

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BTPN SYARIAH CABANG PUSPO PASURUAN

Mayang

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan

Correspondence		
Email: mayangsarimufida@gmail.com	No. Telp: 085851402226	
Submitted: 20 June 2024	Accepted: 29 June 2024	Published: 30 June 2024

ABSTRACT

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingintahuan dari penulis, bagaimana kualitas pelayanan PT. BTPN Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Puspo Pasuruan. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh dari dimensi Kualitas Pelayanan (Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Empati) terhadap Kepuasan Nasabah PT. BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Adapun teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan angket (kuesioner) yang disebar kepada na PT. BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan. Objek penelitian sebanyak 94 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji-t dan Uji Koefisien Determinasi (R²). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa hasil Analisis Regresi Linear Berganda yaitu $Y = 6,380 + 0,193X_1 + 0,225X_2 + 0,240X_3 + 0,177X_4 + 0,321X_5$. Dengan begitu dapat ditunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara dimensi jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian dengan kepuasan nasabah adalah hubungan yang positif (+), dimana ketika jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Lembaga keuangan didefinisikan sebagai organisasi yang berperan dalam aktivitas sektor keuangan, yang meliputi pengumpulan dan distribusi dana melalui berbagai skema. Mereka fokus pada investasi, aktivitas konsumen, dan menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan (Investopedia, 2024). Bank, sebagai contoh, memainkan peran sentral dalam memfasilitasi pembangunan nasional dengan menghimpun dana melalui tabungan dan menyalurkannya kembali melalui kredit dan layanan lainnya (Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998). Persaingan yang ketat di industri ini mendorong inovasi produk dan layanan, meningkatkan daya saing serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Perbankan syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip hukum syariah, telah tumbuh pesat di Indonesia, menghadirkan alternatif bagi lembaga keuangan konvensional (Bank Indonesia, 2024). Pertumbuhan ini didorong oleh peningkatan jumlah lembaga dan aset perbankan syariah di negara ini (Jakarta Islamic Index, 2024). Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) menjadi salah satu contoh yang sukses dalam menyediakan layanan inklusif kepada masyarakat yang kurang terlayani, dengan fokus pada edukasi keuangan dan pembangunan komunitas (BTPN Syariah, 2024).

Pemerintah Indonesia secara aktif mendukung pengembangan perbankan syariah, mencerminkan pengakuan terhadap manfaat ekonomi dan sosial dari model ini (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024). Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, BTPN Syariah terus meningkatkan kualitas layanan dengan mengutamakan aspek-aspek seperti jaminan, keandalan, tanggapan terhadap kebutuhan, kepastian, dan empati terhadap nasabah (Parasuraman et al., 1988).

Menurut Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, nasabah adalah individu atau entitas hukum yang menggunakan layanan perbankan. Nasabah, baik dalam bentuk perseorangan maupun perusahaan, berperan sebagai penerima manfaat, barang, dan layanan dari sebuah bank. Hal ini mencakup transaksi seperti pembelian, penyewaan, dan penggunaan layanan keuangan (Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998).

Konsumen atau nasabah memegang peranan krusial dalam industri perbankan, karena dana yang mereka simpan merupakan sumber modal utama bagi kegiatan operasional bank (Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998). Seperti yang diungkapkan oleh yang Minta dan iD, "Konsumen atau nasabah adalah raja," dan keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Minta & iD, 2024). Untuk mencapai kesuksesan di pasar, perusahaan perlu secara aktif menyesuaikan produk dan layanan mereka dengan preferensi dan kebutuhan nasabah.

Kepuasan pelanggan merujuk pada respons konsumen terhadap perbedaan antara harapan awal mereka dan kinerja aktual yang mereka alami setelah menggunakan produk atau layanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan realisasi atau hasil produk yang diterima (Tjiptono, 2014). Tujuan utama bagi perusahaan adalah memastikan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan. Tjiptono menjelaskan bahwa kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin "satis", yang berarti cukup atau memuaskan, dan "facto", yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan yang memadai atau mencukupi (Tjiptono, 2014).

Penilaian terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki keterkaitan yang erat. Nasabah mengevaluasi layanan berdasarkan perbandingan dengan harapan mereka. Secara umum, semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh nasabah, semakin tinggi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah (Tjiptono, 2014).

Kecamatan Puspo merupakan salah satu daerah yang menjadi sentra BTPN Syariah yang ada di Pasuruan. Di kecamatan puspo ini merupakan sentra baru yang dibuka sehingga nasabahnya masih awam akan adanya BTPN Syariah itu sendiri. Oleh karena itu, penulis tertarik dengan prospek pemilihan bank ini sebagai subjek penyelidikan mereka. Selain itu, warga di kawasan ini menunjukkan tingkat keramahmatan dan persahabatan yang tinggi terhadap aparat penegak hukum serta pendatang baru.

Kualitas layanan memiliki lima komponen berbeda, yang pertama adalah Jaminan, yang mengacu pada kapasitas pekerja bank untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Kedua, daya tanggap mengacu pada kapasitas bank untuk memberikan layanan sesuai komitmennya. Ketiga, bukti fisik, yang bersifat nyata, mengacu pada kemampuan bank untuk menunjukkan keberadaannya secara nyata kepada konsumen. Aspek keempat adalah Kepedulian (Empati), yang melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada klien dengan memahami keinginan mereka. Selanjutnya aspek kelima yang perlu diperhatikan adalah Reliability yang mengacu pada kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan (Kotler, 2009).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kualitas layanan perbankan syariah, serta memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan layanan dan kepuasan nasabah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis dalam konteks industri perbankan syariah di Indonesia.

Metode Penelitian

Metode penelitian memuat jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sasaran/sasaran, Penelitian ini menggunakan metodologi survei dengan kuesioner untuk mengumpulkan data dari konsumen BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan perhitungan statistik menggunakan SPSS. Metode ini menggabungkan data primer, yang diperoleh langsung dari sumber asli seperti survei, dengan data sekunder yang mencakup informasi tertulis tentang jumlah nasabah BTPN Syariah di Puspo Pasuruan serta struktur organisasi Bank BTPN Syariah. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif dipilih untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan oleh petugas BTPN Syariah dan kepuasan nasabah, dengan sampel 250 konsumen dipilih dari lokasi tersebut.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik statistik termasuk uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen seperti jaminan, kehandalan, responsiveness, tangible, dan empathy terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Hasil analisis ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan statistik yang valid tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian kuesioner untuk orang yang disurvei, terdapat data biometrik pribadi yang diisi oleh responden, termasuk nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan. Selanjutnya ialah penyajian data berupa pertanyaan-pertanyaan untuk responden pilih.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	94	100.0	100.0	100.0

Dapat dilihat dari uraian pada Tabel 4.1, mayoritas responden untuk gender pada riset ini yaitu semuanya Perempuan 100%, dikarenakan untuk nasabah BTPN Syariah hanya diperuntukan bagi Perempuan saja.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dibawah 30 tahun	38	40.4	40.4	40.4
	antara 30-40 tahun	30	31.9	31.9	72.3
	diatas 40 tahun	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 94 responden, 38 orang (40,4%) berusia di bawah 30 tahun, 30 orang (31,9%) berusia antara 30-40 tahun, dan 26 orang (27,7%) berusia di atas 40 tahun. tua.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	13	13.8	13.8	13.8
	Guru	3	3.2	3.2	17.0
	Lainnya (Petani, Peternak, dll)	78	83.0	83.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Analisis tabel 3 mengungkapkan bahwa dari total 94 responden dalam penelitian ini, 13 orang adalah wiraswasta, yang mencakup 13,8% sampel. Selain itu, terdapat 3 responden yang berprofesi sebagai guru, mewakili 3,2% sampel. Pekerjaan yang paling banyak dijalani responden adalah pekerjaan. Sebanyak 78 individu, termasuk pedagang dan peternak, berpartisipasi dalam survei ini, yang mencakup 83% responden.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	79	84.0	84.0	84.0
	SMP	12	12.8	12.8	96.8
	SMA	2	2.1	2.1	98.9
	S1 Sederajat	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Pada pembahasan tabel 4 sebelumnya, terungkap bahwa dari 94 partisipan penelitian ini, mayoritas telah tamat SD atau sederajat, dengan total 79 orang yang mewakili 84% sampel. Selain itu, 12 peserta, yang merupakan 12,8% sampel, telah menyelesaikan sekolah menengah pertama atau sederajat. Ada dua individu yang memiliki derajat nilai yang sama, terhitung 2,1% dari total populasi. Selain itu, hanya ada satu orang yang memiliki gelar sarjana atau setara, yang mewakili 1,1% populasi.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dibawah 3 juta	69	73.4	73.4	73.4
	diantara 3-5 juta	19	20.2	20.2	93.6
	diatas 5 juta	6	6.4	6.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Pada penjelasan tabel 5 diatas dapat dilihat rata-rata penghasilan dari 94 responden dalam penelitian ini masih dibawah 3 juta/bulan dengan frekuensi sebanyak 69 orang yang persentasenya sebesar 73%, untuk penghasilan diantara 3-5 juta/bulan sebanyak 19 orang

dengan persentase sebesar 20,2%, dan untuk penghasilan diatas 5 juta/bulan sebanyak 6 orang dengan persentase 6,4% saja.

Dalam riset ini, penulis memakai uji validitas analisis korelasi bivariat pearson (produk momen manusia) dengan derajat signifikansi 5% ataupun 0,05. Validitas dihitung dengan menggunakan tabulasi Microsoft Excel, pengolahan SPSS, dan 18 item pernyataan yang diujikan terhadap 94 responden, meliputi 5 variabel bebas yaitu Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy dan 1 variabel terikat yakni Kepuasan Nasabah. Keputusan tersebut didasarkan pada nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,207 untuk $df = 94-2$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ apabila suatu butir pernyataan dianggap sah maka dianggap benar pula, dan sebaliknya jika tidak sah maka dianggap salah pula. Hasil uji validitas variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

No	Item Pertanyaan	Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	X1-1	Jaminan X1	0.658	0.207	Valid
2	X1-2		0.682	0.207	Valid
3	X1-3		0.648	0.207	Valid
4	X2-1	Kehandalan X2	0.673	0.207	Valid
5	X2-2		0.671	0.207	Valid
6	X2-3		0.733	0.207	Valid
7	X3-1	Daya Tanggap X3	0.724	0.207	Valid
8	X3-2		0.473	0.207	Valid
9	X3-3		0.675	0.207	Valid
10	X4-1	Wujud Fisik X4	0.694	0.207	Valid
11	X4-2		0.670	0.207	Valid
12	X4-3		0.711	0.207	Valid
13	X5-1	Kepedulian X5	0.688	0.207	Valid
14	X5-2		0.705	0.207	Valid
15	X5-3		0.720	0.207	Valid
16	Y1	Kepuasan Nasabah Y	0.515	0.207	Valid
17	Y2		0.638	0.207	Valid
18	Y3		0.438	0.207	Valid
19	Y4		0.430	0.207	Valid
20	Y5		0.556	0.207	Valid

Seperti dapat dilihat dari tabel di atas, semua pertanyaan tentang variabel minat investasi telah menunjukkan hasil yang efektif. Karena nilai relatif r_{hitung} memperlihatkan hasil yang baik, dan nilai r_{hitung} tiap item pertanyaan variabel $>$ nilai r_{tabel} , yang mana nilai r_{tabel} adalah 0,207. Dapat dikatakan seluruh item pertanyaan dari seluruh variabel adalah asli dan dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kriteria validitas.

Kriteria ketergantungan adalah nilai alpha di atas 0,60, yang menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi untuk data yang diukur. Skor reliabilitas agregat dari perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk menilai sampel sebanyak 94 peserta. Data selanjutnya menyajikan hasil penilaian reliabilitas yang dilakukan terhadap variabel X dan variabel Y khususnya kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Jaminan (X1)	0.747	0.60	Reliabel
2	Kehandalan (X2)	0.768	0.60	Reliabel
3	Daya Tanggap (X3)	0.722	0.60	Reliabel
4	Wujud Fisik (X4)	0.767	0.60	Reliabel
5	Kepedulian (X5)	0.770	0.60	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0.670	0.60	Reliabel

Bersumber pada hasil output diatas diketahui kalau hasil perhitungan variabel X dan Y (Kepuasan Nasabah) diperoleh poin *cronbach alpha* yang lebih tinggi dari poin *cronbach alpha* yang telah ditentukan sekitar 0,60. Sehingga bisa dikatakan kalau data yang diuji dinyatakan reliabel.

Dalam percobaan normalitas ini, penulis memakai metode Kolmogorov- Smirnov dengan derajat signifikansi 5% (0,05). Jika informasi melebihi nilai 0,05 maka dianggap cukup disebarluaskan. Hasil percobaan normalitas yang dilakukan dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34921273
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.068
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil output di atas, percobaan normalitas yang dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,200 di atas ambang batas 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

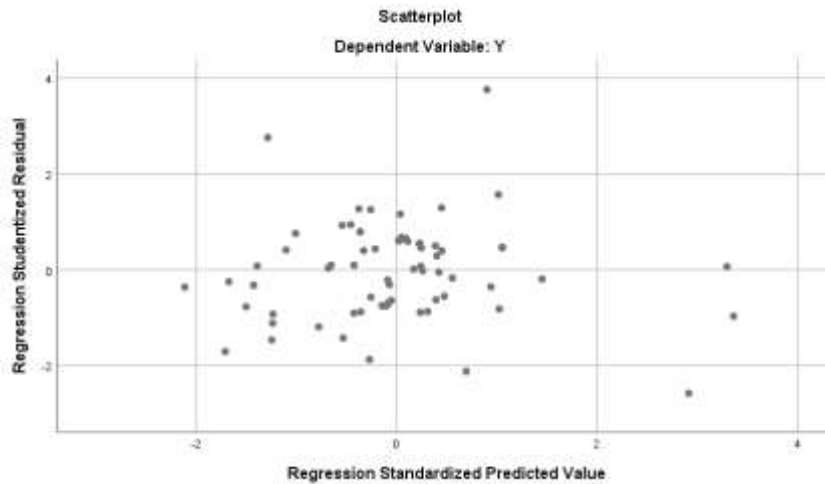
Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.380	.684		9.322	.000		
	X1	.193	.040	.222	4.795	.000	.845	1.183
	X2	.225	.043	.295	5.207	.000	.567	1.764
	X3	.240	.058	.230	4.151	.000	.591	1.693
	X4	.177	.041	.216	4.325	.000	.731	1.369
	X5	.321	.052	.326	6.116	.000	.639	1.564

a. Dependent Variable: Y



Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai VIF variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 semuanya berada di bawah 10,00. Selanjutnya nilai toleransi melebihi 0,10. Dengan demikian bisa diringkas kalau tidak terdapat korelasi Multikolinearitas secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari data di atas, terlihat bahwa scatterplot menunjukkan distribusi titik-titik yang acak, dan tidak memiliki pola yang jelas. Titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah titik nol pada sumbu Y. Artinya dalam model penelitian ini tidak terjadi fenomena heteroskedastisitas sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Nasabah.

Analisis Linier Berganda digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel independen Jaminan (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Bukti Fisik (X4), dan Perhatian (X5) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Persamaan Regresi Linier Berganda menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i \dots \dots \dots$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

α = Konstanta

β_{1, 2, 3, ...} = Koefisien Regresi variabel Independen

e_i = standar error

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	Constant	6.380	.684		9.322	.000		
	X1	.193	.040	.222	4.795	.000	.845	1.183
	X2	.225	.043	.295	5.207	.000	.567	1.764
	X3	.240	.058	.230	4.151	.000	.591	1.693
	X4	.177	.041	.216	4.325	.000	.731	1.369
	X5	.321	.052	.326	6.116	.000	.639	1.564

a. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menampilkan susunan persamaan regresi berganda: Persamaannya sebagai berikut: $Y = 6,380 + 0,193X_1 + 0,225X_2 + 0,240X_3 + 0,177X_4 + 0,321X_5$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa angka konstanta (a) sebesar 6,380 menunjukkan bahwa ketika skor jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian semuanya nol, maka tingkat kepuasan pelanggan adalah 6,380. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai korelasi positif dengan variabel Jaminan (X1), dengan kenaikan Y sebesar 0,193% setiap kenaikan X1 sebesar 1%. Sebaliknya, penurunan variabel Jaminan (X1) sebesar 1% menyebabkan penurunan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,193%. Ukuran Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai korelasi positif dengan variabel Keandalan (X2), dengan kenaikan sebesar 0,225% pada Y setiap kenaikan 1% pada X2. Sebaliknya, penurunan variabel Keandalan (X2) sebesar 1% mengakibatkan penurunan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,225%. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,240% ketika variabel Daya Tanggap (X3) meningkat sebesar 1%. Sebaliknya, penurunan variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 1% mengakibatkan penurunan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,240%. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) hanya mengalami kenaikan sebesar 0,177% jika variabel Tangible (Bukti Fisik) (X4) tumbuh sebesar 1%. Sebaliknya, penurunan variabel Tangible (X4) sebesar 1% menyebabkan penurunan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,177%. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan kenaikan marjinal hanya sebesar 0,321% ketika variabel Emphaty (Perhatian) (X5) meningkat sebesar 1%. Sebaliknya penurunan variabel Emphaty (X5) sebesar 1% mengakibatkan penurunan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,321%.

Hasil persamaan Regresi Linier Berganda menunjukkan adanya hubungan positif antara jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, perhatian, dan Kepuasan Pelanggan. Peningkatan faktor-faktor tersebut akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria penilaian hasil uji-t adalah sebagai berikut: (a) Jika $p\text{-value} > 0,05$, maka variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen. (b) Jika $p\text{-value} < 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan secara statistik terhadap variabel dependen. (c) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (dengan $N = 94$, jadi t_{tabel} menggunakan 1,661) maka hal tersebut dianggap signifikan secara statistik. Jika tidak, maka dianggap tidak signifikan secara statistik.

Tabel 12. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.380	.684		9.322	.000		
	Jaminan	.193	.040	.222	4.795	.000	.845	1.183
	Kehandalan	.225	.043	.295	5.207	.000	.567	1.764
	Daya Tanggap	.240	.058	.230	4.151	.000	.591	1.693
	Bukti Fisik	.177	.041	.216	4.325	.000	.731	1.369
	Perhatian	.321	.052	.226	6.116	.000	.639	1.564

a. Dependent Variable: Kepuasan Nacabah

Analisis selanjutnya menyajikan temuan uji-t yang dilakukan adalah angka konstanta (a) sebesar 6,380 menunjukkan bahwa ketika skor jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian semuanya nol, tingkat kepuasan pelanggan adalah 6,380. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki korelasi positif dengan variabel Jaminan (X1), di mana Y meningkat sebesar 0,193% setiap kenaikan X1 sebesar 1%, dan sebaliknya, penurunan X1 sebesar 1% mengurangi Y sebesar 0,193%. Selain itu, ukuran Kepuasan Pelanggan (Y) juga berkorelasi positif dengan variabel Keandalan (X2), di mana setiap kenaikan 1% pada X2 meningkatkan Y sebesar 0,225%, dan penurunan X2 sebesar 1% mengurangi Y sebesar 0,225%. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,240% ketika variabel Daya Tanggap (X3) naik 1%, tetapi penurunan X3 sebesar 1% mengurangi Y sebesar 0,240%. Terkait dengan variabel Tangible (Bukti Fisik) (X4), Y hanya meningkat sebesar 0,177% jika X4 tumbuh sebesar 1%, namun penurunan X4 sebesar 1% menyebabkan penurunan Y sebesar 0,177%. Selanjutnya, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan kenaikan marginal sebesar 0,321% ketika variabel Emphaty (Perhatian) (X5) meningkat 1%, namun penurunan X5 sebesar 1% mengurangi Y sebesar 0,321%.

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.871	.36220

a. Predictors: (Constant), Perhatian, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel yang tersedia terlihat bahwa koefisien determinasi (R Square) adalah sekitar 0,880. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebesar 88% dapat dijelaskan oleh faktor independen yaitu jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti nyata, dan perhatian. Variabel eksternal yang tidak dimasukkan dalam model regresi menyumbang 12% sisanya.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan di PT. BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan

Berdasarkan analisis data yang tersaji pada tabel diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan pada PT. BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan beroperasi secara efektif dan efisien. Terbukti dari beberapa item pertanyaan yang sudah diberikan, nasabah bersepsi positif terhadap item pertanyaan kualitas pelayanan. Dengan lebih dari 90% (68% setuju dan 21% sangat setuju) bertanggapan positif dengan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah.

Pengaruh Jaminan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis variabel X1 menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,795 lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,661. Perbedaan ini signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0,05 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X1) mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_a X1) diterima.

Variabel Jaminan (Assurance) X1 mempunyai hubungan positif dengan Kepuasan Konsumen pada PT. BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan. Hal ini terlihat dari temuan Uji Regresi Linier Berganda yang menunjukkan bahwa kenaikan Variabel Jaminan (X1) sebesar 1% menyebabkan kenaikan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,193%.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera et al (2015) yang menunjukkan bahwa variabel Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Jaminan dalam penelitian ini meliputi kepercayaan, memberikan rasa aman, dan memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada klien. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa konsumen atau klien cenderung menunjukkan loyalitas dalam pemanfaatan layanannya.

Pengaruh Keandalan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan uji hipotesis variabel X2 menunjukkan bahwa nilai t observasi sebesar 5,207 berada di atas nilai t kritis sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang agak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya hipotesis (H_a X2) diterima.

Variabel keandalan (X2) berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang diukur oleh PT. BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan mempunyai korelasi positif kuat yang dibuktikan dengan hasil Uji Regresi Linier Berganda. Secara khusus, untuk setiap kenaikan 1% pada variabel Keandalan (X2), terdapat peningkatan sebesar 0,225% pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Angka yang cukup besar ini menunjukkan bahwa setiap perubahan pada variabel keandalan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, baik berupa peningkatan maupun penurunan.

Variabel ketergantungan mengacu pada kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten seperti yang dijanjikan. Variabel Reliability dalam penelitian ini mencakup berbagai komponen khususnya ketepatan waktu dan penyampaian informasi yang dijanjikan kepada klien.

Penelitian yang dilakukan oleh Rumiyantri (2018) dengan judul (PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM) juga menunjukkan bahwa faktor keandalan memiliki dampak besar terhadap kepuasan konsumen dalam penelitiannya. Dampak penting ini menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan sampai batas tertentu, bahkan tanpa dukungan variabel lain seperti Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Perhatian.

Pengaruh Daya Tanggap (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan pengujian hipotesis variabel X3 menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,151 lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,661. Perbedaan ini signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0,05 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Respon (X3) mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara spesifik mendukung hipotesis yang diterima (H_a X3).

Variabel daya tanggap (X3) berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada konteks PT. BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan mempunyai korelasi positif kuat yang terlihat dari hasil Uji Regresi Linier Berganda. Berdasarkan pengujian, kenaikan variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 1% menyebabkan peningkatan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,240%. Nilai yang cukup besar tersebut menunjukkan bahwa setiap perubahan pada variabel keandalan akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan, baik itu kenaikan maupun penurunan.

Variabel Responsiveness dalam penelitian ini terdiri dari beberapa komponen yaitu penyediaan informasi layanan, pemberian layanan responsif, dan penanganan seluruh keluhan

klien. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara responsiveness dan skor kebahagiaan pelanggan pada PT BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan. Secara khusus, tingkat daya tanggap yang lebih tinggi dikaitkan dengan skor kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Pengaruh Bukti Fisik (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan pengujian hipotesis variabel X4 menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,661, dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Respon (X4) mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara spesifik mendukung hipotesis yang diterima ($H_a X4$).

Variabel X4 mewakili bukti fisik dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang diukur oleh PT. BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan mempunyai korelasi positif kuat yang dibuktikan dengan hasil Uji Regresi Linier Berganda. Khususnya ketika variabel Daya Tanggap (X4) meningkat sebesar 1%, maka Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,177%. Angka positif menandakan bahwa setiap perubahan pada variabel keandalan akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wibi pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa Bukti Fisik (Berwujud) juga memberikan hasil serupa. Bukti fisik mempunyai pengaruh sedang terhadap kepuasan pelanggan di Desa Durin Simbelang. Variabel Bukti Fisik dalam penelitian ini meliputi berbagai unsur, antara lain peralatan canggih, penampilan yang terawat dan profesional, serta praktik menyambut klien dengan senyuman. Hasil yang menguntungkan dan substansial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Perhatian (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan uji hipotesis variabel X5 menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,116 lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel perhatian (X5) mempunyai pengaruh yang agak signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya hipotesis ($H_a X5$) terbukti.

Faktor perhatian (X5) mempunyai korelasi positif terhadap kebahagiaan pelanggan, dibuktikan dengan temuan Uji Regresi Linier Berganda. Secara khusus, peningkatan sebesar 1% pada variabel daya tanggap (X4) menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,321%. Angka positif menandakan bahwa setiap perubahan pada variabel keandalan akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini variabel Perhatian (Emphaty) terdiri dari beberapa item yaitu perhatian personal, mendahulukan kepentingan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dari kelima variabel yang diteliti variabel perhatian memiliki persentase paling tinggi diantara 4 variabel lainnya ini membuktikan bahwa variabel Perhatian menjadi variabel yang sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah terutama nasabah PT. BTPN Syariah cabang Puspo Pasuruan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurfadillah pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa analisis data variabel perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri. Dalam memastikan kebahagiaan pelanggan, penting untuk mempertimbangkan keselarasan antara keinginan dan harapan klien.

Pengaruh Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian menunjukkan adanya kepentingan yang kuat untuk menjamin jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti nyata, dan perhatian terhadap kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Cabang BTPN Syariah berlokasi di Puspo

Pasuruan. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis linier berganda yang telah penulis verifikasi dan diperoleh $Y = 6,380 + 0,193X_1 + 0,225X_2 + 0,240X_3 + 0,177X_4 + 0,321X_5$. Hubungan antara jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian dengan kepuasan pelanggan adalah positif (+). Peningkatan faktor-faktor tersebut akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini yang diperoleh dari tabel uji determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,88. Hal ini menunjukkan bahwa ukuran yang dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu kepuasan pelanggan sebesar 88%, dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang mempengaruhinya, yaitu jaminan, ketergantungan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian. Namun, 12% sisanya dapat dikaitkan dengan variabel tambahan yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan tabel hasil uji t diketahui bahwa dari kelima variabel X terdapat korelasi positif dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Dapat disimpulkan bahwa variabel X5 Perhatian merupakan variabel yang paling berpengaruh. Dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Edisi 13,” Kotler mengartikan perhatian (empati) sebagai tindakan memperhatikan dan memahami tuntutan dan kepentingan klien, serta menghargai dan memahami keluhan konsumen. Sifat mendasar dari empati terletak pada menunjukkan kepada klien, melalui penyediaan layanan, bahwa mereka unik dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil riset yang telah dijabarkan, peneliti menyimpulkan bahwa variabel Jaminan (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Tangible (X4), dan Empathy (X5) memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan PT BTPN Syariah Cabang Puspo Pasuruan. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai t-hitung yang lebih besar dari nilai t-tabel yang relevan, dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan yang menunjukkan korelasi positif antara faktor-faktor tersebut dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan dalam aspek-aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di cabang BTPN Syariah Puspo Pasuruan.

Referensi

- Ade Ananto Terminanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSM Cabang Cengkareng.” *Zhafir Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking* 1, no. 2 (2019).
- Ahmad, Jamaluddin. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Ahmadi, Nur. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: Febi Uinsu Press, 2016.
- Anjar. “Apa Itu Pelayanan?” *Wawasan Pendidikan*. Last modified 2016. Accessed December 23, 2023. <https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html>.
- A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Asra, Abuzar. *Pengantar Statistik II Panduan Bagi Pengajar Dan Mahasiswa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Awaluddin. *Manajemen Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- BTPN Syariah. “Profil BTPN Syariah.” <https://www.btpnsyariah.com/web/guest/profil>.
- Daryanto. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Daryanto, and Ismanto Setyabudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fikr, Sirhan, Wahyu Wiyani, and Agung Suwandaru. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2016).
- Hafidudin, Didin, and Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2002.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 4th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ir. Endar Sugiarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- J. Joseph Cronin, and Steven A. Taylor. “Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Aervice Quality.” *Journal of Marketing* 8 (January 1994).
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta, 2006.
- Kasmadi, and Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajmen Pemasaran (Analisis Perencanaan Dan Implementasi Dan Control Jilid I)*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- LORRY PRISKA KLAVERT. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik,” 2015.
- Mislah Hayati Nasution, and Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.” *Jurnal Nisbah* 1, no. 1 (2015).
- NURFADILLAH. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) CABANG RATULANGI,” 2017.

- Priyatno, Duwi. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom, 2011.
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Richard L. Oliver. "Whence Consumer Loyalty." *Journal of Marketing* 63 (1999).
- Rizky Pratama Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *JESTT* 1, no. 9 (2014): 624.
- Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Rumiyantri. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM." 2018.
- Saragih, Lenny Menara Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadaai Emas Pada Bank Syariah KCP Medan Petisah." *Jurnal Manajemen Bisnis* 32, no. 1 (2019): 62.
- Setyo Tri Wahyudi. *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, Dan Penerapan*. Malang: UB Press, 2017.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana, 2017.
- Soniya Fransiska. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP CURUP)," 2019.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2019.
- Syakhabyati, Iik, and Jubaedah. "RASIONALITAS KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM." *TSARWAH (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)* 1, no. 1 (2016).
- Team pustaka phoenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007.
- Terminanto, Ade Ananto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSM Cabang Cengkareng." *Zhafir Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking* 1, no. 2 (2019).
- Titi Sulistiyawati. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)," 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2011.
- Umtikhah Nurul Hijriyah. "KEEFEKTIFAN MODEL PEMBELAJARAN TEAM ASSISTED INDIVIDUALIZATION TERHADAP HASIL BELAJAR PKN." *Journal of Elementary Education* 2, no. 2 (2013).
- VERA NINGSIH, ROSIDA P. ADAM, and YOBERTH KORNELIUS. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA 'RUMAH LAUNDRY' DI KECAMATAN PALU SELATAN." *JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO* (2015).
- WIBI PRASTIO. "PENGARUH PELAYANAN PETUGAS BTPN SYARIAH PADA PRODUK TEPAT PEMBIAYAAN SYARIAH KELOMPOK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah Di Desa Durin Simbelang)," 2021.
- Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022).