer service*. Adapun indikator dari variabel independen sebagai berikut :

a. Variabel Pelayanan (X1)¹⁸

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Bukti langsung (*tangibles*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

b. Variabel kinerja (X2)¹⁹

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Ketepatan waktu

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2012), 59

¹⁸Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 148-149.

¹⁹S.P Robbins dan M. Matthew, *Organization Theory: Structure, Design and Application*, (Uttar Pradesh: Dorling, 2009), 260.

4. Efektifitas

5. Komitmen

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen.²⁰ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota, adapun indikator dari variabel dependen adalah sebagai berikut:

a. Variabel kepuasan anggota (Y) :²¹

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi atau tempat penelitian di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi dasar adalah suatu hal yang diyakini atau dianggap benar. Sejumlah asumsi-asumsi dapat berbeda antara satu dengan yang lain, dikarenakan apa yang dianggap benar oleh yang satu, dapat dianggap tidak benar atau diragukan kebenarannya oleh orang lain. Sebab hal itu, asumsi-asumsi tersebut perlu dirumuskan.²²

Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan sebuah penelitian supaya seorang peneliti mempunyai dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Asumsi yang di ajukan dalam peneliian ini adalah kepuasan anggota dipengaruhi oleh banyak aspek diantaranya kualitas

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 59

²¹Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 23.

²²Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2012), 94.

produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya serta kinerja karyawan. Akan tetapi dalam penelitian ini yang di anggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sedangkan yang lain di anggap konstan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan peneliti.²³ Hipotesis dapat dikatakan suatu kesimpulan yang masih belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian.²⁴ Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, sehingga hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. H₀₁: Tidak Terdapat Pengaruh Implikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.
Ha₁: Terdapat Pengaruh Implikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.
2. H₀₂: Tidak Terdapat Pengaruh Implikasi Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.
Ha₂: Terdapat Pengaruh Implikasi Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

²³Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2014), 66.

²⁴Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2005), 85.

3. H₀₃: Tidak Terdapat Pengaruh Implikasi Pelayanan dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Ha₃: Terdapat Pengaruh Implikasi Pelayanan dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Menghindari kesalahan pemahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka perlu peneliti merumuskan definisi istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini. Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, antara lain:

1. Implikasi

Implikasi adalah konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah.

2. Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota.

3. Kinerja

Kinerja ialah hasil kerja yang di capai suatu individu atau kelompok pada suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mewujudkan

tujuan organisasi bersangkutan secara legal serta tidak melanggar hukum bahkan sesuai dengan moral ataupun etika.

4. *Customer service*

Customer service atau layanan pelanggan merupakan profesi yang berperan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat sebelum, selama, atau setelah pembelian produk atau layanan.

5. Kepuasan

Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan²⁵

6. BMT

Baitul Mall Wattamwil yaitu lembaga keuangan syariah non bank yang beroperasi menggunakan prinsip bagi hasil dengan aktivitas pengembangan usaha produktif dan investasi didalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah yakni dengan memberi dorongan aktivitas menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan judul Implikasi Pelayanan Dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS

²⁵M.Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Jakarta 2010), Hlm, 193

BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

1. Novia Susanti & Arsyad Syahrian. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang"²⁶ Tahun 2019 Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena metode yang digunakan untuk mengumpulkan atau mencari data dalam penelitian ini berbentuk presentase yang menggunakan angka. Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier $Y = 0,622 + 0,896 X$ yang berarti setiap perubahan nilai variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh perubahan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,896. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,995 menunjukkan 99,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya 0,5% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti. Nilai korelasi sebesar 0,997 menandakan hubungan yang sangat kuat. Hasil uji signifikansi diperoleh nilai probabilitas $0,005 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang.
2. Ahmad Bakri Syahputra, Susyanto, M.A, Alim Murtani, M.A "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah"²⁷ Penelitian ini penulis menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian membuktikan Hasil pengujian dengan menggunakan uji t untuk variable kualitas pelayanan) $t_{hitung} < t_{tabel}$ $-617 < 1,986$ maka H_0 ditolak maka variabel kualitas

²⁶Novia Susanti dan Arsyad Syahrian. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang" *Jurnal Ilmiah Feasible bisnis, kewirausahaan & koperasi*, vol 1, no 1 (februari, 2019), 55

²⁷Ahmad Bakri Syahputra, Susyanto, Alim Murtani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer service* Terhadap Kepuasan Anggota", *Jurnal Feb*, vol 1, no 1, 477

pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dan untuk variabel X2 (kinerja *customer service*) $t_{hitung} > t_{tabel}$ $9,073 > 1,986$ maka H_0 diterima maka variabel kinerja *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

3. Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi & M Noorman “Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”²⁸ Tahun 2021, Metode penelitian menggunakan survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa membuktikan nilai R sebesar 0,797 menunjukkan hubungan antara variabel peran kinerja customer service dan teller terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan, Variable Peran Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X1 yaitu Peran Kinerja Customer Service diperoleh nilai t_{hitung} yaitu 4.147 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.147 > 2.01174$). Dan nilai $sig < 0.05$ ($0.00 < 0.05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Customer service mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Variabel Peran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X2 yaitu Peran Kinerja Teller diperoleh nilai t_{hitung} yaitu 3.242 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.242 > 2.01174$). Dan nilai $sig < 0.05$ ($0.002 < 0.05$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Teller mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah

²⁸Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi & M Noorman “Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol 9, no 2 (Juni, 2021), 402

4. Nasfi Rahmad & Sabri “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”.²⁹ Tahun 2020, Penelitian ini bersifat kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program aplikasi SPSS menguji 5 (lima) hipotesis yang telah dikembangkan. 5 (lima) hipotesis diajukan diterima, Tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi tangibles (X1) 0,235 bertanda positif, menunjukkan bahwa dengan peningkatan tangibles (X1) akan meningkatkan kepuasan, Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi empathy (X2) 0,160 bertanda positif, menunjukkan peningkatan empathy (X2) akan meningkatkan kepuasan nasabah, reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi reliability (X3) 0,459 bertanda positif, menunjukkan peningkatan reliability (X3) meningkatkan kepuasan nasabah, Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi responsiveness (X4) sebesar 0,787 bertanda positif, menunjukkan peningkatan responsiveness (X4) meningkatkan kepuasan nasabah, Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, koefisien regresi assurance (X5) sebesar 0,514 bertanda positif, menunjukkan peningkatan Assurance meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Mahadi Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah”³⁰ tahun 2018, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan kinerja *Customer Service Officer* (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan

²⁹Nasfi Rahmad & Sabri “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,” *Jurnal Of Economic Studies*, Vol ,No.1 (Januri 2020), 20

³⁰ Mahadi Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah” *jurnal pemasaran kompetitif*, vol 2,01 (oktober,2018), 118

koefisien determinasi ganda diperoleh 0,835 dengan persamaan regresi ganda $Y=3,344 + 0,089X_1 + 0,207 X_2$ dan diperoleh F_{hitung} sebesar 144,605 dan $F_{tabel}= 2,277$ yang artinya F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} sehingga hipotesis diterima.

Tabel 1.1

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Novia Susanti & Arsyad Syahrin	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang	sama- sama menggunakan variabel kepuasan nasabah. Penelitian ini sama- sama menggunakan penelitian kuantitatif	pada penelitian menggunakan dua variabel x yaitu pelayanan dan kinerja <i>customer service</i> dan peneitian ini objeknya pada KSPPS BMT Nuansa Umat sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel x yaitu kualitas pelayanan dan

				objeknya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang
2	Ahmad Bakri Syahputra, Susyanto, M.A, Alim Murtani, M.A	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	sama- sama menggunakan variabel pelayanan dan kinerja <i>customer service</i> terhadap kepuasan anggota	Penelitian ini dengan penelitian sebelum yaitu objeknya yang berbeda.
3.	Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi & M Noorman	Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank	sama – sama mempunyai variabel x yaitu Kinerja <i>customer service</i>	Objeknya berbeda dan pada penelitian terdahulu variabel x nya hanya1 dan y nya juga 1 sedangkan ini x nya 2 dan y nya

				1
4	Nasfi Rahmad & Sabri	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”	sama – sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pelayanan	penelitian sebelumnya fokus penelitiannya pada PT. BPRS Haji Miskin sedangkan dalam penelitian ini fokus penelitian pada KSPPS BMT Nuansa Umat dan variabelnya x nya 2 sedangkan penelitian tedahulu x nya 1
5.	Mahadi Saputra	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja <i>Customer Servive</i> <i>Officer</i> Terhadap	sama-sama menggunakan variabel kualitas	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

		Kepuasan Nasabah	pelayanan dan kinerja <i>Customer Service</i> , penelitian ini sama- sama menggunakan penelitian kuantitatif	yaitu objeknya yang berbeda
--	--	------------------	--	-----------------------------