

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI  
PEMASARAN PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDARABAH DI KSPPS  
BMT AN-NAJAH CABANG BOJONG KABUPATEN  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E).



**Oleh:**

**SHILLA NANDA ILYASO**

**NIM. 4221023**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAM WAHID PEKALONGAN**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, STRATEGI  
PEMASARAN PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDARABAH DI KSPPS  
BMT AN-NAJAH CABANG BOJONG KABUPATEN  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).



Oleh:

**SHILLA NANDA ILYASO**

**NIM. 4221023**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAM WAHID PEKALONGAN**

**2025**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shilla nanda Ilyaso  
NIM : 4221023  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudarabah Di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis kecuali dalam bentuk kutipan yang penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 Juli 2025

Yang Menyatakan



Shilla Nanda Ilyaso

## **NOTA PEMBIMBING**

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr Shilla Nanda Ilyaso

Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.g Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : Shilla Nanda Ilyaso

NIM : 4221023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran  
Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota  
Simpanan Mudarabah Di KSPPS BMT An-Najah  
Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagai mana mestinya. Atas perhatianya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 30 Juli 2025

Pembimbing

Dr. H. AM. Muhi. Khafidz Ma'shum, M.Ag  
NIP. 197806162003121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jalan Pahlawan No. 5 Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161

www.febi.uingsudur.ac.id email: febi@uingsudur.ac.id

## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama

NIM

Judul Skripsi

Dosen Pembimbing

: Shilla Nanda Ilyaso

: 4221023

: Pengaruh Kualitas layanan, Strategi Pemasaran  
Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota  
Simpanan Mudarabah di KSPPS BMT An-Najah  
Cabang Bojong Kabupaten

: Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.

Telah diujikan pada hari rabu tanggal 5 November 2025 dan dinyatakan  
**LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E).

Dewan Pengaji

Pengaji I

Draijat Stiawan, M.Si.

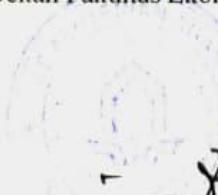
NIP. 19830118201531001

Pengaji II

Jilma Dewi Ayuningtyas, M.Si.

NIP. 199101092020122016

Pekalongan, 10 November 2025  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.

NIP. 197806162003121003

## **MOTTO**

“Siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka ia berada di jalan Allah SWT hingga ia kembali”

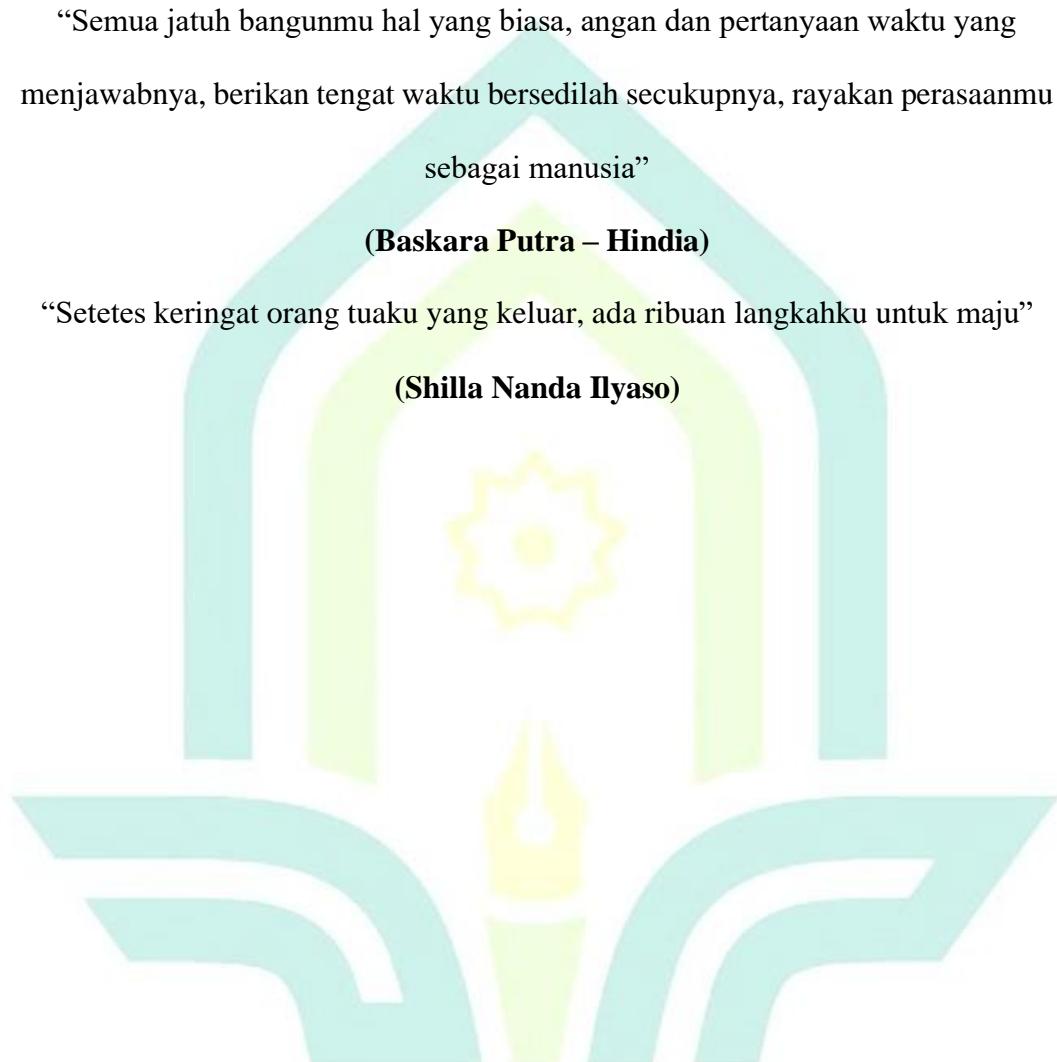
**(HR. At-Tirmidzi)**

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tengat waktu bersedilah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

**(Baskara Putra – Hindia)**

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada ribuan langkahku untuk maju”

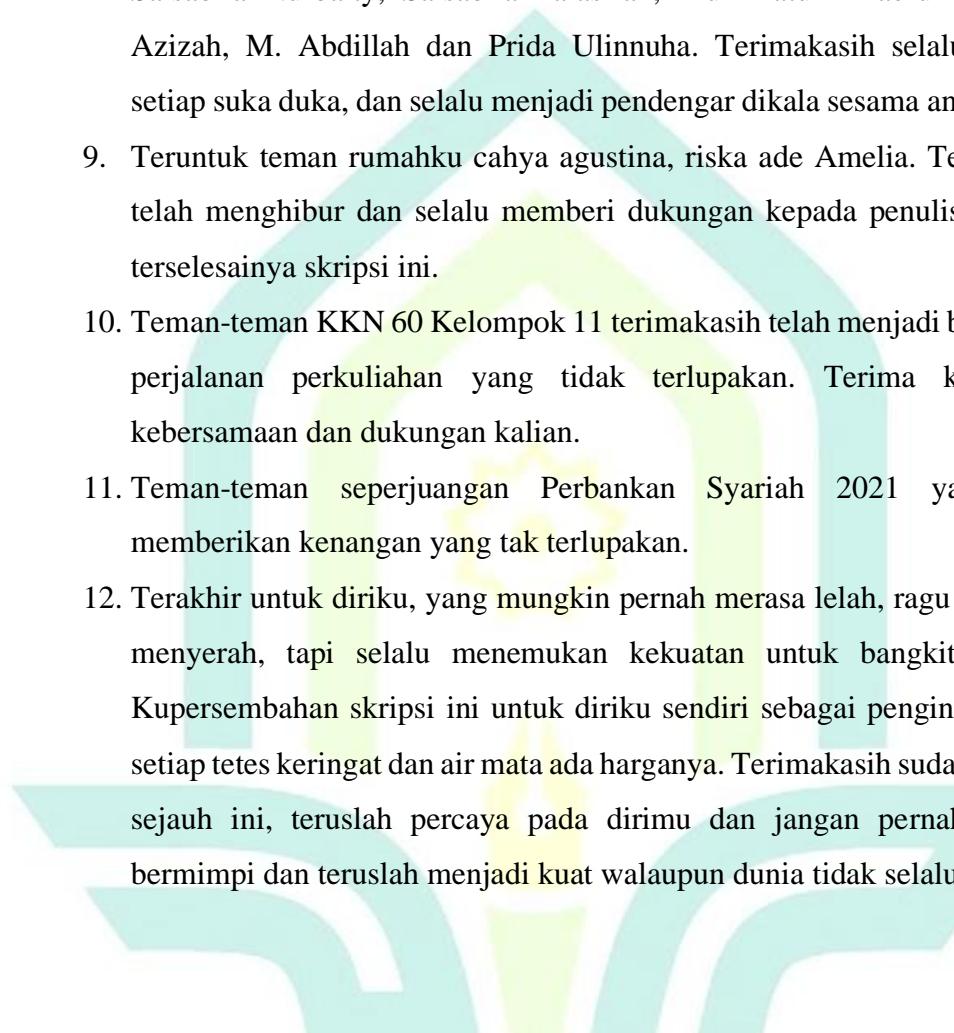
**(Shilla Nanda Ilyaso)**



## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai penuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memberikan persembahan sebagai ucapan terimakasih. Berikut persembahan skripsi ditujukan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Papah Edy Riyanto S.Pd. dan Bunda Siti Nurhayati S.Pd., Terimakasih atas pengorbanan dan tulus kasih yang telah diberikan. Papah dan bunda yang selalu sigap memberikan cinta, motivasi dan semangat yang tak kenal lelah bekerja dan mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan dibangku perkuliahan sehingga perjalanan menuju Sarjana bisa tercapai dengan lancar dan barokah.
2. Adiku tercinta, Naila Azzahra Ilyaso yang telah menghibur, memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis disaat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, semoga kelak adiku bisa menjadi yang lebih baik dari penulis.
3. Kepada seluruh keluarga besarku terimakasih selalu mendoakan dan menyemangatiku, semoga kalian selalu diberikan kesehatan, diperlancar rezekinya dan selalu dipermudahkan segala urusannya.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya, Ibu Ria Anisatus Sholihah, S.E., Ak, MSA., CA. yang telah memberikan motivasi, arahan dan semangat kepada penulis.
6. KSPPS BMT An-Najah Kantor Pusat Kabupaten Pekalongan dan KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong. Terimakasih banyak sudah meluangkan waktu, mengarahkan dan memberikan izin dalam melakukan penelitian sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

- 
7. Teman-teman seperjuanganku, Alfiana Nawangsih, Reza Dian Niswari dan Nasuropah yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungannya dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu mempermudahkan segala urusan kalian.
  8. Teman-temanku “wandi garis keras” selaku grup anak rantau, Elsa Salsabila Nurbaiti, Salsabila Falasifah, Muhimatul Khaerunisa, Wafiq Azizah, M. Abdillah dan Prida Ulinnuha. Terimakasih selalu bersama setiap suka duka, dan selalu menjadi pendengar dikala sesama anak rantau.
  9. Teruntuk teman rumahku cahya agustina, riska ade Amelia. Terimakasih telah menghibur dan selalu memberi dukungan kepada penulis sehingga terselesainya skripsi ini.
  10. Teman-teman KKN 60 Kelompok 11 terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan yang tidak terlupakan. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian.
  11. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2021 yang telah memberikan kenangan yang tak terlupakan.
  12. Terakhir untuk diriku, yang mungkin pernah merasa lelah, ragu atau ingin menyerah, tapi selalu menemukan kekuatan untuk bangkit kembali. Kupersembahkan skripsi ini untuk diriku sendiri sebagai pengingat bahwa setiap tetes keringat dan air mata ada harganya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, teruslah percaya pada dirimu dan jangan pernah berhenti bermimpi dan teruslah menjadi kuat walaupun dunia tidak selalu ramah.

## **ABSTRAK**

### **SHILLA NANDA ILYASO, Pengaruh Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudarabah di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan**

Kepuasan anggota merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan lembaga keuangan syariah, terutama pada produk simpanan mudarabah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakstabilan jumlah anggota dan pemasukan di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan, yang mengindikasikan kemungkinan rendahnya kepuasan anggota. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan, dan sistem bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan dari ketiga variabel independen terhadap kepuasan anggota sebagai variabel dependen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota simpanan mudarabah aktif di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah respondek sebanyak 93 orang. Teknik analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, dan bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah. Namun, strategi pemasaran pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 13,2% menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil mampu menjelaskan kepuasan anggota, sedangkan sisanya 86,8% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

***Kata kunci: Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran Pelayanan, Bagi Hasil, Kepuasan Anggota, Simpanan Mudarabah***

## ABSTRACT

**SHILLA NANDA ILYASO.** *The Influence of Service Quality, Service Marketing Strategy, and Profit-Sharing on the Satisfaction of Mudarabah Savings Members at KSPPS BMT An-Najah Bojong Branch, Pekalongan Regency*

*Member satisfaction is a crucial aspect in evaluating the success of Islamic financial institutions, particularly in mudarabah savings products. This research is motivated by the instability in the number of members and income at KSPPS BMT An-Najah Bojong Branch, Pekalongan Regency, which indicates a potential issue of low member satisfaction. The main problem in this study is to determine the extent to which service quality, service marketing strategy, and the profit-sharing system influence member satisfaction. The purpose of this study is to analyze both the partial and simultaneous effects of the three independent variables on member satisfaction as the dependent variable.*

*This study employs a quantitative descriptive approach. The population includes all active mudarabah savings members of KSPPS BMT An-Najah Bojong Branch. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 93 respondents. Data analysis techniques include validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The research instrument was a questionnaire developed based on indicators of each variable.*

*The results of the study indicate that service quality and profit sharing do not significantly influence member satisfaction in mudarabah savings. However, service marketing strategies significantly influence member satisfaction. Simultaneously, these three independent variables influence member satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 13.2% indicates that service quality, service marketing strategies, and profit sharing are able to explain member satisfaction, while the remaining 86.8% is influenced by variables outside this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Marketing Strategy, Profit-Sharing, Member Satisfaction, Mudarabah Savings*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik dan Inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan, Strategi Pemasaran Pelayanan dan Bagi Hasil Tehadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudarabah Di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan”.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag., Selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag. Selaku Dekan FEBI UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drajat Setiawan, M.Si. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Ria Anisatus Sholihah, S.E., Ak, MSA., CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf pegawai FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Papah dan Bundaku tercinta, Bapak Edy Riyanto dan Ibu Siti Nurhayati, dan tak lupa pula Adiku tercinta Naila Azzahra Ilyaso. terimakasih segala kasih sayangnya, pengorbanannya dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis yang tak ternilai harganya.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terima kasih.

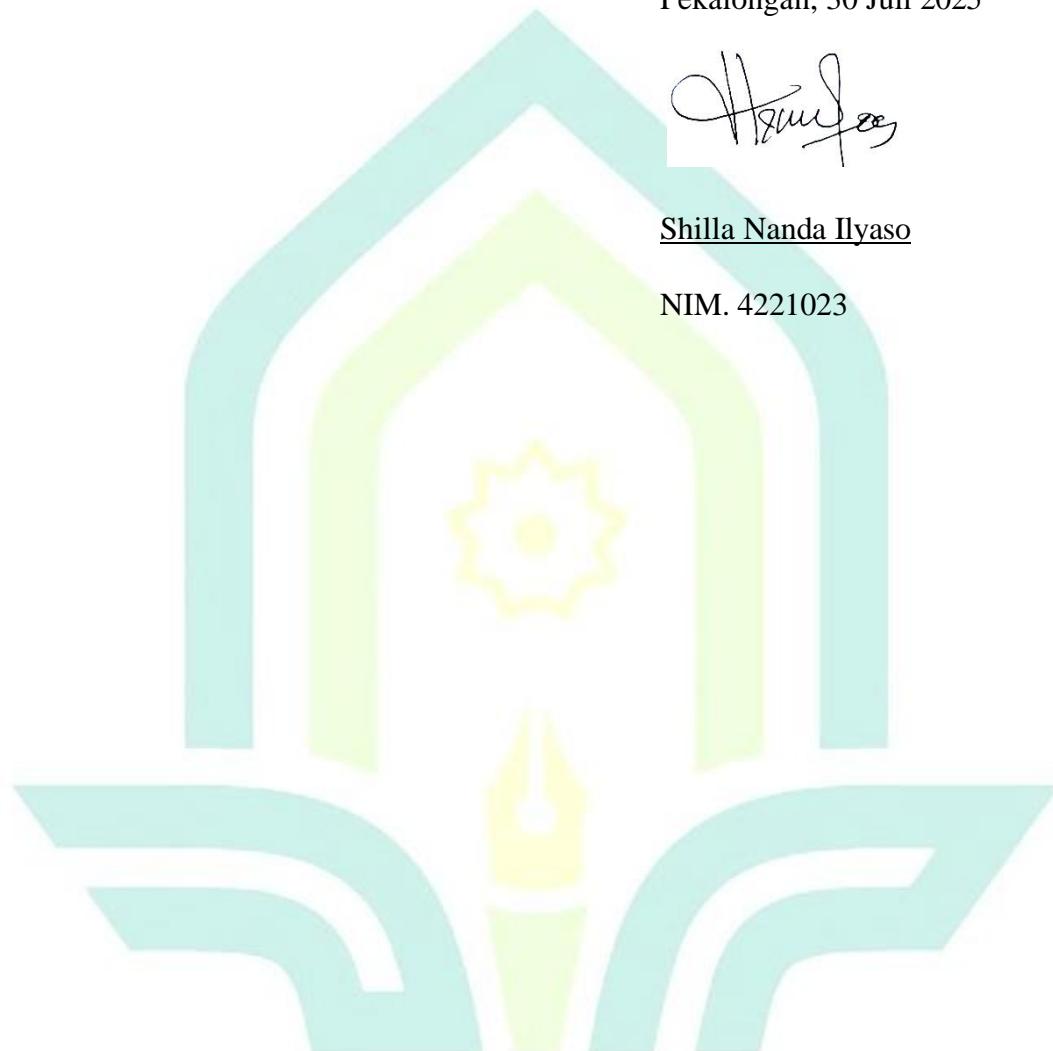
*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 30 Juli 2025



Shilla Nanda Ilyaso

NIM. 4221023



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Kepenulisan .....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI .....	10
A. Kajian Teoritis .....	10
B. Telaah Pustaka .....	33
C. Kerangka Berpikir .....	48
D. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN .....	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Pendekatan penelitian.....	52
C. Setting penelitian.....	53

D. Populasi dan sampel.....	53
E. Variabel penelitian.....	54
F. Definisi operasional .....	55
G. Sumber data .....	56
H. Teknik pengumpulan data.....	56
I. Metode analisis data .....	57
BAB IV .....	64
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	64
A. Analisis dan pembahasan hasil kuesioner .....	64
1.Karakteristik responden .....	64
2.Statistik deskriptif responden.....	67
3.Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	71
4.Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
5.Uji hipotesis .....	77
B.Pembahasan Hasil Statistik .....	82
BAB V.....	86
PENUTUP .....	86
A.Kesimpulan .....	86
B.Saran .....	87
C.Keterbatasan penelitian .....	88

## PEDOMAN TRANSLITERASI

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 kamus 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 konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De

ڏ	ڇal	ڇ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ڏ	de (dengan titik di bawah)
ٻ	Ta	ڦ	te (dengan titik di bawah)
ڦ	Za	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	`	Koma terbalik ( di atas)
غ	Gain	g	Ge
ڻ	Fa	f	Ef
ڦ	Qaf	q	Ki
ڳ	Kaf	k	Ka
ڦ	Lam	l	El
ڻ	Mim	m	Em
ڻ	Nun	n	En

ء	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	y	ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### a. Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	a	a
ـ	Kasrah	i	i
ـ	Dammah	u	u

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ ـ ي	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـ ـ و	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- **كَاتِبٌ** kataba

- **فَالَّا** fa'ala

- **سِيْلًا** suila

- **كَافِيْهَا** kaifa

- **حَوْلًا** haula

### 3.. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ... يَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إَ... يَ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
إَ... وَ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- **قَالَ** qāla

- **رَمَّا** ramā

- **قَلَّا** qīla

- **يَاقُولُ** yaqūlu

### 4. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu:

#### 1. Ta'Marbutah hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

#### 2. Ta'Marbutah mati

Ta'marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

#### 3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu dipisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَaudah al-atfāl/raudahtul atfāl

- الْمَدِّيْنَةُ الْمُنَّوْهَرَةُ al-madīnah al-munawwarah/

al-madīnatul munawwarah

- التَّلَاهَهُ talhah

## 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَازِلَهُ nazzala

- بَرِّيْرُهُ al-birru

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- رَاجِلُهُ ar-rajulu

- الْقَالَامُ al-qalamu

- شُسْ شَ asy-syamsu
- جَلَالُ al-jalālu

## 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ئَخْزُونْ ta'khuzu
- سَيِّعْ syai'un
- آنْوَعْ an-nau'u
- مَنْ mān

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contohnya:

- وَأَنْزَلَهُ لَهُ خَلْقُهُ إِنَّمَا Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- إِنَّمَا رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil ‘ālamīn

- ﷺ لِّلٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Ar-rahmānir rahīm/ ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contohnya:

- ﷺ لِّلٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Allaāhu gafūrun rahīm

- ﷺ لِّلٰهِ الْعَزْلَى الْعَزِيْزِ

Lillāhi al-amru jamī'an/

Lillāhil-amru jamī'an

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Anggota .....	3
Tabel 2.1 Telaah Pustaka .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Status .....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	66
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Usaha .....	67
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kualitas Layanan.....	68
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Strategi Pemasaran Pelayanan.....	69
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Bagi Hasil.....	70
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Anggota .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Pemasaran Pelayanan .....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Bagi Hasil .....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov .....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T) .....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	81

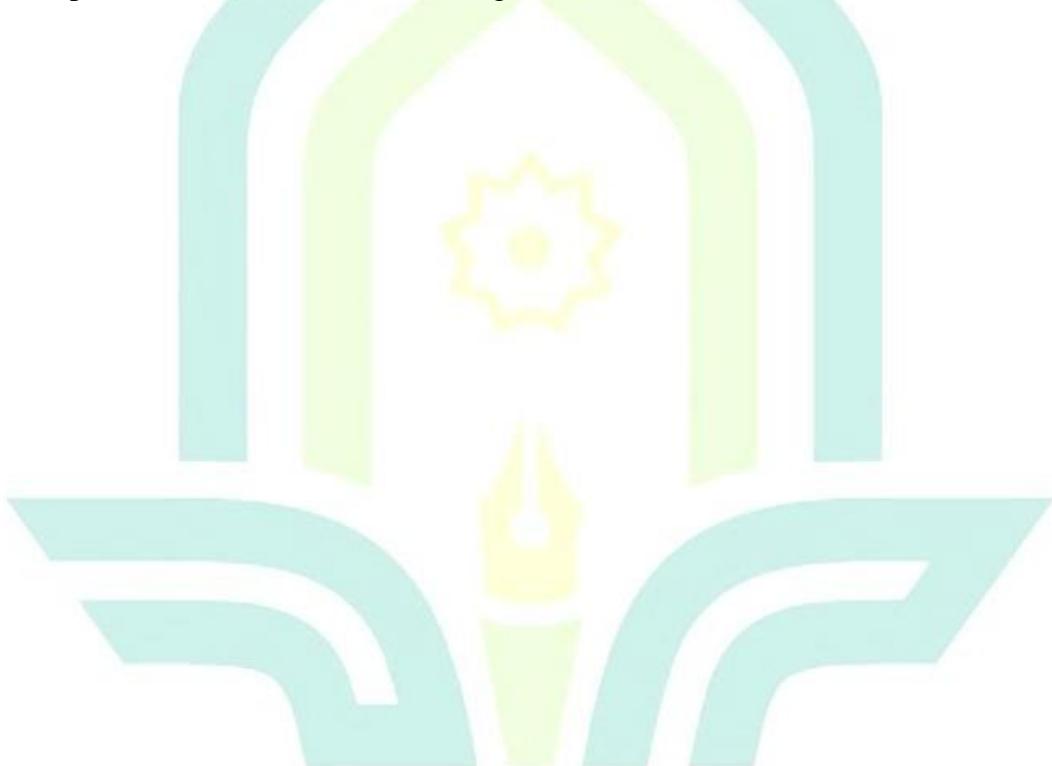
## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedatisitas Metode Grafik .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1: Angket Penelitian .....</u>	<u>I</u>
<u>Lampiran 2: Data Identitas Responden .....</u>	<u>VII</u>
<u>Lampiran 3: Tabulasi Data Hasil Reponden .....</u>	<u>X</u>
<u>Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS - Hasil Output Uji Validasi.....</u>	<u>XXI</u>
<u>Lampiran 5: Hasil Uji SPSS - Output Uji Reabilitas .....</u>	<u>XXV</u>
<u>Lampiran 6 : Hasil Uji SPSS - Uji asumsi klasik.....</u>	<u>XXVI</u>
<u>Lampiran 7 : Hasil Uji SPSS – Uji Hipotesis.....</u>	<u>XXIX</u>
<u>Lampiran 8: Surat Izin Penelitian .....</u>	<u>XXXI</u>
<u>Lampiran 9: Surat Telah Melakukan Penelitian.....</u>	<u>XXXII</u>
<u>Lampiran 10: Dokumentasi Pendukung.....</u>	<u>XXXIII</u>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sistem Perbankan Syariah diperkenalkan pada pertengahan abad ke-20, Berbagai lembaga keuangan syariah (LKS) telah hadir dan mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia. LKS merupakan lembaga yang beroperasi di bidang ekonomi Islam, yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah. Lembaga tersebut memiliki kedudukan yang sangatlah krusial bagi proses pembangunan nasional. Sejak tahun 1991 (Syamsuir, 2015).

Lembaga Keuangan syariah (LKS) adalah lembaga yang berfokus kepada pengembangan dan pemberdayaan masyarakat melalui penyaluran pinjaman kepada masyarakat, memberikan pinjaman untuk usaha mikro, mengelola simpanan. Lembaga ini tidak hanya berorientasi pada pendapatan saja, namun menjalankan operasionalnya berdasarkan ketentuan syariah. Lembaga ini adalah sebuah institusi finansial yang memiliki keunikan pelaksanaan operasionalnya. Secara khusus, menghimpun dan mengarahkan sumber daya publik sesuai dengan pedoman syariah lembaga tersebut tetap memerlukan persetujuan formal dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pemberian kewenangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional LKMS (lembaga keuangan mikro syariah) sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menjaga integritas kegiatan keuangan, dan melindungi kepentingan anggotanya. OJK bertugas mengawasi lembaga keuangan, termasuk LKMS, dan memastikan penerapan prinsip syariah secara konsisten dan transparan

dalam semua transaksi (Ash-shiddiqy, 2018). Dengan pesatnya pertumbuhan, Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) menjadi kekuatan yang signifikan dalam ekosistem keuangan Indonesia, salah satunya ditandai dengan kehadiran dan peran strategis KSPPS BMT An-Najah di Kabupaten Pekalongan.

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. KSPPS BMT An-Najah Pekalongan tidak hanya berfokus pada berkelanjutan usaha, tetapi juga pada kepuasan anggota sebagai indikator keberhasilan layanan. Kepuasan anggota menjadi aspek krusial karena dapat mempengaruhi loyalitas, kepercayaan dan keberlangsungan hubungan jangka panjang antara anggota dengan lembaga keuangan syariah. KSPPS BMT An-Najah juga berfokus pada penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan berbasis prinsip islam, salah satunya produk simpanan mudarabah. Simpanan mudarabah sebagai produk unggulan juga memerlukan aspek pelayanan, strategi pemasaran pelayanan serta sistem bagi hasil yang adil dan transparan. Kualitas pelayanan yang baik mencakup sikap ramah, cepat tanggap dan profesional pegawai. Selain untuk menarik dan menjaga anggota, diperlukan strategi pemasaran yang kuat dan efektif. Sementara itu bagi hasil harus dikelola secara transparan agar menumbuhkan rasa kepercayaan dari anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan anggota belum stabil dan perlu diteliti secara mendalam

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan anggota adalah kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan, dan sistem bagi hasil. Kualitas layanan yang mencakup keramahan, ketepatan pelayanan, dan

keandalan informasi merupakan fondasi penting dalam menciptakan kepuasan. Strategi pemasaran pelayanan yang tepat akan mampu menarik anggota baru dan mempertahankan anggota lama. Di sisi lain, sistem bagi hasil yang adil dan transparan akan membangun kepercayaan anggota terhadap lembaga.

Kepuasan nasabah menjadi faktor kunci dalam keberlangsungan lembaga keuangan, karena dapat memengaruhi loyalitas, kepercayaan, dan kelangsungan transaksi jangka panjang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu kualitas layanan, cara pemasaran, dan metode bagi hasil. Kualitas layanan yang baik meliputi keramahan, keandalan, dan kedulian dari pihak lembaga. Strategi pemasaran yang efektif mampu menjangkau dan mempertahankan nasabah, sementara transparansi dalam sistem bagi hasil menjadi indikator penting dalam menumbuhkan rasa percaya. Namun, berdasarkan data keanggotaan KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong selama lima tahun terakhir adanya penurusan jumlah anggota secara bertahap:

Tabel 1.1 Data anggota

Tahun	Jumlah nasabah
2019	1.392
2020	1.478
2021	1.465
2022	1.372
2023	1.290

Dari data tersebut, meskipun sempat mengalami peningkatan di tahun 2020, jumlah anggota terus menurun selama tiga tahun terakhir. Dalam penelitian (Rizki hidayah, 2022) Faktor-faktor seperti bagi hasil, promosi, kualitas produk, dan pelayanan memiliki pengaruh besar dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong. Sementara itu, (Ibriza, 2025) juga membuktikan Mutu pelayanan, manajemen hubungan pelanggan (CRM), dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh besar dan positif pada kepuasan anggota. fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota pada beberapa BMT belum sepenuhnya optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2021) mengungkapkan bahwa masih terdapat anggota BMT yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, keterbukaan informasi, serta pembagian hasil yang belum sepenuhnya transparan. Melihat kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan. Pemilihan lembaga ini dilakukan karena peneliti ingin melihat sejauh mana kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan, dan sistem bagi hasil yang diterapkan dapat memengaruhi tingkat kepuasan anggota simpanan mudarabah.

Dengan kata lain, penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena rendahnya kepuasan anggota pada beberapa BMT lain, sehingga peneliti ingin menelusuri apakah kondisi serupa juga terjadi di KSPPS BMT An-Najah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh

terhadap kepuasan anggota tersebut. Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahayu (2022), yang menyebutkan bahwa beberapa BMT menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas anggota akibat kualitas layanan yang belum konsisten dan strategi pemasaran yang kurang efektif. penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh beberapa variabel terhadap kepuasan

Anggota yang memiliki simpanan mudarabah, maka dengan itu BMT An-Najah perlu memerhatikan untuk kepuasan anggota. Dalam konteks ini kualitas layanan mencakup keramahan, responsivitas, keandalan dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan anggota. Berdasarkan hasil paparan tersebut, Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan studi lanjutan yang berjudul **“Pengaruh kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota simpanan Mudarabah di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan”.**

## B. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong Kabupaten Pekalongan?
2. Apakah strategi pemasaran pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan?

3. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan?
4. Apakah kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan memengaruhi kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk dapat menganalisis pengaruh strategi pemasaran pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem bagi hasil terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan antara kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan, dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran dan keuangan syariah. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan teoretis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, terutama dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah terutama BMT An-Najah. Penelitian ini akan menguji dan memverifikasi secara empiris teori-teori yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan, dan system bagi hasil terhadap kepuasan anggota.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini menyampaikan informasi dari beberapa pihak, termasuk:

#### a. Bagi Pengelola KSPPS BMT An-Najah Cabang Bojong

Penelitian ini memberikan informasi penting kepada pengelola lembaga keuangan syariah mengenai pentingnya kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan sistem bagi hasil untuk loyalitas anggota, sehingga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan lembaga keuangan tersebut.

#### b. Bagi Sosial

Penelitian ini memberikan pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan pembagian keuntungan yang adil dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga memberikan

manfaat bagi masyarakat, khususnya anggota pengguna produk simpanan mudarabah.

### **E. Sistematika Kepenulisan**

Sistematika kepenulisan disusun untuk memandu peneliti serta menyajikan penelaaran ringkas dan informasi yang detail.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan penelitian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan bagaimana penelitian disusun

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori dalam tinjauan pustaka mencakup penjelasan mengenai teori yang mendasari penelitian, uraian tentang variabel yang digunakan, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta pemaparan mengenai hipotesis yang diajukan.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian meliputi penjabaran tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi serta sampel yang digunakan. Bagian ini juga menjelaskan cara pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian hasil dan pembahasan mencakup hasil pengolahan data serta analisis temuan temuan penelitian.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bagian penutup memiliki beberapa subbagian antara lain, kesimpulan hasil analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian dan juga saran untuk peneliti dimasa mendatang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang didapatkan dan analisis yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota dalam KSPPS BMT An-Najah Pekalongan, yang diteliti yaitu kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil simpanan mudarabah, kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (1,615) yang lebih kecil dari t tabel (1,986), serta nilai signifikansi (0,110) yang lebih besar dari 0,05.
2. Pengaruh strategi pemasaran pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan. Ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 2,058, yang lebih besar dari t tabel 1,986, serta nilai signifikansi 0,043, yang lebih kecil dari 0,05..
3. Pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan anggota mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan. tidak memiliki pengaruh signifikan. Dibuktikan nilai t hitung sebesar 1,838 lebih kecil dari t tabel 1,986 dan nilai signifikansi sebesar 0,069 lebih besar dari 0,05.

4. Pengaruh kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota simpanan mudarabah mudarabah di KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong kabupaten Pekalongan berpengaruh secara signifikan , dibuktikan dengan f hitung sebesar 5,670 lebih besar dari f tabel 3,099 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disajikan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait dan menjadi referensi untuk penelitian di masa mendatang.

### 1. Bagi anggota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta menjadi masukan dari anggota kepada BMT An-Najah, terutama mengenai pelayanan dan sistem bagi hasil, agar terciptanya dua arah yang saling menguntungkan.

### 2. Bagi KSPPS BMT An-Najah cabang Bojong Pekalongan

hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, khususnya aspek keramahan, ketepatan dana kecepatan pelayanan, karena kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Didalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen (kualitas layanan, strategi pemasaran pelayanan dan bagi hasil). Peneliti

berharap selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel lainnya dan disarankan agar menambah sampel penelitian lebih diperluaskan.

### C. Keterbatasan penelitian

1. Varibel yang diteliti terbatas, yaitu hanya mencakup tiga variabel indepnden, padahal kepuasan anggota juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain
2. Penelitian ini hanya melibatkan 93 sampel dari anggota BMT An-Najah cabang Bojong, keterbatasan ini dapat mempengaruhi kemampuan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, I. (2016). *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Mandiri Cabang Jember.* Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Jember.
- Amri, H. (2018). *Membangun Kesadaran Masyarakat Pinggiran Melalui Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt).* 4(1), 14.
- Andrianto, & M.Anang Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah Andrianto, SE., M. Ak. Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM.*
- Ash-shiddiqy, M. (2018). Analisis akad pembiayaan Qardh dan upaya pengembalian pinjaman di lembaga keuangan mikro syariah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE)*, 1, 105. <https://journal.uii.ac.id/CIMAE/article/view/11719/8923>
- Danang Kusnanto. (n.d.). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik Mencapai Target.* Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=WYa3EAAAQBAJ>
- Eva Sundari. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam ( Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru).* Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=stpVEAAAQBAJ>
- Febrilyantri, C. (2021). *Akuntansi Syariah pada Perbankan Syariah di Indonesia.* Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=PA1SEAAAQBAJ>
- Ghozali, I. (2018). *aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25.* badan penerbit universitad dipenogoro.
- gujarati, damonar N. (2013). *No Titlebasic econometrics.* mcgraw-hill.
- Ibrahim, M., & Thawil, sitti Marijam. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan *Greenhouse Climate Control: An Integrated Approach*, 4(1), 175–182. <Https://Doi.Org/10.4324/9780080914947-10>
- Ibriza, N. K. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management (Crm), Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Kspps Bmt An-Najah Kantor Cabang Warungasem).*
- Ismail, M. (2023). *Indonesia Sarolangun Terhadap Kepuasan.* 2(3), 160.
- Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan.*

- Latif, C. A. (2020). *Pembangunan Mudharabah Dan Pembangunan Musyarakah Di Perbankan Syariah*. *Ii*(1), 9–22.
- Lesmana, T. (2023). Analisis pengaruh konsumen generasi milenial dalam berbelanja online. *EBI*, <https://do>, 46–56.
- Muljadi. (n.d.). *Prospek Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Memajukan Pengusaha Mikro*. 2.
- Oktafiani, N. U., Itang, & Dede Sudirja. (2024). Perbandingan Implementasi Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil (Revenue Sharing). *Economic Reviews Journal*, 3(1), 728–729. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.190>
- Prabowo, F. I., Keke, Y., & Istidjab, B. (2021). *Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di pt sarana bandar logistik*. *15*(2), 76. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.2.75>
- Prakoso, F. A., Adim, A., Ramdhani, R. A., Agustin, N. A., & Nikmah, U. (2024). *Strategi Baitul Maal Wa Tamwil Akad Kerjasama Pembangunan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm)*. *6*(1), 112.
- Rahman, M. A. (2021). *Manajemen Kualitas Suatu Pengantar* (Vol. 4, Issue 1).
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan paradigma Penelitian. *Computer Graphics Forum*, 14(1), 63. <Https://Doi.Org/10.1111/Cgf.13898>
- Rizki Hidayah. (2022). *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan di KSPPS BMT An-najah cabang bojong*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2).
- Indartini, S., & Mutmainah, N. (2024). *Metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi : pendekatan kuantitatif*. Lakeish

- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. <https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ>
- Saeful Jazil. (2014). *Fiqih Mu'amalah* (pp. 134–135).
- Sidik Priadana, & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sihombing, J. A., Tarigan, J. E., Margaret, N. T., Lubis, P. A. U., Nabillah, R., Manalu, R. H. R., & Kuntuy, J. (2024). *Perkembangan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Pada Periode 2014-2019 Di Indonesia*. 153–159.
- Siswanto, Y. teguh, & Cahyono, D. (2022). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CV. AZKA PUSTAKA. <https://books.google.co.id/books?id=u1Z-EAAAQBAJ>
- Sri Wahyuni. (2015). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan BagiHasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat*, 58–60.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syah, C., Pane, A., Firdaus, R., & Malikussaleh, U. (2025). Analisis Perbedaan Antara Bunga Pada Bank Konvensional Dan Profit Sharing Pada Bank Syariah. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 9338–9345.
- Syamsuir, S. (2015). Lembaga Keuangan Islam Non Bank. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 15(1), 89–112. <https://doi.org/10.32939/islamika.v15i1.43>
- Wiradharma, G., Aghivirwiati, G. A., Noor, L. S., Tirtayani, G. A., Sudirman, R., Risdwiyanto, D. A., Margery, D. E., Nurchayati, D., Carolin, A., & Subarkah, C. (2024). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA*. CV Rey Media Grafika. [https://books.google.co.id/books?id=x77\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=x77_EAAAQBAJ)
- Widayani, W. (2019). Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Pembiayaan Musyarakah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 162–163.
- Zaenal Arifin. (2014). *Konstruksi Hukum Jaminan Syariah dalam Akad Pembiayaan Mudharabah di Era Revolusi Industri 4.0 (Teori dan Studi Komparatif)*. PenerbitAdab. <https://books.google.co.id/books?id=iER9EAAAQBAJ>