

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA, KUALITAS
PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN JASA
KEUANGAN BUMDES
(Studi Nasabah BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

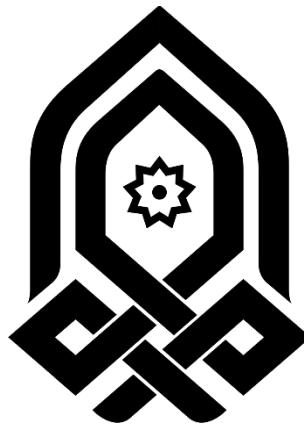
ULFA NOVITA SARI
NIM. 2013116051

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA, KUALITAS
PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN JASA
KEUANGAN BUMDES
(Studi Nasabah BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ULFA NOVITA SARI
NIM. 2013116051

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Novita Sari

Nim : 2013116051

Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes (Studi Nasabah BUMDes Kedungjaran, Sragi, Pekalongan)

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 09 Desember 2021

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah stamp and a yellow rectangular stamp. The 10,000 Rupiah stamp is on the left, featuring the Garuda Pancasila and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and '10000'. The yellow stamp is on the right, with the text 'METERAI 10000' and '933AJX82D809589'.

Ulfa Novita Sari
NIM: 2013116051

NOTA PEMBIMBING

Nur Fani Arisnawati, M.M.

Jl. Nanas No. 365 Rt. 01 Rw. 02 Perumahan
Binagriya Kel. Pringrejo Kec. Pekalongan
Barat Kota Pekalongan

Lampiran : 3 (Tiga) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

Sdr. Ulfa Novita Sari

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Setelah disahkan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **Ulfa Novita Sari**
NIM : **2013116051**
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes (Studi Nasabah BUMDes Kedungjaran, Sragi, Pekalongan)

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pekalongan, 14 Desember 2021

Pembimbing,



Nur Fani Arisnawati, M.M.
NIDN. 2019018801



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, KAJEN Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : Ulfa Novita Sari
NIM : 2013116051
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Complaint Handling Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes (Studi Nasabah BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan)

Yang telah diujikan pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I


Dr. Tamamudin, SE., M.M.
NIP. 19791030 200604 1 018

Penguji II


Wilda Yulia Rusyida, M. Sc.
NIP. 199110262019032014

Pekalongan, 01 Maret 2022

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, dengan hati yang ikhlas dan dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan, rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi langkahku dalam menggapai cita-cita dari keluarga yang sederhana namun seorang anaknya dapat menggapai cita-citanya, maka hasil studi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai yaitu Bapak Tahroji dan Ibu Waryuni yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa serta kasih sayang hingga saat ini.
2. Saudara kandungku yaitu kakakku Isti Komariyah serta adikku Siti Khoirunnisa yang selalu memberikan semangat kepada saya.
3. Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir, memberikan motivasi, arahan serta dorongan demi penyelesaian skripsi ini.
4. Sahabat terbaikku yang selalu membantu dan menemaniku atas selesainya skripsi ini, Barorotul Khasinah, Luthfi Nahdifah, Tria Fenika, Weni Layinatunnisa, Alfa Ilmiyatun Nafi'ah, Evi Yunita, Fani Indah Cahyaningrum, Husnul Khotimah, Lia Rovita, Luluk Ulfi Ariyani, Ummu Habibah, Rina Agustina, Silvi Dwi Ningtyas, dan Arum Gayuh Khinanti.
5. Terima kasih kepada Muhammad Arman Maulana yang selalu memberikan semangat dan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2016 terkhusus EKOS B.
7. Almamater tercinta yang saya banggakan yaitu IAIN Pekalongan.

MOTTO

“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(QS. Ar-Ra'd : 11)

ABSTRAK

Ulfa Novita Sari. 2021. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjaran. Dosen Pembimbing Nur Fani Arisnawati, M.M.

Kepuasan nasabah dalam sebuah perusahaan terkhusus perbankan tentunya harus selalu ditingkatkan agar nasabah yang melakukan transaksi akan selalu merasa puas dan melakukan transaksi ulang di perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus adil dan sama rata terhadap nasabah, selain itu kepercayaan dan *complaint handling* (penanganan komplain) yang baik dan tepat juga perlu dilakukan sehingga para nasabah merasa aman. Kepemimpinan kepala desa harus baik dan selalu melibatkan warga dalam setiap keputusan, termasuk kebijakan wajib membuka rekening (menjadi nasabah BNI 46) ketika akan membuat surat-surat yang berkaitan dengan desa, sehingga warga harus taat peraturan. Hal tersebut yang mendasari penulis melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah menabung di BUMDes Kedungjaran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 90 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dengan menggunakan *Probability Sampling*, dengan metode *Simple Random Sampling*. Alat analisis menggunakan bantuan *software* SPSS Versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan: (1.) Kepemimpinan Kepala Desa (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan di BUMDes Kedungjaran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (2.) Kualitas Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,818 > 0,05$. (3.) Kepercayaan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$. (4.) *Complaint Handling* (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,044 < 0,05$. (5.) Variabel kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *complaint handling* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan di BUMDes Kedungjaran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (6.) Diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452 atau 45,2% sehingga sekitar 45,2% kepuasan nasabah dijelaskan oleh kombinasi variabel kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *complaint handling*.

Kata kunci: Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Complaint Handling*, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Ulfa Novita Sari. 2021. The Influence of Village Head Leadership, Service Quality, Trust, and Complaint Handling on Customer Satisfaction Using Financial Services for BUMDes Kedungjaran.

Advisory Lecturer Nur Fani Arisnawati, M.M.

Customer satisfaction in a company, especially banking, of course, must always be improved so that customers who make transactions will always feel satisfied and make re-transactions at the company. The quality of service provided by the company must be fair and equitable to customers, in addition to good and appropriate trust and complaint handling (handling complaints) also need to be done so that customers feel safe. The leadership of the village head must be good and always involve the residents in every decision, including the policy of having to open an account (becoming a BNI 46 customer) when making letters related to the village, so that residents must obey the rules. This is what underlies the author to conduct research on customer satisfaction in saving at BUMDes Kedungjaran.

The purpose of this study was to determine the effect of village head leadership, service quality, trust, and complaint handling on customer satisfaction. This study uses a field research method with a quantitative approach with a sample of 90 respondents. The technique of collecting data is through a questionnaire, using Probability Sampling, with the Simple Random Sampling method. The analysis tool uses SPSS Version 25 software.

The results of this study indicate: (1.) Village Head Leadership (X1) has a partial effect on customer satisfaction using financial services at BUMDes Kedungjaran, Sragi District, Pekalongan Regency with a significant value of $0.000 < 0.05$. (2.) Service Quality (X2) has no partial effect on customer satisfaction with a significant value of $0.818 > 0.05$. (3.) Trust (X3) has a partial effect on customer satisfaction with a significant value of $0.008 < 0.05$. (4.) Complaint Handling (X4) has a partial effect on customer satisfaction with a significant value of $0.044 < 0.05$. (5.) The variables of village head leadership, service quality, trust, and complaint handling have a simultaneous effect on customer satisfaction using financial services at BUMDes Kedungjaran, Sragi District, Pekalongan Regency with a significant value of $0.000 < 0.05$. (6.) The coefficient of determination (R^2) is 0.452 or 45.2%, so that about 45.2% of customer satisfaction is explained by the combination of village head leadership, service quality, trust, and complaint handling variables.

Keywords: Village Head Leadership, Service Quality, Trust, Complaint Handling, and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Keperayaan, dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjuran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Penulisan skripsi ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah.

Dengan selesainya skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi jauh dari kesempurnaan serta banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara *online* maupun *offline*. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku rektor IAIN Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menyetujui penelitian.
3. Bapak M. Aris Safi'i M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

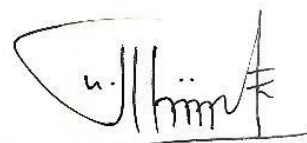
5. Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Agus Arwani, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik penulis
7. Seluruh karyawan dan nasabah BUMDes Kedungjaran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan yang telah membantu dan mengisi kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya
8. Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual
9. Sabahat yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 09 Desember 2021

Penulis



ULFA NOVITA SARI
NIM:2013116051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	16
2. Kepuasan Nasabah	17
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
b. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
3. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).....	18
a. Pengertian BUMDes	18
b. Tujuan Pembentukan BUMDes	19
3. Kepemimpinan Kepala Desa	20
a. Kepemimpinan	20
i. Pengertian Kepemimpinan	20
ii. Gaya dan Tipe Kepemimpinan.....	20
b. Indikator Kepemimpinan.....	21

4. Kualitas Pelayanan	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	22
c. Indikator Kualitas Pelayanan	23
5. Kepercayaan Nasabah	23
a. Pengertian Kepercayaan Nasabah	24
b. Indikator Kepercayaan Nasabah	24
6. <i>Complaint Handling</i>	25
a. Pengertian <i>Complaint Handling</i> /Penanganan Komplain	26
b. Indikator <i>Complaint Handling</i> /Penanganan Komplain.....	26
B. Telaah Pustaka.....	27
C. Kerangka Berpikir	38
D. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian	44
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
3. Teknik Pengambilan Sampel	46
D. Variabel Penelitian	46
1. Variabel Independen	47
2. Variabel Dependen	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	48
F. Sumber Data.....	51
a. Data Primer	51
b. Data Sekunder	51
G. Teknik Pengumpulan Data	51
a. Kuesioner	52
b. Dokumentasi	52
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	52
1. Teknik Pengolahan Data	52
a. Editing	53
b. Coding	53
c. Tabulasi	53
2. Uji Instrumen.....	53
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55

b. Uji Multikoleniaritas	56
c. Uji Linearitas	56
d. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Analisis Regresi Linier Berganda	57
5. Uji Hipotesis.....	57
a. Uji t (Uji Parsial).....	57
b. Uji F (Uji Simultan)	58
c. Uji Koefisien Determinasi	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....60

A. Gambaran Umum Penelitian	60
1. Sejarah BUMDes Kedungjaran.....	60
2. Visi Misi BUMDes Kedungjaran.....	61
3. Struktur Organisasi BUMDes Kedungjaran.....	62
B. Deskripsi Data	64
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
C. Analisis Data	68
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
a. Uji Normalitas	71
b. Uji Multikoleniaritas	74
c. Uji Linieritas	76
d. Uji Heteroskedastisitas.....	80
3. Analisis Regresi Linier Berganda	82
4. Uji Hipotesis.....	86
a. Uji t (Parsial)	86
b. Uji F (Simultan)	88
c. Uji Koefisien Determinasi	89
D. Pembahasan.....	90
1. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjaran	90
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjaran	91
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjaran	92

4. Pengaruh <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjuran	93
5. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Keuangan BUMDes Kedungjaran	94

BAB V PENUTUP96

1. Kesimpulan	96
2. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf	Nama	Huruf	Keterangan
ا	Alif	tidak	tidak
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan
ض	Dad	ḍ	de (dengan

ط	Ta	ṭ	te (dengan
ظ	Za	ẓ	zet (dengan
ع	‘ain	‘	koma
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar’atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepemimpinan Kepala Desa	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepercayaan	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Variabel <i>Complaint Handling</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Glesjer	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	86
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	36
Gambar 4.1 Uji Histogram Normalitas	73
Gambar 4.2 Uji Normalitas Metode Grafik	74
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kusioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 3	Hasil Perhitungan SPSS
Lampiran 4	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional di Indonesia sampai saat ini masih tampak mengalami ketimpangan. Kondisi yang kurang imbang tersebut dapat dilihat dari kondisi struktur dalam suatu masyarakat. Ada masyarakat yang hidupnya begitu dominan dan ada pula yang dalam keadaan terpinggirkan. Untuk itu, upaya yang dapat dilakukan agar kehidupan dapat berjalan seimbang maka ketimpangan kondisi struktural yang terjadi perlu dievaluasi dan ditata ulang demi tercapainya pola keseimbangan yang proporsional terutama dalam aspek ekonomi.

Dalam hubungannya dengan pemerintah pusat dan daerah yang bersifat sentralistik, upaya yang dapat dilakukan untuk menata ulang sistem struktur dalam masyarakat yang mengalami ketimpangan yaitu dengan memperhatikan konsep otonomi daerah. Berpusatnya kekuatan ekonomi yang ada di berbagai kota besar memberikan dampak terjadinya laju urbanisasi yang secara otomatis akan menciptakan gap atau jurang yang besar antara kemajuan yang terus terjadi diperkotaan sementara kemiskinan selalu membayangi masyarakat di pedesaan.

Apabila ditelisik lebih dalam, desa sebagai poros utama di bidang pertanian seharusnya dapat dimaksimalkan dengan maksimal sehingga eksistensi desa yang begitu penting akan lebih memberikan manfaat yang besar bagi terbentuknya struktur masyarakat yang secara maksimal mampu

mencapai tingkat kepuasan yang tinggi serta terhindar dari pemenuhan kebutuhan yang boros dan pembenturan dana (Tanya, dkk, 2010).

Pedesaan ialah bagian integral Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa merupakan satuan terkecil pemerintahan di Indonesia. Desa memiliki posisi yang strategis sebagai pilar pembangunan nasional. Jika dibandingkan dengan perkotaan, biasanya pedesaan memiliki beberapa ketertinggalan baik dalam aspek ekonomi maupun aspek lain seperti kualitas pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan lain sebagainya.

Membangun desa berarti ikut serta dalam membangun sebagian besar penduduk Indonesia. Suatu negara dapat dikatakan makmur apabila telah tercipta pemerataan pembangunan ekonomi yang berjalan dengan lancar. Pemerataan pembangunan ekonomi yang dimaksud adalah bahwa tidak hanya berpatok pada perkembangan di wilayah perkotaan saja, akan tetapi pembangunan ekonomi juga selayaknya dilakukan di wilayah pedesaan. Karena pembangunan nasional dapat dikatakan berjalan lancar apabila telah mampu mencakup sampai pada tingkat wilayah yang paling bawah yakni pedesaan. Potensi sumber daya manusia di desa juga harus dikelola dengan baik.

Pembangunan wilayah pedesaan mengarah pada peningkatan kesejahteraan masyarakat pedesaan sebagai usaha mempercepat pembangunan pedesaan melalui penyediaan sarana dan prasarana agar tercipta pembangunan ekonomi daerah yang efektif.

Maksud dari pemerataan pembangunan ekonomi adalah ketika tidak hanya wilayah perkotaan saja yang dijadikan sebagai patokan perkembangan pembangunan, akan tetapi juga dengan melihat wilayah pedesaan dimana perlu dilakukan perkembangan pembangunan seperti di perkotaan.

Diberlakukannya UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menimbulkan harapan pada kemajuan sebuah desa untuk meningkatkan peranannya dalam sistem perekonomian. UU Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain yaitu Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Undang-undang ini menjadi tonggak revitalisasi eksistensi desa sebagai satu kekuatan ekonomi dalam aspek pertanian dan juga sebagai tonggak pergeseran konsentrasi kemajuan ekonomi dari kota ke desa (Marbun, 2010).

Untuk mengurangi adanya ketimpangan khususnya dalam hal ekonomi antara kota dan desa, cara yang dapat pemerintah desa lakukan ialah dengan menciptakan suatu usaha desa yaitu BUMDes (Badan Usaha Milik Desa). Dimana dalam operasional kegiatan BUMDes melibatkan masyarakat desa baik sebagai pelaksana maupun pengguna. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) ialah termasuk lembaga perekonomian desa yang dalam operasionalnya dikelola oleh masyarakat penuh guna meningkatkan

kreatifitas dan kemandirian masyarakat. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa BUMDes ialah badan usaha yang seluruh modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan dari kekayaan desa guna mensejahterakan masyarakat desa melalui pengelolaan aset, jasa pelayanan dan usaha lain (Kunja, Tiza, & Atanus, 2019).

Desa Kedungjaran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan adalah salah satu contoh desa yang telah mendirikan program BUMDes sebagai usaha desa. Sejak Oktober 2015, kepala desa mengeluarkan Perdes Nomor 8 Tahun 2015 didukung BPD mengenai wadah kegiatan perekonomian berbasis desa maju yang disebut BUMDes. Bank BNI 46 kabupaten Pekalongan juga turut memberi dukungan melalui kepercayaannya kepada BUMDes Desa Kedungjaran untuk menjadi agen Laku Pandai atau cabang Bank BNI 46 tanpa kantor. Hal tersebut sesuai dengan semangat kepala desa yang ingin menumbuhkan kemauan menabung pada warganya. Dengan di bukanya agen Laku Pandai di BUMDes, maka masyarakat desa Kedungjaran dapat melaksanakan transaksi perbankan seperti membuka rekening, setor dan tarik dana simpanan.

Bisnis perbankan selalu berada di wilayah yang kompetitif. Kompetitor hadir dengan berbagai inovasi dan terobosan baru guna mendapatkan nasabah dalam jumlah yang banyak. Memiliki produk yang berkualitas tidak serta merta akan mendapat tempat di hati para nasabah, butuh proses yang cukup panjang agar para nasabah tertarik menggunakan atau membeli produk yang ditawarkan. Selain memperhatikan kualitas

produk, poin seperti promosi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang diberikan tentu sangat diperlukan sehingga mempengaruhi pelanggan atau nasabah agar merasa puas dengan bisnis dan produk kita. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh untuk bank karena berkaitan langsung dengan pertumbuhan dana dan mempengaruhi kinerja perusahaan (Larasati, 2018)

Semenjak didirikan, BUMDes Kedungjaran bekerja sama dengan Bank BNI 46 telah mengalami kenaikan pelayanan yang terus mempermudah akses warga walaupun belum sangat signifikan. Masyarakat desa Kedungjaran khususnya, tidak perlu jauh-jauh untuk bisa menikmati pelayanan yang sebelumnya harus diakses di luar desa mengingat jarak yang cukup jauh dari pusat kota. Masyarakat kini hanya cukup datang ke Balai Desa Kedungjaran untuk melakukan transaksi sebab BUMDes Kedungjaran memberikan pelayanan meliputi:

1. Pendaftaran Wifi Kedungjaran
2. Perpanjangan Wifi
3. Pembukaan rekening BNI
4. Setoran/menabung
5. Transfer BNI maupun Non BNI
6. Penarikan BNI
7. Pembayaran listrik
8. Pembelian pulsa listrik dan pulsa all operator
9. Pendaftaran listrik baru/instalasi
10. Pendaftaran BPJS

11. Pembayaran premi/angsuran BPJS kesehatan maupun ketenagakerjaan
12. Pembayaran cicilan kredit (FIF, WOM, Adira, Columbia, dan Mega Finance)
13. Pembayaran PDAM
14. Pembayaran TV berlangganan
15. Pembayaran Telkom/Speedy/Pascabayar
16. Pembelian tiket pesawat, kereta api, voucher game
17. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Desa Kedungjaran ialah pelopor di Pekalongan sebab hingga saat ini BUMDes Kedungjaran merupakan salah satu BUMDes yang bekerja sama dengan BNI. Tipe tabungan BUMDes Kedungjaran mempunyai keunggulan tertentu, ialah tanpa biaya administrasi, awal setor Rp 20. 000,-, free ATM, serta minimum setoran berikutnya ataupun tabungan minimum Rp 5. 000,-. Hal tersebut hendak mengganti stigma warga desa terlebih dalam menabung di bank tanpa khawatir terpotong uang administrasi dan untuk warga dengan pendapatan harian Rp 5. 000,- saja telah dapat menabung tanpa wajib menempuh jarak jauh ke ATM (Kedungjaran, 2015).

Partisipasi masyarakat merupakan elemen penting dalam kegiatan pembangunan desa, tanpa adanya kerja sama dan partisipasi masyarakat tentunya program pembangunan desa akan sulit dilakukan. Sehingga pemerintah atau kepala desa perlu membangkitkan partisipasi masyarakat terlebih dahulu karena dapat mempengaruhi tercapai atau tidaknya program pembangunan suatu wilayah. Masyarakat perlu ikut andil bersama dengan

pemerintah desa dalam upaya meningkatkan serta mempermudah kelangsungan pembangunan desa yang ditujukan untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Pembangunan desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar besarnya kesejahteraan masyarakat desa yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian pembangunan akan menghasilkan sesuatu yang berguna sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan taraf dan kualitas hidup masyarakat. Masyarakat juga harus mendukung program yang akan dilaksanakan oleh pemerintah, guna membantu pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Menurut Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa “kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, Pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa Tugas Kepala Desa adalah menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa”. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat desa mempunyai hak untuk mendapatkan layanan pembangunan, pembinaan, dan pemberdayaan. (Mastuti & Halili, 2019).

Sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan jasa salah satunya di bidang keuangan, dalam menawarkan jasa tentunya BUMDes harus mampu

menjalin hubungan yang erat guna memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana karyawan BUMDes memberikan bantuan berupa pelayanan yang cepat dan tanggap, bagaimana karyawan atau pengurus menghadapi keluhan para nasabahnya jika pelayanan yang diberikan dirasa kurang sesuai dengan harapan nasabah, serta bagaimana BUMDes Kedungjuran mampu menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah untuk selalu menggunakan jasa keuangan yang telah disediakan. Nasabah yang telah menggunakan suatu produk barang atau jasa akan menilai seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan dengan cara mengukur pengorbanan yang telah dikeluarkan nasabah dengan manfaat yang diperoleh dalam melakukan transaksi.

Berikut ini adalah data nasabah yang menggunakan layanan jasa keuangan berupa tabungan di BUMDes Kedungjuran:

Tabel 1.1

**Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan di BUMDes Kedungjuran
Tahun 2016-2019**

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan
2016	367
2017	124
2018	149
2019	111

Sumber: BUMDes Kedungjuran, 2020

Tabel 1.1 di atas menunjukkan perkembangan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dalam menggunakan salah satu layanan jasa keuangan di BUMDes Kedungjuran yaitu jasa menabung yang bekerja sama dengan BNI 46. Dari data tersebut menyatakan bahwa jumlah nasabah yang menabung berbeda-beda dalam setiap tahunnya. Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 367, pada tahun 2017 terjadi penurunan nasabah yaitu sejumlah 243, sedangkan pada tahun 2018 terjadi kenaikan nasabah sebanyak 25, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan kembali sebanyak 38 nasabah.

Meskipun regulasi dari pemerintah kabupaten belum mendukung penuh program pendirian BUMDes, namun pemerintah atau kepala desa Kedungjuran tetap mempunyai semangat yang tinggi untuk mendirikan BUMDes. Permasalahan lain yang harus dihadapi kepala desa dalam mendirikan BUMDes adalah ketika pendamping desa menolak pengalokasian dana desa untuk BUMDes dengan alasan belum ada kebijakan yang pasti mengenai kebijakan tersebut. Padahal Permendes Nomor 4 Tahun 2015 sudah dengan gamblang menjelaskan tata cara pendirian dan permodalan BUMDes (Kedungjuran, 2015).

Menurut penelitian Leliana (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis” menyimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

nasabah melakukan simpan pinjam di UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan dengan penelitian yang saat ini sedang dilakukan peneliti adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leliana tidak menggunakan variabel kepemimpinan kepala desa dan *complaint handling* serta dalam teknik pengambilan sampel penelitian terdahulu menggunakan pendekatan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian juga tidak sama.

Penelitian terdahulu lain adalah dilakukan oleh Aisyah (2019) yang berjudul “Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang” menyimpulkan bahwa variabel citra lembaga berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota BMT Anugrah, variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota BMT Anugrah serta variabel kepercayaan memberikan pengaruh positif pula terhadap kepuasan anggota BMT Anugrah.

Apabila dibandingkan dengan penelitian sekarang, terdapat beberapa perbedaan yaitu dalam penelitian sekarang tidak terdapat variabel citra lembaga, lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian juga berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, *Customer Experience*, dan *Complaint Handling* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah yang Menabung di Bank BNI Syariah Kota Depok” menunjukkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Bank BNI Syariah Kota Depok. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu beberapa perbedaan yaitu teknik pengambilan sampel dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan *Non Probability Sampling* teknik *Purposive Sampling*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Selain itu pengolahan data yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan *software Eviews 9* dan *Microsoft Excel 2007* sedangkan penelitian sekarang menggunakan aplikasi SPSS.

Permasalahan yang dihadapi oleh BUMDes Kedungjuran bekerja sama dengan pemerintah desa adalah harus memutar otak agar BUMDes Kedungjuran dapat terus berjalan dan berkembang baik dari segi pelayanan, program-program BUMDes dan yang paling penting adalah meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan BUMDes Kedungjuran demi tercapainya kesejahteraan ekonomi masyarakat sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan kajian penelitian yang mendalam tentang topik ini dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA, KUALITAS**

**PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN
JASA KEUANGAN BUMDES (Studi Nasabah BUMDes Kedungjuran,
Sragi, Pekalongan)”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah:

1. Apakah kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan?
4. Apakah *complaint handling* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan?
5. Apakah kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan dan *complaint handling* berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah *complaint handling* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan.
5. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *complaint handling* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran, Sragi, Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Dalam penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memperkuat penelitian sebelumnya terkait permasalahan yang relevan dengan judul penelitian ini. Selain itu diharapkan dapat dijadikan informasi dan

mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang upaya meningkatkan perekonomian desa dengan cara mendirikan usaha desa yang disebut Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

2. Praktis

a. Bagi BUMDes Kedungjaran

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pandangan dan wawasan dalam hal peningkatan pengembangan pemberdayaan ekonomi masyarakat desa melalui pendirian usaha milik desa atau BUMDes.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya yang akan memperdalam wawasan mengenai pembahasan BUMDes.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi dapat tersusun dengan baik, sistematis dan dapat dipahami maka dalam membahas dan menganalisa tentang pengaruh kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjaran penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan Dasar Teori untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Bab ini berisi tentang Landasan Teori, Telaah Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metode dalam melakukan penelitian, yaitu Jenis dan Pendekatan Penelitian, Setting Penelitian meliputi lokasi dan waktu penelitian, Variabel Penelitian, Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, serta Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan, menganalisis data berdasarkan hasil penelitian dan dikaitkan dengan dengan penelitian terdahulu kemudian melakukan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup penulis mengemukakan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan, daftar pustaka atau referensi yang dipakai dalam menyelesaikan penelitian, serta lampiran-lampiran lainnya yang mendukung penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk membuktikan pengaruh dari variabel independen (bebas) yakni Kepemimpinan Kepala desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* dalam mempengaruhi variabel depende yakni Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Dengan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran dapat dilihat dari hasil uji t (parsial) yang mana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta untuk t hitung diperoleh sebesar $3,820 > t$ tabel 1,98827. Maka kesimpulannya ialah variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjuran dapat dilihat dari hasil uji t (parsial) yang mana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,818 > 0,05$ serta untuk t hitung diperoleh sebesar $0,231 < t$ tabel 1,98827. Maka kesimpulannya ialah variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjaran dapat dilihat dari hasil uji t (parsial) yang mana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$ serta untuk t hitung diperoleh sebesar $2,708 > t \text{ tabel } 1,98827$. Maka kesimpulannya ialah variabel Kepercayaan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
4. Pengaruh *Complaint Handling* terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjaran dapat dilihat dari hasil uji t (parsial) yang mana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$ serta untuk t hitung diperoleh sebesar $2,048 > t \text{ tabel } 1,98827$. Maka kesimpulannya ialah variabel *Complaint Handling* (X4) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
5. Variabel Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan jasa keuangan BUMDes Kedungjaran Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji F yang diperoleh F hitung sebesar $19,347 > F \text{ tabel sebesar } 2,48$. Selain itu nilai signifikansi yang didapat ialah $0,000 < 0,05$, maka bisa diambil kesimpulan yakni variabel Kepemimpinan Kepala Desa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Complaint Handling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

B. Saran

Dari hasil analisa diatas yang dilakukan peneliti serta pembahasan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan hal berikut:

1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yakni faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini hanya terdiri dari empat variabel yakni kepemimpinan kepala desa, kualitas pelayanan, kepercayaan serta *complaint handling*, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Keterbatasan lain ialah dengan penggunaan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

2. Bagi BUMDes Kedungjuran sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun rasa percaya terhadap nasabah dalam melakukan transaksi melalui cara meningkatkan atau memaksimalkan adanya pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan adanya pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Selain itu dalam hal penanganan keluhan dari setiap nasabah yang mempunyai permasalahan diharapkan agar selalu memberikan solusi terbaik serta tepat bagi nasabah sehingga nasabah akan merasa puas ketika menggunakan layanan jasa keuangan di BUMDes Kedungjuran.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema sama diharapkan melakukan penyempurnaan seperti menambahkan variabel lainnya yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain variabel independen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti. 2019. *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Ariyanto, Aris. 2019. *The Influence of Price and Service Quality On Customer Satisfaction at PT Sarana Estate*. Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Vol. 6. No. 2.
- Asnawi, Said Kelana dan Chandeia Wijaya. 2005. *Riset Keuangan Pengujian-Pengujian Empiris*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Baroroh, Ali. 2008. *Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS 15*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Batin, Mail Hilian. 2019. *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang*. Jurnal of Islamic Banking and Finance. Vol. 3. No. 1.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Fachmi, Muhammad dan Ikrar Putra Setiawan. 2020. *Strategi Meningkatkan Nasabah*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hani, Rokhani Imti. 2019. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Sosialisasi Pemerintah, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Kalikotes, Kabupaten Klaten*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma.
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hidayat. 2019. *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*. Banten: YPSIM.
- Kadir, Abdul. 2019. *Seri Simfoni Desa Smart Desa: Modul Pelatihan Aplikasi Sistem Akuntansi & Laporan Keuangan Badan Usaha Milik Desa*. Yogyakarta: Deepublish.

- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kunja, Emmanuel Runiuk, dkk. 2019. *Peranan Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) di Desa Fafinesu Kecamatan Insana Fafinesu Kabupaten Timor Tengah Utara*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 1. No. 1
- Kusumawardhani, Nisa. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Institut Agama Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Leliana, Umami. 2019. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfud MD, Moh, dkk. 2012. *Prosiding Kongres Pancasila IV: Strategi Pelembagaan Nilai-Nilai Pancasila dalam Menegakkan Konstitusionalitas Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Pancasila UGM.
- Mastuti, Nur Diyah dan Halili. 2019. *Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Lembah Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum. Vol. 8. No. 9.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Oktavia, Nova. 2015. *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.

- Pangestika, Nova Widiantri. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Salatiga)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Pranoto, Gusti Adi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (WOM) Mahasiswa STIE Muhammadiyah Pringsewu*. Tesis, Fakultas Ekonomi. Universitas Lampung.
- Priyatno, Duwi. 2010. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UIL.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Rachman, Afif Syaiful. 2018. *The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Value On Customer Satisfaction and Word of Mouth of Tekom IndiHome Purwokerto*. Jurnal of Research in Management. Vol. 1. No. 3.
- Rahman, Hanif Fathur. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Customer Experience, dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Menabung di Bank BNI Syariah Kota Depok*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sagala, Syariful. 2018. *Pendekatan dan Model Kepemimpinan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2009. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariate*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sarwono, Jonatan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Shamsudin, Moh Farid, dkk. 2020. *The Influence of Service Quality, Brand Image, Trust and Price On Customer Satisfaction: Case of Airplane Services*. Journal of Critical Reviews. Vol. 7. No. 19.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, dkk. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Triputro, Widodo. 2019. *Regulasi Desa*. Yogyakarta: Deepublish.

Wahjosumidjo. 1991. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Balai Pustaka.

Wardani, Putu Listia Ika, dkk. 2019. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Partisipasi Masyarakat, dan Transparansi Terhadap Implementasi Good Village Governance (Studi Kasus Pada Desa di Kabupaten Buleleng)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Vol. 10. No. 3.

Yulanda, Mezi. 2019. *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Graha Athaya Pratama Pekanbaru*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas

www.kedungjaran.com