

## **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur Samarinda**

**Venna Revilda Vienty**  
Universitas Mulawarman  
[vennarevilda726@gmail.com](mailto:vennarevilda726@gmail.com)

**Kadori Haidar**  
Universitas Mulawarman  
[haidarkadori1@gmail.com](mailto:haidarkadori1@gmail.com)

**Indah Permatasari**  
Universitas Mulawarman  
[indah.permatasari@fkip.unmul.ac.id](mailto:indah.permatasari@fkip.unmul.ac.id)

---

### **Abstract**

This study aims to determine the relationship between service quality and satisfaction among members of the Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda in 2021. The type of this research is associative research with a quantitative approach. The analytical method used in this research is the Spearman rank correlation analysis method. Then the data collection is collected by distributing questionnaires to 110 members of the Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda to find out the service quality and member satisfaction. Based on the results of the t test, the sig value is 0.000 0.05 and the tcount = 7.671 > ttable = 1.982 indicates that the individual service quality variable is related to service quality, so it can be concluded that Ho is rejected and Ha is accepted. The correlation coefficient value is 0.598, which means there is a moderate correlation between service quality and member satisfaction.

**Keywords:** service quality, member satisfaction

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda tahun 2021. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis korelasi rank spearman, kemudian menggunakan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda untuk mengetahui tanggapan yang diberikan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung} = 7,671 > t_{tabel} = 1,982$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individu berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,598 artinya, adanya korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan anggota

## **PENDAHULUAN**

Salah satu tantangan untuk mengembangkan suatu lembaga keuangan baik lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan non syariah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyampaikan informasi maupun melayani kepada anggota untuk mempertahankan anggota bahkan meningkatkan minat masyarakat. Berdirinya koperasi syariah ataupun lembaga keuangan mikro syariah yang semakin menjamur dikalangan masyarakat menimbulkan persaingan yang ketat. Maka dari itu sangatlah penting memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, sudah sewajarnya lembaga memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik dan berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen ataupun anggota, selain itu dapat memberikan keuntungan bagi sebuah perusahaan, karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan dan Yuliati, 2016: 266). Kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur sangat erat kaitannya dengan pemberian kualitas pelayanan oleh koperasi kepada anggota karena dengan memberikan kualitas yang baik dapat meningkatkan masa depan koperasi dan menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota di koperasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan penyebaran angket kepada 30 anggota koperasi bahwa pada saat anggota koperasi melakukan transaksi 11 anggota mengatakan bahwa karyawan sering tersenyum dan ramah, 16 anggota mengatakan kadang-kadang tersenyum dan ramah, 2 anggota mengatakan tidak pernah. Hal ini diperkuat oleh Santhi dan Hartati (2017: 3) mengatakan bahwa faktor yang memberikan rasa puas kepada anggota yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dalam arti memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh anggota seperti ramah dan sopan. Pada koperasi ini hanya terdapat 6,7% atau 2 orang yang memiliki perasaan sangat senang saat melakukan transaksi di koperasi, hal tersebut menunjukkan bahwa murah senyum dan ramah merupakan bagian penting dari pelayanan sehingga anggota merasa nyaman dan senang dalam melakukan transaksi.

Saat jam operasional koperasi 22 anggota biasanya hanya menemukan 1 karyawan saja, 5 anggota menemukan 2 karyawan, dan 3 anggota menemukan 1 atau 2 karyawan. Kecepatan dalam melakukan layanan terlihat dari bagaimana sistem antriannya ketika melakukan transaksi. Pada koperasi ini terdapat 26,7% atau 8 anggota yang menyatakan bahwa sistem antrian kurang baik, hal tersebut dapat diartikan bahwa jumlah karyawan yang melayani anggota belum dapat memberikan layanan yang prima. Apabila dibandingkan dengan 3 orang pengurus koperasi dengan jumlah

anggota koperasi sebanyak ±1100 anggota, maka terjadi ketimpangan yang besar terhadap kualitas pelayanan koperasi. Hal ini sependapat dalam penelitian Khuswati dan Relita (2019: 90) bahwa koperasi dengan jumlah anggota sebanyak 503 anggota dibandingkan dengan 7 orang pengurus koperasi maka terjadi ketimpangan yang besar terhadap pelayanan koperasi. Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda.

Lutvita, Maisaroh dan Juharyanto (2018: 115) berdasarkan penelitiannya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang. Hal ini dikarenakan anggota merasa puas dengan apa yang diberikan oleh koperasi kepada anggota, maka dari itu koperasi harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan anggota dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini didukung oleh Gea (2018: 20) berdasarkan penelitiannya bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi memiliki hubungan yang kuat, hal ini disebabkan oleh pemberian pelayanan yang baik kepada anggota koperasi.

## **METODOLOGI**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni (2019: 19) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan suatu gejala.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda yaitu 1100 anggota koperasi. Sampel dalam penelitian ini diambil menurut Arikunto dalam Hamid dan Yulianti (2019: 50) jika jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang responden, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang, maka sampel yang diambil 10-15% atau 20-15% dari jumlah populasinya. Berdasarkan populasi dalam penelitian ini lebih dari 100 orang anggota koperasi, maka penulis mengambil 10% dari jumlah populasi yang ada pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda yaitu 110 anggota sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan *Purposive Sampling* yang mana teknik penentuan sampel menggunakan kriteria tertentu (Sujarweni, 2019: 109). Adapun kriteria yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut : (1) Anggota koperasi yang memiliki buku tabungan lebih dari 3 bulan, (2) Anggota koperasi dengan umur 17 tahun ke atas.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk menyebarkan atau memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diisi oleh responden yakni anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Sebelum kuesioner digunakan dilakukan uji kelayakan kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Uji Korelasi dengan uji korelasi Rank Spearman untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.
2. Uji t atau uji parsial untuk menguji seberapa jauh hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota secara parsial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 1. Hasil Uji Rank Spearman**

Correlations			Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Anggota
Spearman's rho	Kualitas_Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.598**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	110	110
	Kepuasan_Anggota	Correlation Coefficient	.598**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	110	110

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji Rank Spearman diperoleh nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,598 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 pada tingkat taraf kepercayaan 0,05. Nilai koefisiensi korelasi diperoleh sebesar 0,598 artinya adanya korelasi yang cukup kuat atau sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota. Hubungan ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,598. Mengetahui kuat lemahnya tingkat keeratan hubungan antara variabel yang diteliti pada tabel 3.3 interpretasi nilai r dimana nilai koefisiensi korelasi pada tabel perhitungan uji korelasi *rank spearman* sebesar 0,598 yang artinya tingkat keeratan hubungan antara variabel yang diteliti yaitu

kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota (Y) terdapat diantara nilai 0,40 – 0,70, maka interpretasinya adalah cukup kuat atau sedang.

**Tabel 2. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	11.230	3.313		3.390	.001
Kualitas Pelayanan (X)	.330	.043	.594	7.671	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Y)

Sumber : Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS dengan taraf signifikan sebesar 0,05 pada tabel di atas menunjukkan bahwa diperoleh  $t_{hitung} 7,671 > 1,982 (t_{tabel})$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan uji hipotesis di atas hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota diterima.

## Pembahasan

Kualitas pelayanan pada KSU Syariah BMT Lantabur Samarinda terlihat dari tingkat persebaran kualitas pelayanan menunjukkan sebanyak 89,1% atau 98 anggota koperasi mendapatkan pelayanan yang terkategori baik. Eliyawati, Sutjipta dan Putra (2016: 70) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan harapan dan keinginan konsumen. Hal tersebut juga terjadi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda yang telah berusaha memenuhi harapan anggota koperasi. Upaya tersebut dilakukan koperasi untuk memenuhi harapan anggota koperasi yaitu memberikan pelayanan melalui bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota melalui bukti langsung memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori baik dan minat berkunjung kembali yang diterima oleh anggota koperasi mendapatkan nilai rata-rata

sebesar 3,95 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut koperasi telah memberikan kualitas melalui bentuk langsung seperti fasilitas dan tata ruang koperasi bersih dan rapi. Setelah mendapatkan kualitas yang diinginkan anggota koperasi muncullah rasa minat berkunjung kembali pada anggota koperasi yang selanjutnya akan menggunakan jasa maupun produk pada koperasi dengan jangka panjang. Lubis dan Andayani (2017: 234) mengatakan bahwa bukti langsung merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat dilihat dan diraba maka aspek bukti langsung menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Artinya, bukti langsung yang diberikan koperasi menentukan persepsi anggota koperasi.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek kehandalan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,33 dengan kategori sangat baik dan kesediaan anggota koperasi merekomendasi memperoleh nilai rata-rata 4,35 dengan kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan koperasi memberikan kehandalan yang dimiliki dengan maksimal salah satunya melalui sistem pencatatan yang akurat dan terlindungi sehingga tidak bisa diakses oleh umum tidak hanya itu koperasi juga memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Anggota koperasi merasa aman dan percaya kepada koperasi sehingga anggota koperasi memberikan informasi yang baik kepada orang lain bahkan merekomendasikan untuk bergabung dengan koperasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Marsono dan Nawangsasi (2018: 61) yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan sesuatu kemampuan dalam memenuhi janji, pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas koperasi dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi melalui aspek daya tanggap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 dengan kategori baik untuk kesesuaian harapan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,89 dengan kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa koperasi telah memberikan respon yang baik kepada anggota pada saat anggota koperasi melakukan transaksi salah satunya dengan selalu bersedia membantu anggota koperasi pada saat bertransaksi dan bersedia menanggapi keluhan anggota koperasi sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan anggota koperasi. Lubis dan Andayani (2017: 234) menyatakan bahwa ketanggapan menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan anggota. Sehingga daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh koperasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi melalui aspek asuransi atau jaminan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,01 dengan kategori baik untuk kesediaan merekomendasi kembali mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,35 dengan kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa koperasi memberikan rasa aman dan kepercayaan pada anggota koperasi dengan menunjukkan koperasi tidak memiliki masalah dalam segi apapun terutama dalam segi pendanaan, sehingga anggota yakin dan percaya untuk memberikan informasi yang baik tentang koperasi kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan Marsono dan Nawangsasi (2018: 61) yang mengatakan bahwa jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Aspek lain dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi yaitu empati mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,92 dengan kategori baik untuk minat berkunjung kembali mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,95 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi memberikan perhatian kepada anggota koperasi pada saat melakukan transaksi seperti mengutamakan kepentingan terbaik anggota koperasi dan memperhatikan pada saat komunikasi dengan anggota koperasi. Apriyani dan Sunarti (2017: 3) mengatakan bahwa kepedulian atau empati merupakan kepedulian atau perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berhubungan signifikan dengan kepuasan anggota (Y). Hasil penelitian tersebut didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty (2016: 174) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung, hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat dan signifikan. (Agustina, Ellyawati, & Rahayu, 2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan menurut setiap konsumen berbeda - beda karena apa yang dirasa sesuai dengan yang diharapkan konsumen satu tidak sama dengan harapan konsumen yang lain Kemudian diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lutvita, Maisaroh dan Juharyanto (2018: 115) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa, hasil penelitian pada penelitian tersebut yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan Kopma di kota Malang berada pada kategori tinggi serta terdapat hubungan yang signifikan.

## **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4,04 dengan kategori baik, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi yang menunjukkan pada kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan anggota dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,96 dengan kategori baik, semakin tinggi tingkat kepuasan anggota, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan yang menunjukkan pada kepuasan anggota yang baik. Berdasarkan hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,598 artinya adanya korelasi yang sedang. Hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} 7,671 > 1,982$  ( $t_{tabel}$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bagi Pengurus Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan koperasi terutama kualitas pelayanan seperti bukti fisik dan jaminan dan asuransi di Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Kemudian, diharapkan bagi karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah BMT Lantabur Samarinda dapat meningkatkan pelayanan terutama dalam memberikan pelayanan dengan perhatian pada anggota saat bertransaksi dan lebih tanggap dalam menghadapi keluhan anggota koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ellyawati, N., & Rahayu, V. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Bigmall Samarinda. *Prosiding Seminar Nasional Vol. 1, No. 2*. Samarinda: Prodi Pendidikan Ekonomi.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* (Vol. 51, Issue 2).
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 4(1), 68–80.
- Gea, J. B. I. J. (2018). Hubungan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Di Kantor Ksp3 Desa Banuagea Kecamatan Tuhemberua. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen PEMBNAS*, 4(1), 16–21.
- Hamid, A., & Yulianti, N. K. E. (2019). Minat Siswa Kelas Xii Sma Negeri 1 Bolano Lambunu Parigi Moutong Untuk Melanjutkan Studi Kejenjang Perguruan Tinggi. *Jurpis : Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 16(1), 47–57.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89–98.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lutvita, P. A. A., Maisyaroh, & Juharyanto. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Mahasiswa dan Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 107–116.
- Marsono, S., & Nawangsasi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen dan Karyawan AUB Pancasila Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 3(2), 60–66.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Rahmawaty, D. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Syariah Ampek Angkek Candung. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 163–176.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*, 4(1), 1–15.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PT. Pustaka Baru.