

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUMDES UED-SP HARAPAN MANDIRI DESA PANGKALAN JAMBI KABUPATEN BENGKALIS

Muhammad Tagar

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : muhammadtagar@email.com

diterima: 19/6/2024; direvisi: 16/7/2024; diterbitkan: 31/8/2024

Abstract: *This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at BUMDES UED-SP Harapan Mandiri Pangkalan Jambi Village, Bengkalis Regency. This study uses a quantitative method with a survey approach involving 84 respondents. The sampling technique used is accidental sampling and data processing was carried out using SPSS 25. The regression test results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 (< 0.05). The magnitude of the effect is indicated by the coefficient of determination of 53%. These findings affirm that improving service quality will have a positive impact on customer satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, BUMDES*

PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi nasional menempatkan desa sebagai salah satu pilar penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata. Pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan untuk mendorong kemandirian desa, salah satunya melalui pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES). BUMDES merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa, yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan, untuk mengelola potensi ekonomi dan pelayanan publik secara produktif dan profesional.

Di Provinsi Riau, salah satu bentuk nyata pemberdayaan ekonomi desa adalah melalui program Unit Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP), yang berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro yang memberikan layanan simpan pinjam kepada masyarakat desa.

Program ini telah mengalami perubahan status kelembagaan menjadi BUMDES agar memiliki badan hukum yang lebih kuat dan fleksibilitas usaha yang lebih luas. Salah satu contohnya adalah BUMDES UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi, Kabupaten Bengkalis.

Sejak berdiri, BUMDES ini telah menjalankan berbagai kegiatan usaha, khususnya dalam hal penyediaan dana pinjaman kepada masyarakat. Data menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2018 hingga 2022, BUMDES ini berhasil menyalurkan dana yang cukup signifikan kepada nasabahnya, dengan tingkat realisasi yang pada umumnya mencapai atau melampaui target tahunan. Pada tahun 2022, misalnya, target penyaluran dana sebesar Rp 1.150.000.000 berhasil terealisasi sebesar Rp 1.215.000.000 (105,65%). Namun demikian, jumlah pemanfaat (nasabah aktif) mengalami penurunan dari 170 orang pada tahun 2019 menjadi 150 orang pada tahun 2022.

Penurunan jumlah pelanggan aktif menjadi perhatian penting, karena dapat mencerminkan adanya penurunan kepercayaan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam wawancara awal dengan beberapa pelanggan, ditemukan berbagai keluhan seperti proses pencairan dana yang lambat, ketidakteraturan dalam komunikasi petugas dengan nasabah, serta kurangnya sosialisasi mengenai program-program baru dari BUMDES. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini.

Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti BUMDES, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas dan keberlanjutan usaha. Ketika kualitas pelayanan tidak optimal, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun dan berujung pada berkurangnya jumlah nasabah yang aktif.

BUMDES UED-SP Harapan Mandiri memiliki visi untuk menjadi lembaga ekonomi desa yang terpercaya, mandiri, dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan sistem pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran. Namun, berdasarkan temuan awal, terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BUMDES UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi, dengan harapan dapat memberikan kontribusi terhadap strategi peningkatan layanan dan pengelolaan kelembagaan yang lebih baik.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan serta manfaat praktis bagi BUMDES dan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas layanan keuangan mikro berbasis desa.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh besar dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam melayani konsumen. Menurut Parasuraman et al. dalam Lupiyoadi (2013), terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Menurut Ishikawa dalam Sugiyono (2016), kualitas tidak hanya terbatas pada produk, tetapi juga mencakup proses kerja, sumber daya manusia, dan sistem organisasi secara menyeluruh. Dalam konteks pelayanan, kualitas tidak dapat dipisahkan dari interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang bagaimana proses pelayanan itu dilakukan.

Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi persepsi terhadap kualitas layanan, maka semakin besar kemungkinan tercapainya kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelanggan yang puas akan menceritakan pengalamannya kepada tiga orang, sedangkan pelanggan yang tidak puas akan menceritakan kepada sepuluh orang. Fakta ini menunjukkan betapa pentingnya menjaga kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang optimal.

Sementara itu, kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2018) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan ekspektasi terhadap kenyataan. Jika layanan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan puas.

Dalam penelitian-penelitian terdahulu, kualitas pelayanan terbukti memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Hartono (2020) menyatakan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di lembaga keuangan mikro. Penelitian lain oleh Fauziah (2018) di koperasi juga menemukan bahwa empati dan jaminan merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh anggota.

Menurut Moenir (2017), pelayanan publik harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan dilandasi oleh niat untuk membantu masyarakat. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan keluhan, bahkan ketidakpercayaan terhadap lembaga. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk akuntabilitas organisasi kepada publik.

Dalam lingkup pelayanan publik, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menekankan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan

akuntabel. Prinsip ini juga dapat diadopsi oleh BUMDES sebagai lembaga semi-publik yang melayani masyarakat desa.

Pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan, dan dalam jangka panjang dapat mengurangi partisipasi masyarakat terhadap lembaga. Oleh karena itu, penting bagi BUMDES untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara berkala dan melakukan perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*).

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari proses psikologis yang kompleks, yang melibatkan persepsi terhadap pelayanan, pengalaman masa lalu, dan harapan yang dibentuk oleh promosi maupun informasi informal. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi, dan menunjukkan loyalitas terhadap lembaga.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti ekspektasi, persepsi terhadap performa, serta pengalaman sebelumnya. Oleh sebab itu, pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan akan memperkuat persepsi positif dan meningkatkan kepuasan.

Dalam penelitian Saragih (2017), nilai pelanggan didefinisikan sebagai preferensi perseptual pelanggan terhadap atribut, performa, dan konsekuensi produk yang digunakan. Nilai yang tinggi akan menciptakan kepuasan yang tinggi pula.

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, pelayanan juga harus adaptif terhadap perkembangan digital, seperti penggunaan sistem informasi keuangan yang transparan dan pemanfaatan media sosial untuk komunikasi dua arah dengan pelanggan.

Secara keseluruhan, tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dan kompleks. Penelitian ini mencoba menguji hubungan tersebut secara empiris dalam konteks lembaga keuangan desa, yaitu BUMDES UED-SP Harapan Mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BUMDes UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BUMDes UED-SP Harapan Mandiri sebanyak 527 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi (527 orang)
- e = tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% atau 0,10

$$\begin{aligned} n : \frac{N}{1 + N(e)^2} &= \frac{527}{1 + 527(0,05)^2} \\ &= \frac{527}{1 + 5,27} = \frac{527}{6,27} \\ &= 84,051 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari angket/kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan, sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui hasil pengolahan data statistik dari hasil wawancara.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan responden yang merupakan nasabah BUMDes. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, internet, buku, dan referensi lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan angket. Wawancara dilakukan kepada pimpinan BUMDes, sementara angket disebarakan kepada responden menggunakan skala Likert lima poin.

Identifikasi variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan, dan variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.

Variabel X terdiri dari dimensi: Tangible (bukti fisik), Empathy (empati), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan). Variabel Y mencakup indikator seperti ekspektasi, kepentingan, kinerja, dan faktor ideal.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu mengolah data kuesioner menggunakan tabulasi dan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan teori.

Penilaian menggunakan skala Likert lima poin:

- (SS) Sangat Setuju = 5
- (S) Setuju = 4
- (CS) Cukup Setuju = 3
- (KS) Kurang Setuju = 2
- (TS) Tidak Setuju = 1

Interpretasi nilai rata-rata (mean) mengacu pada Ghazali (2008:116):

- 1,00 – 1,79: Sangat Tidak Setuju
- 1,80 – 2,59: Tidak Setuju
- 2,60 – 3,39: Cukup Setuju
- 3,40 – 4,19: Setuju
- 4,20 – 5,00: Sangat Setuju

Pengujian kualitas data dilakukan dengan:

1. Uji Validitas, untuk mengukur keabsahan item kuesioner, valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Uji Reliabilitas, untuk mengukur konsistensi instrumen, reliabel jika $\alpha > 0,60$.

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas. Distribusi residual dikatakan normal jika menyebar di sekitar garis diagonal pada grafik atau histogram menunjukkan distribusi normal.

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial. Pengaruh signifikan jika $sig < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel X terhadap Y. Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Tingkat Kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BUMDES UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 84 responden dan diolah menggunakan program SPSS versi terbaru. Hasil dari analisis data ditampilkan dalam bentuk tabel-tabel statistik yang memberikan gambaran mengenai pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Sebelum dilakukan analisis regresi, data diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,213), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Reliabilitas instrumen Pada variable kualitas pelayanan diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil uji menunjukkan nilai Cronbach Alpha = 0,898 > 0,60, yang berarti kuesioner reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

Pada variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0.635, atau lebih besar dari nilai Koefisien Alpha Cronbach's yaitu 0.60. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kepuasan pelanggan yaitu 0.635 > 0.60, maka dapat dikatakan reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	1.05630545
	Deviation	.087
Most Extreme Differences	n	.087
	Absolute	-.046
	Positive	.087
	Negative	.175 ^c
Test Statistic		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

Sumber: Data Olahan Penelitian

Dari tabel 1 diatas dapat kita lihat bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan tersebut adalah sebesar 0.175 atau lebih besar dari pada 0.05. dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini berdistribusi normal.

Tabel 2 Hasil Uji t (Parsial) Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.974	.715		1.362	.177
Kualitas Pelayanan	.251	.012	.917	20.764	.000

Sumber: Data Olahan Penelitian

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilakukan pengujian hipotesis. Dari tabel diatas, diketahui nilai Signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 0.000 dan nilai t hitung sebesar 20.764. Disini terlihat bahwa nilai Sig yaitu $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $20.764 > 1.988$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang bearti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dilakukan analisis regresi linear sederhana. Hasil Model Summary ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Regresi Linear Sederhana Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	.974	.715	
Kualitas Pelayanan	.251	.012	.917

Sumber: Peneliti

$$Y = a + b_1X + e$$

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 0.974 + 0.251 (\text{Kualitas Pelayanan}) + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar (a) 0.974 artinya adalah apabila kualitas pelayanan (X) nilainya diasumsikan nol (0), maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 0.974.
- Nilai koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan (X) sebesar 0.251 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 poin kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.456% atau 45.6%.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung 20,764 lebih besar dari t tabel 1,988 dan nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa hipotesis diterima. Pengujian ini secara membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Bumdes UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis.

Rust dan Zahorik dalam Nurmansyah (2018b:249) menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Heskett, Sasser dan Scheshingar dalam Nurmansyah (2018;249) mengungkapkan adanya hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Zeithaml dan Bitner dalam Nurmansyah (2018;249) menyatakan bahwa faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisdianti (2019) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara serentak terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2019) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dimana kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada BUMDES-UED SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hipotesis, maka selanjutnya dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan, berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden, maka dapat disimpulkan bahwa skor indikator yang diatas rata-rata adalah pernyataan 10 yaitu “BUMDES UED-SP Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis menjamin keamanan pengiriman.” Dengan rata-rata 4,09 yaitu kategori baik.
2. Berdasarkan pengujian statistik ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Bumdes Ued-Sp Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dibuktikan. Secara teoritis bahwa kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya nanti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Bumdes Ued-Sp Harapan Mandiri Desa Pangkalan Jambi Kabupaten Bengkalis.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran yang bisa dikemukakan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan BUMDES memberikan perhatian dan dorongan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Akademik
Hasil Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning khususnya prodi Manajemen dengan

konsentrasi manajemen pemasaran, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat menurunkan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah bahan referensi dan menambah variabel penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya kepuasan pelanggan. Dimana variabel yang dapat menyebabkan turunnya kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2018. Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta.
- Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2017).
- Agus Riyanto. (2014). Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2017. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction (ed 3).
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Gronroos, C. (2016). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFEE.
- Ismail, 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Phillip dan Lovelock, C., & Wright, W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mukarom, Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (1). Bandung: Pustaka Setia.
- Nurmansyah. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: Unilak Press.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi,
- Sugiyono, (2013), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Skripsi
- Dwi Retno Wahyuni. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Anugerah Mandiri Cabang Miranggen*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Firda Rini Fauziyah, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT DANA LI MARDHATILLAH (DAMAR) Semarang Terhadap Kepuasan Anggota*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Unitversitas Islam Negeri Walisongo.
- Lisna Khairunnisa. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Guru-Guru Ikhlas Kuok Ditinjau Dari Ekonomi Islam*. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Jurnal
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2).
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas*

- Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiB.*
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25-37.
- Lenny Pratifi Ni Putu, Seminari Ni Ketut. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Journal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433, ISSN : 2302-8912.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68-77.
- Rolando, Jacobis. 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jam kesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 619-629.
- Silalahi Esli, Sagala Rosalinda. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Usaha Mandiri Sumatera Utara*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, Volume 22 Nomor 1, Maret 2022, (P-ISSN : 1412-0593) (E-ISSN : 2685-7294).
- Syarifuddin, Melinda Muchtar. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Di Tanjung Redeb*. *CAM Journal, Change Agent For Management Journal*, STIE Muhammadiyah Tanjung Redeb (e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856).