**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPATUHAN SYARIAH, KEPERCAYAAN DAN PENANGANAN**

**KELUHAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA**

**PADA BMT BEN SEJAHTERA CABANG**

**JERUKLEGI**



**SKRIPSI**

**YUDHI WAHYUNINGSIH**

**NIM.182010**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH CILACAP**

**2022**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Perbankan syariah di Indonesia berperan penting dalam membangun laju pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia. Hal ini dikarenakan bank syariah menerapkan prinsip-prinsip sistem mudharabah,  masyarakat, murabahah dan Ijarah,  yang pada penerapannya didasari pada konsep larangan membebankan bunga pinjaman atau riba (OJK, 2017). Perbankan syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam. Menurut Marimin et al (2016;75) kehadiran bank syariah di masyarakat memberikan solusi untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan. Sehingga masyarakat dapat merasa aman ketika melakukan kegiatan transaksi perbankan.

Salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yaitu *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). BMT merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan prinsip bagi hasil, yang di dirikan untuk masyrakat disuatu tempat atau daerah (Habibulloh dan Jauhariyah, 2022;76). Perkembangan BMT yang progresif di Indonesia tidak terlepas dari sebagian besar masyarakat menengah ke bawah di indonesia. Dari total sekita 265 juta orang, 40% berada di kelas menengah, 20% berada di kelas bawah, dan sekitar 25,6 juta berada dalam kelompok miskin atau 9,66% dari total penduduk (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2019). Berdasarkan data tersebut, perlu di kembangkan perekonomian nasional yang layak huni oleh sebagian besar masyarakat melalui optimalisasi Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUKM) dan dana sosial syariah. Oleh karena itu keberadaan BMT menjadi relevan dan sangat diterima oleh masyarakat Indonesia.

Semakin pesatnya perkembangan sektor perbankan maka mengharuskan sektor perbankan untuk melakukan pengembangan strategi untuk mempertahankan atau menghindari kehilangan nasabah (Ratno et al, 2020;142). Salah satu strategi untuk dapat bertahan yaitu dengan lebih memfokuskan kepada kepusan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal penting, karena dengan kepuasan nasabah dapat menaikan reputasi sektor perbankan. Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga kualitas menjadi priotas utama bagi sektor perbankan. Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dengan maksimal, sehingga menciptakan sebuah penilaian yang dirasa baik oleh nasabah. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Hasbiati, 2022;2). Menurut Fadliansyah (2021;28) Kepatuhan syariah merupakan aspek yang membedakan antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Kepatuhan syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional keuangan dengan menghindari unsur-unsur maisir, gharar dan riba. Kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh kepatuhan syariah, karena jika suatu perbankan sudah sesuai dengan kepatuhan syariah dalam operasionalnya maka nasabah akan merasa puas, akan tetapi sebaliknya jika tidak sesuai akan membuat penilaian dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepercayaan pelanggan atau nasabah didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi atau perilaku yang dimanifestasikan ketika nasabah merasa bahwa penyedia jasa dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan nasabah (Leninkumar, 2017;39). Sehingga bagi sektor perbankan pengukuran tingkat kepercayaan nasabah sangat penting terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan memacu nasabah untuk tetap menabung dan menyimpan dana mereka pada sektor perbankan. Tanpa adanya kepercayaan yang baik maka perbankan tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan yaitu menyalurkan dana nasabah.

Penanganan keluhan merupakan upaya pemberian solusi yang di berikan oleh suatu perusahaan atas keluhan pelanggan atau nasabah. Keluhan sendiri merupakan *feedback* atau umpan balik dari pelanggan atau nasabah yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan bisa dilakukan secara lisan maupun tertulis, penanganan keluhan yang baik dan efektif merupakan kesempatan untuk meningkatkan kepuasan nasabah (Dzizah, 2018;26).

Beberapa contoh pelanggaran yang pernah terjadi pada sektor perbankan, salah satunya pelanggaran yang pernah dilakukan oleh BMT Binamas Cabang Pituruh yaitu ditemukannya ketidak sesuain pada perhitungan bagi hasil yang tidak sesuai dengan prinsip kepatuhan syariah pada PSAK No 105 (Azizah et al, 2021;177). Pada Bank Syariah Indonesia cabang palembang ditemukan adanya beberapa nasabah yang mengeluh mengenai pelayanan via call-center yang kurang direspon dengan baik oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Pada tahun 2020 Kepala cabang maybank cipulir jakarta selatan diduga melakukan pembobolan dana nasabah senilai Rp 20 miliar (Kompas, 2020). Pada tahun 2016 terdapat kasus pembobolan dana senilai Rp 250 miliar di bank BTN oleh oknum bank dengan modus pemalsuan deposito (detik, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dzizah (2018), Rohaeni dan Marwa (2018), Kurniawati dan Ratno (2020), Putra (2020), Syahputri (2021) menunjukan bahwan kualitas pelayanan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketika perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanganggan sesuai dengan yang di harapkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas atas pelayanan suatu perusahaan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2018) dan Tanjung (2021) menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahputri (2021), Zahra (2021), Dzizah (2018), Aristyanto et al (2019), Ramadhani (2021) menunjukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepecayaan merupakan faktor penting terhadap kepuasan nasabah, dengan membentuk kepercayaan dapat menciptakan, mengatur, memelihara dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2019) menunjukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasanah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dan Ratno (2020), Dzizah (2018), Ramadhani (2021), Putra (2020), Fadliansyah (2021) menunjukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penangan keluhan merupakan hal yang harus di perhatikan, karena dengan penangan keluhan yang baik dan efektif atas keluhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadikan nasabah lebih loyal.

Dengan adanya ketidak konsistenan hasil penelitian pada penelitian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengkaji kembali penelitian tersebut. Dengan mengangkat judul yang serupa hanya merubah istilah nasabah menjadi anggota karena BMT merupakan lembaga keuangan non perbankan, maka judul yang diangkat penulis yaitu **“** **Analisis Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi”.**

1. **Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya perhatian atas kualitas pelayanan dalam melayani nasabah dapat mempengaruhi kepuasan dan dapat merusak reputasi suatu lembaga keuangan.
2. Adanya pelanggaran dalam melaksanakan kepatuhan syariah pada sektor perbankan syariah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.
3. Masih adanya penerapan beban bunga atau riba dalam lembaga keuangan syariah membuat nasabah sulit memebedakan antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional.
4. Kurang adanya respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah dapat mempenagruhi kepuasan nasabah.
5. **Rumusan Masalah**
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
7. Apakah kepatuhan syariah berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
8. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
9. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
10. **Tujuan Penelitian**
11. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
12. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan anggota.
13. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan anggota.
14. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan anggota.
15. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara ilmiah maupun secara praktisi, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan, pemahaman dan wawasan yang mendalam bagi peneliti maupun pembaca mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan anggota pada lembaga keuangan Syariah.

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu lembaga keuangan syariah sehingga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi serta evaluasi pengembangan pada lembaga keuangan syariah yang berhubungan dengan kualitas pelayana, kepatuhan syariah, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah atau anggota serta dapat lebih memahami pentingnya tingkat kepuasan nasabah atau anggota dalam suatu lembaga keuangan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Landasan Teori**
2. **Kualitas Pelayanan**
3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Adam (2018;11) berpendapat bahwa dalam dunia bisnis, tidak hanya produk atau jasa yang perlu di perhatikan. Kualitas pelayanan juga harus di perhatikan, karena kualitas pelayanan merupakan cara untuk mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, perusahaan diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat memberikan kebutuhan pelanggan. Arti *service* (pelayanan) merupakan suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing* (consumer), *possession processing*, *mental stimulus processing and information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system, service delivery system* dan *service marketing system*.

Pelayanan menurut Kasmir (2017;47) merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Rusydi (2017;39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yaitu sebuah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono 2017;142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan atau nasabah.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2017;160-164) faktor–faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik dari jasa atau layanan adalah *inseparability*, yang artinya jasa atau layanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Sehingga hal ini dapat memunculkan berbagai macam persoalan yang berhubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa saja terjadi. Beberapa hal yang mungkin dapat memunculkan dampak negatif terhadap persepsi kualitas layanan adalah:

1. Tidak terampil dalam melayani nasabah.
2. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
3. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
4. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan nasabah.
5. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Misalnya terkait masalah upah rendah, pelatihan yang kurang memadai, atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

1. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas atau peralatan, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya prosedur operasi), selain itu juga pemberdayaan karyawan seperti kemampuan untuk mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, memahami konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam kerangka pekerjaan yang lebih luas *(big picture)*, bertanggung jawab atas *output* kerja pribadi dan mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.

1. Adanya gap komunikasi, gap komunikasi bisa berupa:
2. Penyedia layanan memberikan janji yang terlalu berlebihan, sehingga tidak mampu untuk memenuhinya.
3. Penyedia layanan tidak bisa selalu atau salah menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, perubahan kemasan, perubahan harga, dan lain–lain.
4. Pesan komunikasi yang disampaikan oleh penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
5. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindak lanjuti keluhan atau saran yang disampaikan oleh para pelanggan.
6. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang diterima.

1. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Apabila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah–masalah seputar standar kualitas layanan.

1. Visi bisnis jangka pendek

Misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

1. Indikator Kualitas pelayanan
2. *Tangible* (atribut yang tampak) : yakni penilaian mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan pekerja dalam memberikan pelayanan.
3. *Realibility* (dapat diandalkan) : yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
4. *Responsiveness* (daya tanggap) : yakni sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. *Assurance* (kemampuan dipercaya) : yakni kemampuan memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan untuk setiap nasabah.
6. *Empath*y (kepedulian) : yakni memberikan informasi terbaru dalam pelayanan, kepedulian untuk memahami keinginan dankebutuhan nasabah.
7. **Kepatuhan Syariah**
8. Pengertian Kepatuhan Syariah

Menurut Ghifari (2021;10) *Shariah compliance* adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan syariah merupakan manifesti pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah, dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.

1. Prinsip Kepatuhan Syariah

Menurut Suretno (2018;66) Kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah merupakan amanah UU No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Prinsip syariah menjadi ciri utama bank syariah, maka dalam operasionalnya pebankan syariah harus selalu dalam koridor prinsip – prinsip syariah sebagai berikut :

1. Keadilan, yakni berbagi keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan.
2. Transparansi, lembaga keuangan Syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi dananya.
3. Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil alamin.

Prinsip-Prinsip syariah yang dilarang dalam operasional perbankan syariah adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Maisir : sering dikenal dengan perjudian karena dalam praktik perjudian seseorang dapat memperoleh keuntungan dengan cara mudah. Dalam perjudian, seseorang dalam kondisi bisa untung atau bisa rugi. Judi dilarang dalam praktik keuangan Islam.
2. *Gharar* : Setiap transaksi yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam kuasanya alias di luar jangkauan. Pelarangan *gharar* karena memberikan efek negative dalam kehidupan karena *gharar* merupakan praktik pengambilan keuntungan secara bathil.
3. Riba :  kelebihan nominal pengembalian hutang pokok yang dibebankan pada peminjam.
4. Indikator Kepatuhan Syariah
5. Tidak mengandung unsur riba
6. Tidak mengandung unsur gharar
7. Tidak mengandung unsur maisir
8. Menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal
9. Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank.
10. Mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah.
11. **Kepercayaan**
12. Pengertian Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor (Donni, 2017;116) Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Menurut Rousseau et al (Donni, 2017;116) Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Sedangkan menurut Pavlo (dalam Donni, 2017;116) Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah ligkungan yang penuh dengan ketidak pastian.

1. Indikator Kepercayaan

Menurut Robin (dalam Husaini 2009:481), Kepercayaan ialah harapan positif. Kunci membangun kepercayaan ada lima dimensi, yaitu integritas *(integrity),* kompetensi *(competence)*, konsistensi *(concistency)*, kesetiaan *(loyalty)* dan keterbukaan *(openness)* atau transparansi”.Adapun penjelasannya sebagaiberikut :

1. Integritas *(integrity)*

Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang kritikal.

1. Kompetensi *(competence)*

Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan sesorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan.

1. Konsistensi *(concistency)*

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat predikasi terhadap seseorang, dan penilaian menangani situasi.

1. Kesetiaan *(loyalty)*

Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan.

1. Keterbukaan *(openness)*

Dimensi terakhir kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadj proses kepercayaan.

1. **Penanganan Keluhan**
2. Pengertian Penanganan Keluhan

Menurut Tjiptono (dalam Fadliansyah, 2021;21) yaitu pengertian keluhan adalah secara sederhana bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Menurut Bell dan Luddingto (2016;78) berpendapat bahwasanya keluhan pelanggan (*Customer Complaint*) adalah umpan balik (*feedback)* dari pelanggan yang di tunjukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Karena tidak ada produk atau jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan. Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh dua hal yaitu kepercayaan dan komplain (Yuniasih, 2022;69). Menurut Sunarto (dalam Yuniasih, 2022;69) ketika pelanggan kecewa karena pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka maka Perusahaan harus cepat tanggap terutama perusahaan besar yang mampu menangani komplain pelanggan sebaik mungkin karena citra baik atau nama baik menjadi taruhan perusahaan besar. Apabila keluhan pelanggan tersebut dialami oleh pelanggan yang memiliki nama besar atau seorang influencer yang mampu mempengaruhi pengikutnya.

1. Aspek Penanganan Keluhan

Aspek dalam Menangani Komplain menurut Saleh (dalam Yuniasih, 2022;69) :

1. *Good Wiil*, yaitu Pimpinan Perusahaan membuat kebijakan sebagai dasar atau pedoman dalam menanggapi komplain dari pelanggan supaya tidak terulang kembali komplain tersebut.
2. *Mekanisme,* yaitu adanya alur dan prosedur yang sistematisdan jelas dalam mengelola komplain dari pelanggan sehingga terukur dalam memonitor.
3. Infrastruktur, yaitu sarana dan prasarana sebagai wadah pelanggan untuk memberikan saran atau kritik.
4. *Attitude*, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu karyawan harus memiliki sikap yang baik dengan cara mendengarkan komplain pelanggan, menanggapi dengan sopan dan segera memproses ataupun memberikan solusi supaya pelanggan tidak kecewa.
5. Indikator Penanganan Keluhan
6. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus ‘berkepala dingin’ dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

1. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

1. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi fair, realistis, dan proporsional, dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

1. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh- kesahnya.

1. **Kepuasan Nasabah atau Anggota**
2. Teori tentang Kepuasan Nasabah atau Anggota

Equity Theory

Teori ini dikenal sebagai teori *Social Reference Group*. Teori ini dipelopori oleh Zalemik (1958) dan dikembangkan oleh Adams (1963). Teori ini sering disebut teori keadilan dengan memfokuskan pada perbandingan *relative* antara input dan hasil dari individu lainnya. Jika tingkat rasio perbandingan seseorang menunjukkan keseimbangan dengan rasio orang lain, maka ia akan puas (Dzizah, 2019;28).

1. Elemen Kepuasan Nasabah

Menurut Priansa (2017) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

1. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

1. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

1. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

1. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation or disconfirmation.*

1. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah atau Anggota

Menurut Zeithaml dan Bitner (Firmansyah, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
2. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.
5. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.
6. **Penelitian Terdahulu**

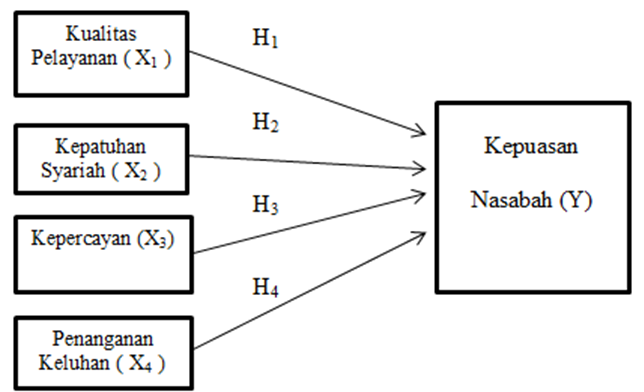
Adapun beberapa penelitian – penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Peneliti** | **Judul Penelirian** | **Variabel** | **Hasil** |
| 1. | Heni Rohaeni, Nisa Marwa  ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255 Vol. 2 No. 2 September 2018 | Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | X1:Kualitas pelayanan  Y : Kepuasan Nasabah | X1: Berpengaruh |
| 2. | Erwan Aristyanto, Andi Farouq Hasan, Nanda Aditya Surya  Issn 2503-3077 May 2019 ,Volume 3 | Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya (*The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya)* | X1 : Komitmen  X2 : Kepercayaan  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh |
| 3. | Nova Fulgara , Gatot Wijayanto, Jahrizal  Vol. XII. No. 3. Juli 2020 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi | X1 : Kualitas pelayanan  X2 : Kepercayaan  Y : Kepuasan Pasien | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh |
| 4. | Dzizah, Qismatun. 2018 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah | X1 : Kualitas pelayanan  X2 : Kepatuhan syariah  X3 : Kepercayaan  X4 : Nilai Nasabah  X5 : Citra Perusahaan  X6 : Penanganan Keluhan  Y: Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh  X3 : Berpengaruh  X4 : Berpengaruh  X5 : Berpengaruh  X6 : Berpengaruh |
| 5. | Reski Ayu, Tahun 2018 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang | X1 : *Tangible*  X2 : *Realibility*  X3 : *Responsiveness*  X4 : *assurance*  X5 : *Empathy*  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Tidah Berpengaruh  X2 : Berpengaruh  X3 : Tidak Berpengaruh  X4 : Tidak Berpengaruh  X5 : Tidak Berpengaruh |
| 6. | Endah Kurniyawati , Fernaldi Anggadha Ratno  Vol. 5 No. 2 Oktober 2020  ISSN 2527 - 4163 | Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga) | X : Kualitas Layanan  Y : Loyalitas dan Kepuasan Nasabah | X : Berpengaruh |
| 7. | Nabila Aulia Zahra ( 2021 ) | Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (M-Banking) Bank Syariah Mandiri | X1 : Kemudahan Penggunaan  X2 : Kemanfaatan  X3 : Kepercayaan  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh  X3 : Berpengaruh |
| 8. | Hendri Wijaya,Irfan Syauqi Beik dan Bagus Sartono  ISSN: 2528-5149 EISSN: 2460-7819  Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 3, September 2017 | Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta | X1 : *Price*  X2 *: Service*  X3 : *Portfolio,*  X4 : *Reliabililty,*  X5 : *Tangible*  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh  X3 : Berpengaruh  X4 : Berpengaruh  X5 : Berpengaruh |
| 9. | Fenny Syahputri ( 2021 ) | Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan *Internet Banking*, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Bni Syariah | X1 : Kualitas produk  X2 : Kualitas *Layanan Internet Banking*  X3 : Kepercayaan  Y1 : Loyalitas Nasabah  Y2 : Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh  X3 : Berpengaruh |
| 10. | Purwansyah Eka Putra ( 2020 ) | Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan  Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni  Syariah Kc. Palembang | X1 : Pengaruh Kualitas Layanan  X2 : Penanganan Keluhan  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh |
| 11. | Dara Dwi Ramadhani (2021) | Pengaruh Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online Di Tokopedia (Studi Pada Masyarakat Di Kota Pekanbaru) | X1 : Kepercayaan  X2 : Penanganan Keluhan  Y: Kepuasan Konsumen | X1 : Berpengaruh  X2 : Berpengaruh |
| 12. | Muhammad Fadliansyah ( 2021 ) | Pengaruh Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan  *Syariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Pada  PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial | X1 : Pengaruh Penanganan Keluhan  X2 : Nilai Nasabah  X3 : *Syariah Compliance*  Y : Kepuasan nasabah | X1 : Berpengaruh  X2 : Tidak Berpengaruh  X3 : Berpengaruh |
| 13. | Setianing Tanjung (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang, Penelitian Pada Tahun 2019 ) | X1 : *Tangible*  X2 : *Realibility*  X3 : *Responsiveness*  X4 : *assurance*  X5 : *Empathy*  Y : Kepuasan Nasabah | X1 : Tidah Berpengaruh  X2 : Tidak Berpengaruh  X3 : Berpengaruh  X4 : Tidak Berpengaruh  X5 : Tidak Berpengaruh |

1. **Kerangka Pemikiran**

Pada penelitian ini kerangka pemikiran menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel indenpenden pada penelitian ini adalah Kualitas Layanan, kepatuhan syariah, kepercayaa dan Penanganan Keluhanan. Sedangkan Variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah. Maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepatuhan Syariah

X3 : Kepercayaan

X4 : Penanganan keluhan

Y : Kepuasan Nasabah

1. **Hipotesis Penelitian**
2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Dzizah (2018;2) kualitas layanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Putra (2020;19-20) dalam dunia bisnis, bukan hanya produk atau jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Arti *service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing*, *mental stimulus processing and* *information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system, service delivery system dan service marketing system.* Yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen.

Penelitian Sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Dzizah (2018), Rohaeni dan marwa (2018), Ayu (2018), Putra (2020), Syahputri (2021) menyataka bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota**

1. **Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Dzizah (2018;3) lembaga keuangan syariah telah memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*shariah complience*) apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung unsur riba, gharar dan maisir, menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank dan mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah. Menurut Ghifari (2021;10) Kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh fadliansyah (2021), Dzizah dan Hutagalung (2018) menyatakan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H2 :** **Kepatuhan Syariah Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota**

1. **Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Ramadhani (2021;23) kepercayaan konsumen adalah kesediaan satu pihak menerima risiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan, meskipun kedua belah pihak belum mengenal satu sama lain. Menurut Syahputri (2021;17) dalam persaingan saat ini, kepercayaan memegang peranan penting terutama dalam menjaga suatu hubungan. Kepercayaan konsumen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan sebuah perusahaan, karena jika produk sebuah perusahaan sudah tidak dipercayai lagi oleh konsumen maka produk tersebut akan sulit untuk berkembang di pasar. Namun sebaliknya jika produk perusahaan tersebut dipercayai oleh konsumen, maka produk perusahaan tersebut akan dapat terus berkembang di pasar.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dzizah (2018), Aristyanto et al (2019), Zahra (2021), Syahputri (2021), Ramadhani (2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas,maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H3 : Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota**

1. **Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Ramadhani (2021;25) keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negatif, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Hal pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan menjadi reda. Setelah pelanggan merasa puas karena telah menyampaikan semua keluhannya maka pelanggan akan menjadi rasional kembali, kemudian selanjutnya mencari solusi untuk menangani keluhan tersebut. Menurut penelitian TARP dalam Fornell (dalam Putra, 2020;25) suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang loyal. Dengan adanya penanganan keluhan dapat menghasilkan kepercayaan dan komitmen dari konsumen atas perusahaan yang pada akhirnya konsumen akan menjadi setia, sedangkan menurut Fornell tujuan penanganan keluhan adalah mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen setia.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra (2020), Dzizah (2018), Ramadhani (2021), Fadliansyah (2021) menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas,maka hipotesis yang dapat dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut :

**H4 : Penanganan Keluhan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota**

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

1. **Metode Penelitian**
2. **Sumber dan Jenis Penelitian**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Di dalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil pengisian kuisioner yang diberikan pada anggota BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang harus berlandaskan pada positifisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2018;36).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2018;13) data  kuantitatif  merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkrit, data penelitian berupa angka – angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

1. **Sampel dan Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019;126) populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2018;36) objek penelitian merupakan suatu objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek dari penelitian ini yaitu pada BMT Ben Sejahtera di Cabang Jeruklegi. Menurut Arikunto (2016:26) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek dari penelitian ini yaitu nasabah BMT Ben Sejahtera di Cabang Jeruklegi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.

Menurut Sugiyono (2019;127) sampel merupakan bagian dari Jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang digunakan oleh peneliti sebanyak 100 responden nasabah pada BMT Ben Sejahtera cabang Cilacap. Untuk mendapatkan jumlah sempel penelitian ini digunakan rumus unknow population (Abdul Latief, 2018) sebagai berikut :

n = ( )2

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Za : ukuran tingkat kepercayaan dengan

A : 0,05 , maka Z = 1,96

2𝜎 : Standar deviasi = 0,25

𝑒 : standar error atau kesalahan yang dapat ditoleransi (5%)

Perhitungannya :

n = ( )2

= 96,04 ≈ 100

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner. Menurut Sugiyono (20116;142) kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item–item dalam instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan dengan 5 poin untuk masing-masing pertanyaan atau pernyataan, dimulai dari jawaban sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).

Tabel 3. 1 Skor untuk jawaban responden

|  |  |
| --- | --- |
| **Pilihan Jawaban** | **Skor** |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Netral (N) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |

1. **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**
2. **Definisi Operasional**

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016;68). Adapun uraian dalam definisi operasional sebagai berikut :

1. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (dalam Dzizah, 2018;18) Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Parasuraman et al (1998) dalam Dzizah (2018;18) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pelanggan pada pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima.

1. **Kepatuhan Syariah**

Menurut Sutedi (dalam Hutagalung, 2018;20) kepatuhan syariah *(Shariah compliance)* merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah. Menurut Antonio (dalam Dzizah, 2019;19) *Sharia compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-tata cara bermuamalat secara Islam. Prinsip utama bank syariah tercermin dalam produk-produk yang dihasilkannya bebas bunga dengan menggunakan prinsip bagi hasil.

1. **Kepercayaan**

Pengertian menurut Zahra (2021;33) Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan satu pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Pengertian kepercayaan menurut Gefen (dalam Zahra, 2021;32) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan terhadap orang lain dengan harapan orang lain dimana pihak yg dipercayai dapat memenuhi komitmen.

1. **Penanganan Keluhan**

Menurut Tjiptono (dalam Fadliansyah, 2021;21) yaitu pengertian keluhan adalah secara sederhana bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Jadi bila disimpulkan yaitu bahwa penanganan keluhan adalah permasalahan dari nasabah bank yang harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat oleh karyawan bank.

1. **Kepuasan Nasabah atau Anggota**

Menurut Kotler (Dzizah, 2019;27) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Kotler dan Armstrong (Dzizah, 2019;28) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja *(perceived performance)* produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.

1. **Pengukuran Variabel**

Tabel 3. Pengukuran Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Indikator** | **pengukuran** | **Sumber** |
|  | Kualitas Pelayanan (X1) | 1. *Tangibel* 2. *Reability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* | Masing–masing 1 pernyataan | Skripsi Qismatun Dzizah (2018) |
|  | Kepatuhan Syariah (X2) | 1. Tidak mengandung unsur riba 2. Tidak mengandung unsur gharar 3. Tidak mengandung unsur maisir 4. Menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal 5. Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank 6. Mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah. | Masing–masing 1 pernyataan | Skripsi Qismatun Dzizah (2018) |
|  | Kepercayaan Nasabah (X3) | 1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Kesetiaan 5. Keterbukaan | Masing – masing 1 pernyataan | Skripsi Qismatun Dzizah (2018) |
|  | Penanganan Keluhan (X4) | 1. Empati terhadap pelanggan yang marah 2. Kecepatan dalam penanganan keluhan 3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan 4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan | Masing – masing 1 pernyataan | Skripsi Qismatun Dzizah (2018) |
|  | Kepuasan Nasabah (Y) | 1. *Overall satisfaction* (kepuasan nasabah secara menyeluruh) 2. *confirmation of expectation* (konfirmasi harapan) 3. *comparison of ideal* (perbandingan dengan kondisi ideal). | Masing – masing 1 pernyataan | Skripsi Qismatun Dzizah (2018) |

1. **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab semua rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan ( Sugiyono, 2016;147).

1. **Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2017;35), analisis statistik desktiptif merupakan uji statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah selesai dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Maka dari itu dapat diartikan bahwa statistik deskriptif merupakan sebuah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan sebuah penyajian data sehingga sangat mudah dipahami.

1. **Uji Kualitas Data**
2. **Uji Validitas**

Uji validitas adalah alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016;52). Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Jika r hitung r tabel dan bernilai positif, maka item pertanyaan dalam angket berkolerasi signifikan terhadap skor total (valid).
2. Jika r hitung < r tabel, maka item pertanyaan dalam bentuk angket tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (tidak Valid).
3. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016;47). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran dengan bantuan komputer SPSS dengan fasilitas *cronbach alpa (),* suatu variabel dikatakan reliabel jika memebrikan nilai *cronbach alpa* 0,06.

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Cara pengujian normalitas ini dengan melakukan uji statistik Kolmogrov – smirnov (Ghozali, 2018;161). Data yang terdistribusi normal memiliki tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05.

1. **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolineraitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi anatara variabel bebas (Ghozali, 2018;107). Pengujian Multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* dan VIF memiliki rentang yang sedikit atau nilai *tolerance* 0,1 dan nilai VIF 10 maka analisis regresi terbebas dari gejala multikolinearitas, sebaliknya apabila nilai *tolerance*  0,1 dan nilai VIF 10 maka bisa dipastikan pada analisis regresi terdapat gejala multikolinearitas.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018;137). Jika varian dari residual suatu pengamatanke pengamatan lain statis atau tetap maka dikatakan heteroskedastisitas, dan jika berbeda maka dikatakan heteroskedastisitas. Tidak akan terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas apabila :

1. Titik – titik tidak mengumpul diatas atau di bawah saja.
2. Titik – titik data menyebar di atas atau di bawah sekitar angka 0.
3. Penyebaran titik – titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik – titik data tidak berpola.

### *Method of Successive Interval* (MSI)

Analisi *Method Of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. *Method Of Successive Interval* (MSI) menurut Sugiyono (2013;25), langkah – langkah dilakukan untuk MSI sebagai berikut :

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel dentitas)
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :
8. **Uji Hipotesis**
9. **Analis Regresi Linear Berganda**

Analisi regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu variabel terikat. Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel -variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018;95). Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

**Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + e**

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepatuhan Syariah

X3 : Kepuasan

X4 : Penanganan Keluhan

a : Konstanta

b1, b2, b3, b4 : Koefisien Regresi untuk X1, X2, X3, X4

e : *Error*

1. **Uji t (Parsial)**

Uji statistik t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen (Ghozali, 2018;98). Pengujian ini dilakukan dengan kriteria apabila nilai signifikan ≤ 0,05 maka hipotesis diterima dan apabila nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak.

1. **Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Koefesien determinasi (𝑅2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefesien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai 𝑅2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018;97).

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Objek Penelitian**
2. **Sejarah BMT Ben Sejahtera**

BMT Ben Sejahtera merupakan salah satu koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang berpusat di Jalan Sindoro No. 1 Kroya Kecamatan Kroya Kabuaten Cilacap. Pendirian BMT Ben Sejahtera diprakarsai oleh sekelompok majelis ta’lim yang memandang perlu adanya lembaga keuangan dengan prinsip syariah pada tahun 2000. Dengan Badan Hukum 145/BH/509/4.1/32/2003 dan PAD (Perubahan Anggaran Dasar) Nomor: 29/PAD/XIV/X/2011, BMT Ben Sejahtera telah memiliki ijin usaha tingkat Provinsi Jawa Tengah. BMT sendiri merupakan singkatan dari *Baitul Maal wa Tamwil*. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan shodaqoh. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. BMT Ben Sejahtera pada tahun 2019 ini telah memiliki 6 (enam) kantor cabang yang tersebar di wilayah Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Banyumas yaitu kantor cabang Nusa Wungu, kantor cabang Sumpiuh, kantor cabang Jeruklegi, kantor cabang Rawalo, kantor cabang Purwokerto dengan 56 pengelola dan 14.414 anggota.

1. **Visi dan Misi**
2. Visi

Visi merupakan suatu pandangan jauh tentang BMT Ben Sejahtera, tujuan-tujuan BMT Ben Sejahtera dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Adapun visi dari KJKS BMT Ben Sejahtera adalah “Menjadi BMT Pilihan Utama Masyarakat yang Profesional dan Terpercaya.”

1. Misi

Misi merupakan pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh BMT Ben Sejahtera dalam usahanya mewujudkan Visi. Adapun visi dari BMT Ben Sejahtera adalah :

1. Menyelenggarakan aktivitas BMT mengacu pada konsep Syariah.
2. Mengembangkan Sumber Daya Insani (SDI) yang amanah, profesional dan istiqomah.
3. Mengelola BMT dengan Sistem yang unggul dan modern.
4. Meningkatkan pertumbuhan dan produktivitas Modal dan Asset.
5. Mewujudkan Pelayanan yang ramah dan menyenangkan.
6. Menyediakan dan Mengelola Infrastruktur yang representatif.
7. Mengembangkan Produk Layanan BMT sesuai kebutuhan masyarakat.
8. **Budaya Kerja Perusahaan**

Budaya kerja BMT Ben Sejahtera dirumuskan dalam akronim SEJAHTERA yang terdiri dari:

1. *Spiritual Satisfaction*, menjadikan ridla Allah sebagai kepuasan tertinggi.
2. *Excellence Enthusiasm*, antusias dan bersemangat dalam situasi dan kondisi apapun.
3. *Joyfully Job*, menikmati amanah, melaksanakannya dengan gembira dan sukacita.
4. *Amazing Achiever*, fokus kepada tujuan dan pencapaian terbaik.
5. *Highly Honest*, memiliki sifat jujur (amanah) dan meletakkannya pada posisi tertinggi.
6. *Trusty Team*, menjadi anggota tim yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
7. *Extraordinary Empowering*, senantiasa memberdayakan diri dan lingkungannya.
8. *Richly Responsible*, bekerja dengan penuh tanggung jawab.
9. *Always Appreciate*, selalu menghargai orang lain dan karya orang lain.
10. **Jenis Produk**
11. Produk Simpanan

Produk simpanan memiliki beberapa jenis produk yaitu :

1. Simpanan Sukarela : Simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu jika dibutuhkan.
2. Simpanan Ibadah : Simpanan ini bertujuan membatu untuk merancang ibadah qurban, aqiqah dan walimah serta merencanakan idul fitri.
3. Simpanan Pendidikan : Produk simpanan ini untuk anak sekolah untuk mempersiapkan biaya pendidikan.
4. Simpanan Haji : Simpanan bagi anggota untuk mempersiapkan biaya haji dengan cara menabung.
5. Simpanan Berjangka : Simpanan bagi anggota yang ingin berinvestasi sesuai syariah. Mendapatkan sertifikat dan dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
6. Simpanan Masa Depan : Simpanan nagi anggota yang ingin berinvestasi sesuai Syariah menguntungkan
7. Produk Pembiayaaan

Produk ini memiliki beberapa jenis produk yaitu sebagai beikut :

1. Murabahah (Akad jual beli)
2. Mudharabah
3. Ijarah (Sewa barang)
4. Qardhul Hasan (Pinjaman kebajikan)

Penelitian ini dilakukan terhadap anggota BMT Ben Sejahtera cabang jeruklegi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner penelitian secara langsung seperti dengan cara mendatangi responden serta secara tidak langsung melalui perantara pegawai yang bekerja di BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi. Penyebaran serta pengambilan kuesioner dilaksanakan mulai 20 Juli 2022 hingga 25 Juli 2022. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden pada BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi.

Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Keterangan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1. | Jumlah kuesioner yang disebar | 100 | 100% |
| 2. | Jumlah kuesioner yang kembali | 100 | 100% |
| 3. | Jumlah kuesioner yang tidak kembali | 0 | 0% |
| 4. | Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah | 0 | 0% |
| 5. | Jumlah kuesioner yang dapat diolah | 100 | 100% |

*Sumber : Data primer yang diolah 2022*

1. **Karakteristik Profil Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi. Berikut ini merupakan deskripsi identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan responden yang menjadi anggota pada BMT Ben Sejahtera cabang jeruklegi.

1. **Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden yang terpilih dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dengan jelas dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 56 | 56,0 | 56,0 | 56,0 |
| Perempuan | 44 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukan bahwa dari 100 responden, sebagian besar di dominasi oleh laki-laki berjumlah 56 responden (56%). Sedangkan dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 44 responden (44%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian lebih banyak pada responden berjenis kelamin laki-laki.

1. **Deskripsi Responden berdasarkan Usia**

Karakteristik responden berdasarkan usia dibedakan menjadi beberapa kelompok. Data mengenai usia anggota BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 21-30 tahun | 12 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| 31-40 tahun | 30 | 30,0 | 30,0 | 42,0 |
| 41-50 tahun | 39 | 39,0 | 39,0 | 81,0 |
| 51-60 tahun | 19 | 19,0 | 19,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukan bahwa responden di dominasi dengan usia 41-50 tahun yaitu 39 % atau 39 responden. Sedangkan responden dengan usia 31-40 tahun yaitu 30% atau sebanyak 30 responden. Kemudian untuk usia 51-60 tahun ada sebanyak 19 responden atau 19%. Serta responden terkecil yaitu pada usia 21-30 tahun dengan responden sebanyak 12 % atau 12 responden.

1. **Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dibedakan menjadi beberapa kelompok, yaitu ada pegawai swasta, wiraswasta dan ibu rumah tangga. Data mengenai pekerjaan responden BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jeni Pekerjaan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Wiraswasta | 67 | 67,0 | 67,0 | 67,0 |
| Ibu rumah tangga | 18 | 18,0 | 18,0 | 85,0 |
| Pegawai Swasta | 15 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukan bahwa jenis pekerjaan responden pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi di dominasi oleh jenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 67% atau 67 responden. Kemudian jenis pekerjaan ibu rumah tangga ada sebanyak 18 responden atau 18%. Sedangkan responden dengan jumlah terkecil yaitu pada jenis pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah sebesar 15% atau 15 responden saja.

1. **Hasil Uji Instrumen Penelitian**
2. **Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan, Kepatuhan syariah, Kepercayaan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Anggota akan diuji secara statistik deskriptif seperti yang terlihat dalam tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 *Descriptive Statistic*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kualitas Pelayanan | 100 | 13 | 22 | 19,84 | 1,461 |
| Kepatuhan Syariah | 100 | 18 | 25 | 21,85 | 1,553 |
| Kepercayaan | 100 | 16 | 25 | 21,70 | 1,679 |
| Penanganan Keluhan | 100 | 9 | 20 | 15,53 | 2,249 |
| Kepuasan Anggota | 100 | 3 | 15 | 10,57 | 2,500 |
| Valid N (listwise) | 100 |  |  |  |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan jawaban minimum responden sebesar 13 dan maksimum sebesar 22, dengan rata-rata total jawaban 19,84 dan standar deviasi sebesar 1,461.
2. Variabel Kepatuhan Syariah jawaban minimum sebesar 18 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata total jawaban 21,85 dan standar deviasi sebesar 1,553.
3. Variabel kepercayaan jawaban minimum sebesar 16 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata total jawaban 21,70 dan standar deviasi sebesar 1,679.
4. Variabel kepercayaan jawaban minimum sebesar 9 dan maksimum sebesar 20, dengan rata-rata total jawaban 15,53 dan standar deviasi sebesar 2,249.
5. Variabel kepercayaan jawaban minimum sebesar 3 dan maksimum sebesar 15, dengan rata-rata total jawaban 10,57 dan standar deviasi sebesar 2,500.
6. **Uji Kualitas Data**
7. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018;51). Tabel berikut menunjukan hasil uji validitas dari lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Anggota dengan jumlah 100 responden.

1. Instrumen Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| 1 | 0,449 | 0,197 | Valid |
| 2 | 0,633 | 0,197 | Valid |
| 3 | 0,721 | 0,197 | Valid |
| 4 | 0,621 | 0,197 | Valid |
| 5 | 0,523 | 0,197 | Valid |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Tabel 4.6 menunjukan variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan karena r hitung > r tabel, dimana r tabelnya sebesar 0,197.

1. Instrumen Variabel Kepatuhan Syariah

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Syariah (X2)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| 1 | 0,543 | 0,197 | Valid |
| 2 | 0,521 | 0,197 | Valid |
| 3 | 0,365 | 0,197 | Valid |
| 4 | 0,578 | 0,197 | Valid |
| 5 | 0,547 | 0,197 | Valid |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Tabel 4.7 menunjukan variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan karena r hitung > r tabel, dimana r tabelnya sebesar 0,197.

1. Instrumen Variabel Kepercayaan (X3)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| 1 | 0,600 | 0,197 | Valid |
| 2 | 0,608 | 0,197 | Valid |
| 3 | 0,525 | 0,197 | Valid |
| 4 | 0,651 | 0,197 | Valid |
| 5 | 0,390 | 0,197 | Valid |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Tabel 4.8 menunjukan variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan karena r hitung > r tabel, dimana r tabelnya sebesar 0,197.

1. Instrumen Variabel Penanganan Keluhan (X4)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| 1 | 0,523 | 0,197 | Valid |
| 2 | 0,708 | 0,197 | Valid |
| 3 | 0,844 | 0,197 | Valid |
| 4 | 0,830 | 0,197 | Valid |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Tabel 4.9 menunjukan variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan karena r hitung > r tabel, dimana r tabelnya sebesar 0,197.

1. Instrumen Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| 1 | 0,924 | 0,197 | Valid |
| 2 | 0,919 | 0,197 | Valid |
| 3 | 0,928 | 0,197 | Valid |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Tabel 4.10 menunjukan variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan karena r hitung > r tabel, dimana r tabelnya sebesar 0,197.

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018;45). Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach’s Alpha* berada diatas 0,06. Tabel 4.11 menunjukan hasil uji reliabilitas untuk 5 variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach’s Alpha* | Batas Realiabel | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,527 | 0,06 | Reliabel |
| Kepatuhan Syariah | 0,294 | 0,06 | Reliabel |
| Kepercayaan | 0,444 | 0,06 | Reliabel |
| Penanganan Keluhan | 0,707 | 0,06 | Reliabel |
| Kepuasan Anggota | 0,913 | 0,06 | Reliabel |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui nilai *Cronbach’s Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,06. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach’s Alpha* lebih dari 0,06. Hal ini menunjukan setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten, yang berarti apabila pernyataan diajukan kembali akan memperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. **Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan analisis uji statistik kolmogorov-smirnov dan analisis grafik, digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan cara melihat pada baris *asymp sig (2-tailed)* (Ghozali, 2018;161). Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dikatakan data penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dalam penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data | Asymp. Sig. (2-tailed) | Keterangan |
| Model Regresi | 0,200 | Normal |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui bahwa nilai *asymp sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

1. **Hasil Uji Multikolinearitas**

Salah satu cara untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas. Dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai VIF *( Variance Inflation Factor)*. Dasar ketentuannya nilai  *Tolerance* lebih dari 0,01 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

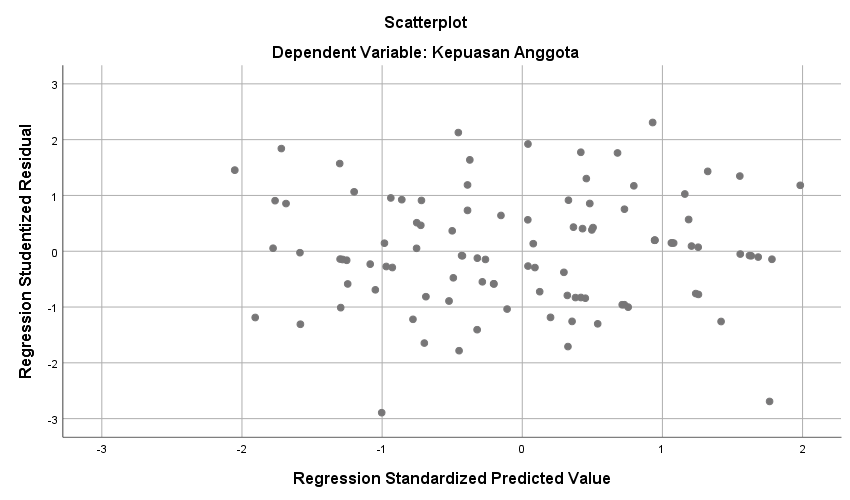
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0,954 | 1,048 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kepatuhan Syariah (X2) | 0,869 | 1,150 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kepercayaan (X3) | 0,889 | 1,125 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Penanganan keluhan (X4) | 0,919 | 1,088 | Tidak terjadi multikolinearitas |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukan semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* diatas 0,01 dan nilai VIF dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan yang lain (Ghozali, 2018;137). Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Scatterplot.*

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji *scatterplot* pada Gambar 4.1 diatas menjelaskan bahwa data sampel tersebar acak dibagian atas dan bawah tidak membentuk pola. Hal ini menunjukan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji *Glejser*. Uji *Glejser* meregresikan nilai *absolute-residual* terhadap variabel independen yang digunakan dalam suatu model regresi. Jika variabel independen ternyata tidak signifikan (sig ≥ 0,05), berarti asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Model yang baik adalah model yang mempunyai asumsi homoskedastisitasnya terpenuhi. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* disajikan berikut ini :

Tabel 4.14 Hasil Uji *Glejser*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | *Sig.* | Keterangan |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0,056 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Kepatuhan Syariah (X2) | 0,087 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Kepercayaan (X3) | 0,874 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Penanganan keluhan (X4) | 0,433 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukan bahwa signifikasi untuk masing-masing variabel independen terhadap *absolute-residual* adalah tidak kurang dari 0,05. Hal ini menunjukan bahwa seluruh variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

### *Method Of Successive Interval* (MSI)

Data penelitian yang diperoleh dari jawaban kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran *likert* masih berupa data ordinal. Data ordinal tersebut agar dapat dianalisis secara statistik maka perlu diolah terlebih dahulu menjadi interval. Dalam mengubah data ordinal menjadi interval menggunakan *Method Of Succesive Interval* (MSI).

1. Variabel Kualitas pelayanan

Tabel 4.15 Hasil Transformasi MSI Kualitas Pelayanan (X1)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jawaban | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,000 | 5,000 | SUM |
| Frekuensi | 1,000 | 103,000 | 13,000 | 177,000 | 206,000 | 500,000 |
| Proporsi | 0,002 | 0,206 | 0,026 | 0,354 | 0,412 |  |
| Pro Kum | 0,002 | 0,208 | 0,234 | 0,588 | 1,000 |  |
| Z | 0,498 | 0,292 | 0,266 | -0,088 | 0,000 |  |
| Zi | -2,878 | -0,813 | -0,726 | 0,222 | **** |  |
| Densitas | 0,006 | 0,287 | 0,307 | 0,389 | 0,000 |  |
| Skala nilai | -3,170 | -1,360 | -0,769 | -0,233 | 0,945 | 4,170 |
| Transformasi | 1,000 | 2,810 | 3,401 | 3,937 | 5,115 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan MSI*

Berdasarkan tabel tersebut, maka perubahan data ordinal menjadi interval dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 1 menjadi 1
2. Nilai jawaban 2 menajdi 2,810
3. Nilai jawaban 3 menjadi 3,401
4. Nilai jawaban 4 menjadi 3,937
5. Nilai jawabana 5 menjadi 5,115
6. Variabel Kepatuhan Syariah

Tabel 4.16 Hasil Transformasi MSI Kepatuhan Syariah (X2)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jawaban | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,000 | 5,000 | SUM |
| Frekuensi | 1,000 | 1,000 | 28,000 | 253,000 | 217,000 | 500,000 |
| Proporsi | 0,002 | 0,002 | 0,056 | 0,506 | 0,434 |  |
| Pro Kum | 0,002 | 0,004 | 0,060 | 0,566 | 1,000 |  |
| Z | 0,498 | 0,496 | 0,440 | -0,066 | 0,000 |  |
| Zi | -2,878 | -2,652 | -1,555 | 0,166 | **** |  |
| Densitas | 0,006 | 0,012 | 0,119 | 0,393 | 0,000 |  |
| Skala nilai | -3,170 | -2,753 | -1,916 | -0,542 | 0,907 | 4,170 |
| Transformasi | 1,000 | 1,417 | 2,254 | 3,628 | 5,077 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan MSI*

Berdasarkan tabel tersebut, maka perubahan data ordinal menjadi interval dapat dijelaskan seabagai berikut :

1. Nilai jawaban 1 menjadi 1
2. Nilai jawaban 2 menajdi 1,417
3. Nilai jawaban 3 menjadi 2,254
4. Nilai jawaban 4 menjadi 3,628
5. Nilai jawabana 5 menjadi 5,077
6. Variabel Kepercayaan

Tabel 4.17 Hasil Transformasi MSI Kepercayaan (X3)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jawaban | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,000 | 5,000 | SUM |
| Frekuensi | 1,000 | 2,000 | 28,000 | 266,000 | 203,000 | 500,000 |
| Proporsi | 0,002 | 0,004 | 0,056 | 0,532 | 0,406 |  |
| Pro Kum | 0,002 | 0,006 | 0,062 | 0,594 | 1,000 |  |
| Z | 0,498 | 0,494 | 0,438 | -0,094 | 0,000 |  |
| Zi | -2,878 | -2,512 | -1,538 | 0,238 | **** |  |
| Densitas | 0,006 | 0,017 | 0,122 | 0,388 | 0,000 |  |
| Skala nilai | -3,170 | -2,666 | -1,879 | -0,499 | 0,955 | 4,170 |
| Transformasi | 1,000 | 1,504 | 2,291 | 3,671 | 5,125 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan MSI*

Berdasarkan tabel tersebut, maka perubahan data ordinal menjadi interval dapat dijelaskan seabagai berikut :

1. Nilai jawaban 1 menjadi 1
2. Nilai jawaban 2 menajdi 1,504
3. Nilai jawaban 3 menjadi 2,291
4. Nilai jawaban 4 menjadi 3,671
5. Nilai jawabana 5 menjadi 5,125
6. Variabel Penanganan Keluhan

Tabel 4.18 Hasil Transformasi MSI Penanganan Keluhan (X4)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jawaban | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,000 | 5,000 | SUM |
| Frekuensi | 4,000 | 17,000 | 86,000 | 208,000 | 85,000 | 400,000 |
| Proporsi | 0,010 | 0,043 | 0,215 | 0,520 | 0,213 |  |
| Pro Kum | 0,010 | 0,053 | 0,268 | 0,788 | 1,000 |  |
| Z | 0,490 | 0,448 | 0,233 | -0,288 | 0,000 |  |
| Zi | -2,326 | -1,621 | -0,620 | 0,798 | **** |  |
| Densitas | 0,027 | 0,107 | 0,329 | 0,290 | 0,000 |  |
| Skala nilai | -2,665 | -1,896 | -1,032 | 0,075 | 1,366 | 3,665 |
| Transformasi | 1,000 | 1,770 | 2,633 | 3,740 | 5,031 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan MSI*

Berdasarkan tabel tersebut, maka perubahan data ordinal menjadi interval dapat dijelaskan seabagai berikut :

1. Nilai jawaban 1 menjadi 1
2. Nilai jawaban 2 menajdi 1,770
3. Nilai jawaban 3 menjadi 2,633
4. Nilai jawaban 4 menjadi 3,740
5. Nilai jawabana 5 menjadi 5,031
6. Variabel Kepuasan Anggota

Tabel 4.19 Hasil Transformasi Kepuasan Anggota (Y)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jawaban | 1,000 | 2,000 | 3,000 | 4,000 | 5,000 | SUM |
| Frekuensi | 3,000 | 33,000 | 110,000 | 112,000 | 42,000 | 300,000 |
| Proporsi | 0,010 | 0,110 | 0,367 | 0,373 | 0,140 |  |
| Pro Kum | 0,010 | 0,120 | 0,487 | 0,860 | 1,000 |  |
| Z | 0,490 | 0,380 | 0,013 | -0,360 | 0,000 |  |
| Zi | -2,326 | -1,175 | -0,033 | 1,080 | **** |  |
| Densitas | 0,027 | 0,200 | 0,399 | 0,223 | 0,000 |  |
| Skala nilai | -2,665 | -1,576 | -0,542 | 0,472 | 1,590 | 3,665 |
| Transformasi | 1,000 | 2,089 | 3,123 | 4,137 | 5,255 |  |

*Sumber : Data diolah 2022 dengan MSI*

Berdasarkan tabel tersebut, maka perubahan data ordinal menjadi interval dapat dijelaskan seabagai berikut :

1. Nilai jawaban 1 menjadi 1
2. Nilai jawaban 2 menajdi 2,089
3. Nilai jawaban 3 menjadi 3,123
4. Nilai jawaban 4 menjadi 4,137
5. Nilai jawabana 5 menjadi 5,255
6. **Hasil Uji Hipotesis**
7. **Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang di nyatakan dalam bentuk persamaan matematik (Regresi). Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| (Constant) | 274,274 | 396,606 |  | 0,692 | 0,491 |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0,441 | 0,173 | 0,248 | 2,553 | 0,012 |
| Kepatuhan Syariah (X2) | -0,101 | 0,098 | -0,105 | -1,030 | 0,306 |
| Kepercayaan (X3) | -0,146 | 0,092 | -0,161 | -1,597 | 0,114 |
| Penanganan Keluhan (X4) | 0,289 | 0,097 | 0,293 | 2,961 | 0,004 |

*Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut :

**Y = 274,274 + 0,441 X1 – 0,101 X2 – 0,146 X3 + 0,289 X4 + e**

Keterangan :

Y : Nilai Kepuasan Anggota

X1 : Nilai Kualitas Pelayanan

X2 : Nilai Kepatuhan Syariah

X3 : Nilai Kepercayaan

X4 : Nilai Penanganan Keluhan

a : Konstanta

b1, b2, b3, b4 : Koefisien regresi untuk X1, X2, X3, X4

e : *Error*

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 274,274 mengidentifikasi bahwa jika variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan) adalah 0 (Nol), maka kepuasan anggota sebesar 274,274.
2. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,441 menunjukan bahwa terdapat arah hubungan positif. Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap adanya peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 0,441, maka akan diikuti denangan adanya kenaikan pada kepuasan anggota.
3. Koefisien regresi untuk variabel Kepatuhan Syariah (X2) sebesar -0,101 menunjukan bahwa terdapat hubungan negatif. Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap adanya kenaikan pada kepatuhan syariah sebesar 0,101, maka diikuti dengan adanya penurunan pada kepuasan anggota.
4. Koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan (X3) sebesar -0,146 menunjukan bahwa terdapat hubungan negatif. Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap adanya kenaikan pada kepercayaan sebesar 0,146, maka akan diikuti dengan adanya penurunan pada kepuasan anggota.
5. Koefisien regresi untuk variabel Penanganan Keluhan (X4) sebesar 0,289 menunjukan bahwa terdapat hubungan positif. Hal ini mengidentifikasi bahwa setiap adanya peningkatan pada penanganan keluhan sebesar 0,289, maka akan diikuti dengan adanya kenaikan pada kepuasan anggota.

#### Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | 0,377a | 0,142 | 0,106 | 247,641 |

*Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan tabel diatas, nilai R Square yaitu 0,142 atau 14,2% menurut interpretasi koefisien korelasi angka ini termasuk kedalam kategori korelasi berpengaruh. Hal ini menunjukan bahwa Kualitas pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan, dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai *Adjusted* R2 dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.20 diatas diketahui bahwa nilai *Adjusted* R2 sebesar 10,6%, variabel Kepuasan Anggota di pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan, dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota. Sisanya 89,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial terhadap variabel. Suatu variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikan uji t. Jika signifikan ≤ 0,05 artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen, dan jika signifikan > 0,05 artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.22 Ringkasan Uji t (Uji parsial)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| (Constant) | 274,274 | 396,606 |  | 0,692 | 0,491 |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0,441 | 0,173 | 0,248 | 2,553 | 0,012 |
| Kepatuhan Syariah (X2) | -0,101 | 0,098 | -0,105 | -1,030 | 0,306 |
| Kepercayaan (X3) | -0,146 | 0,092 | -0,161 | -1,597 | 0,114 |
| Penanganan Keluhan (X4) | 0,289 | 0,097 | 0,293 | 2,961 | 0,004 |

*Sumber : Data diolag dengan SPSS versi 25*

Berdasarkan Tabel 4.21 hasil uji t dari masing-masing koefisien regresi linear (Uji parsial) :

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Variabel Kualitas pelayanan memiliki t hitung 2,553 dengan tingkat signifikan 0,012. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikannya dibawah 0,05 atau 0,012 < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian hipotesis pertama yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota diterima.

1. Pengujian Hipotesis kedua (H2)

Variabel Kepatuhan Syariah memiliki t hitung -1,030 dengan tingkat signifikan 0,306. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikannya diatas 0,05 atau 0,306 > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian hipotesis kedua yaitu Kepatuhan Syariah berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota ditolak.

1. Pengujian Hipotesis ketiga (H3)

Variabel Kepercayaan memiliki t hitung -1,597 dengan tingkat signifikan 0,114. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikannya diatas 0,05 atau 0,114 > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian hipotesis ketiga yaitu Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota ditolak.

1. Pengujian Hipotesis keempat (H4)

Variabel Penanganan Keluhan memiliki t hitung 2,961 dengan tingkat signifikan 0,004. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikannya dibawah 0,05 atau 0,004 < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Dengan demikian hipotesis keempat yaitu Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota diterima.

#### Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini secara ringkas disajikan sebagai berikut :

1. **Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.**

Hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.22 menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung positif sebesar 2,553 dengan tingkat signifikan 0,012. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikansinya dibawah 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan anggotan. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dapat menjadi tolak ukur atas tingkat kepuasan anggota.

Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2017;142) mengemukakan bahwa kualitas pelyanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa baik tingkat layananan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari nasabah. Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa interaksi karyawan dengan nasabah yang diwujudkan dengan adanya perhatian personal, pemahaman kebutuhan nasabah maupun keramahan sering dijadikan salah satu pertimbangan oleh nasabah dalam mempersiapkan suatu kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dzizah (2018), Rohaeni (2018), Putra (2020), Syahputri (2021) menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketika perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan merasa puas atas pelayanan suatu perusahaan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2018), dan Tanjung (2021) yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1. **Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap Kepuasa Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.**

Hasil penelitian menunjukan Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.22 menunjukan bahwa variabel Kepatuhan Syariah memiliki t hitung negatif sebesar -1,030 pada tingkat signifikansi 0,306. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikansinya diatas 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) ditolak, artinya Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya peningkatan kepatuhan syariah pada BMT Ben Sejahtera, maka akan diikuti dengan adanya penurunan pada kepuasan anggota.

Menurut Ghifari (2021;10) *Shariah compliance* adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan syariah merupakan manifesti pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah, dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepatuhan syariah tidak menjadi indikator dalam meningkatkan kepuasan anggota. Masih banyak responden yang tidak memahami apa itu kepatuhan syariah dalam lembaga keuangan syariah, sehingga responden sulit membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan konvensional. Karena mayoritas anggota hanya terfokus pada kebutuhannya dapat dipenuhi oleh BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadliansyah (2021), Hutagalung (2018), Dzizah (2018) yang menunjukan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepatuhan syariah menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Karena konsumen muslim akan cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariah yang mereka butuhkan terpenuhi.

1. **Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi**

Hasil penelitian menunjukan Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.22 menunjukan bahwa variabel Kepercayaan memiliki t hitung negatif sebesar -1,597 pada tingkat signifikansi 0,114. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikansinya diatas 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) ditolak, artinya Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Penelitian ini menunjukan bahwa masih adanya anggota yang belum sepenuhnya memiliki kepercayaan pada BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi, namun hal itu tidak mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. Hal ini dikarenakan para anggota masih belum yakin bahwa BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi dapat mengelola dana mereka dengan baik dan amanah.

Menurut Pavlo (dalam Donni, 2017;116) Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah ligkungan yang penuh dengan ketidak pastian. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan Zahra (2021), Ramadhani (2021), Aristyanto et al (2019) menunjukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Dengan membentuk kepercayaan dapat memeperkuat hubungan dengan nasabah.

1. **Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi**

Hasil penelitian menunjukan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.22 menunjukan bahwa variabel Penanganan Keluhan memiliki t hitung positif sebesar 2,961 pada tingkat signifikansi 0,004. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat signifikansinya dibawah 0,05. Dengan demikian hipotesis keempat (H4) diterima, artinya Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Penelitian ini menunjukan bahwa adanya peningkatan pada penanganan keluhan pada BMT Ben Sejahtera cabang Jeruklegi, maka akan diikuti juga dengan adanya peningkatan pada kepuasan anggota.

Menurut Bell dan Luddingto (2016;78) berpendapat bahwasanya keluhan pelanggan (*Customer Complaint*) adalah umpan balik (*feedback)* dari pelanggan yang di tunjukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Karena tidak ada produk atau jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan. Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh dua hal yaitu kepercayaan dan komplain. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniyawati dan Ratno (2020), Dzizah (2018), Ramadhani (2021), Putra (2020) menunjukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penangana keluhan merupakan hal yang harus diperhatikan, karena dengan penanganan keluhan yang baik dan efektif atas keluhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadikan nasabah lebih loyal.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Anggota BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.
2. Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.
4. Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi.
5. **Saran**

Penelitian ini dimasa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal sebagai berikut :

1. Penelitian ini masih terbatas pada Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Anggota, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh lebih kuat terhadap Kepuasan Anggota padalembaga keuangan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian, bukan hanya pada BMT Ben Sejahtera Cabang Jeruklegi tetapi juga pada lembaga keuangan lainnya. Sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi lebih tinggi dan juga hasil penelitian lebih mungkin disimpulkan secara umum.

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada anggota BMT Ben sejahtera Cabang Jeruklegi hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan anggota. Sehingga perlu diteliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota pada penelitian yang akan datang.