

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN *CONFLICT HANDLING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENABUNG DI KSPPS MINNA LANA
PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

SHOFA APRILIYANTI

NIM : 4217041

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN *CONFLICT HANDLING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENABUNG DI KSPPS MINNA LANA
PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

SHOFA APRILIYANTI

NIM : 4217041

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

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SHOFA APRILIYANTI**

NIM : **4217041**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN CONFLICT HANDLING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENABUNG DI KSPPS MINNA LANA
PEKALONGAN**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Apabila terbukti melanggar penulis bersedia menerima sanksi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 Juli 2021

Yang menyatakan,



SHOFA APRILIYANTI
NIM. 4217041

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

Perum Pisma Garden Residence, Tirta, Pekalongan Barat

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Shofa Apriliyanti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalammualaikum Wr.Wb.

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

Nama : **Shofa Apriliyanti**

NIM : **4217041**

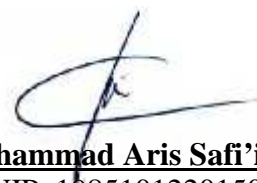
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan *Conflict Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 05 Juli 2021

Pembimbing,



Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004



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

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN)
Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Shofa Apriliyanti**
NIM : **4217041**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan *Conflict Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 04 Agustus 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

M. Shulthoni, Ph.D., Lc, M.A., M.Si
NIP. 197507062008011016

Penguji II

Drajat Stiawan, M.Si
NIP. 198301182015031001

Pekalongan, 16 Agustus 2021.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Sumta Dewi Rismawati, S.H, M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Ibu saya tercinta, ibu Tarsuni yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dukungan baik secara moral ataupun materiil, dan doa-doamu yang tak pernah berhenti mengalir.
2. Keluargaku yang telah memberikan motivasi dan selalu membuat saya tersenyum.
3. Bapak Aris Safi'i, M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku dan ollo squad terimakasih kalian telah membawa keceriaan, memberikan warna diperjalanan kuliahku dari semester awal sampai akhir ini.
5. Semua pihak yang mendukung dalam terselesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
6. Teman-teman seperjuangan jurusan PBS-A 2017 semoga kita sukses selalu.
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang sampai dititik ini.

MOTTO

“Sumber Daya Terbaikmu adalah Waktumu”

(Brian Tracy)

*“Don’t delay any act of worship thinking that you have time. Time is one thing
none of us have been guaranteed”*

“Jangan menunda amal ibadah apapun dengan berpikir bahwa kamu masih punya waktu. Waktu adalah satu hal yang tak satupun dari kita bisa tahu kapan akhirnya”

(Dr. Bilal Philips)

ABSTRAK

SHOFA APRILIYANTI. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan *Conflict Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.

Kepuasan nasabah hakikatnya merupakan tanggapan yang diberikan nasabah atas terpenuhinya kebutuhan sehingga memperoleh rasa kenyamanan. Kepuasan nasabah sangat berharga bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur melalui kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan *conflict handling* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda $Y = 17,334 - 0,231 X_1 + 0,217 X_2 - 0,233 X_3 + 2,026$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas pelayanan dan *conflict handling* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji f menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan *conflict handling* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,293 yang dapat diartikan bahwa kontribusi variasi variabel independen (kualitas pelayanan, kepercayaan dan *conflict handling*) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 29% dan sisanya 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Conflict Handling* dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

SHOFA APRILIYANTI. The Effect of Quality of Service, Trust and Conflict Handling on Customer Satisfaction Saving in KSPPS Minna Lana Pekalongan.

Customer satisfaction is essentially a response given by customers to the fulfillment of needs so as to obtain a sense of comfort. Customer satisfaction is very valuable for the company because the freedom of a company can be measured through customer satisfaction. The purpose of this study is to find out the influence of service quality, trust and conflict handling on customer satisfaction. This research includes a type of quantitative research. The method of data collection in this study is a questionnaire method using a sample of 100 respondents. Sampling technique using purposive random sampling. The study used a multiple linear regression test data analysis method with the help of IBM SPSS 22.

The results showed that the multiple linear regression equation $Y = 17.334 - 0.231 X_1 + 0.217 X_2 - 0.233 X_3 + 2.026$. The results of the t test showed that trust variabel has a positive and significant effect on customer satisfaction while the quality of service and conflict handling has a negative and significant effect on customer satisfaction. The f test shows that the quality of service, trust and conflict handling together have a positive and significant effect on customer satisfaction. In the determination coefficient (R^2) test of 0.293 which can be interpreted that the contribution of variations in independent variables (quality of service, trust and conflict handling) is able to explain dependent variables (customer satisfaction) by 29% and the remaining 71% is influenced by other variables that are not used by researchers.

Keywords : Quality of Service, Trust, Conflict Handling and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan *Conflict Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Shulthoni, Lc., MA., MSI., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
5. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Nurfani Arisnawati, SE, Sy., MM selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal kuliah.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
8. Orang tua, keluarga, dan teman – teman Perbankan Syariah 2017 yang selalu mendukung dari awal penyusunan Skripsi.

9. Semua pihak yang ikut membantu penyusunan Skripssi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi. Mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 07 Juli 2021

Penulis



Shofa Apriliyanti

DAFTAR ISI

COVER	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Telaah Pustaka	16
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian	30
C. Setting Penelitian	30
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Variabel Penelitian	33
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Sumber Data.....	38
H. Teknik Pengumpulan Data.....	38
I. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Profil Objek penelitian	45
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	46
C. Analisis Data	50
D. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	
1. Lampiran 1	I
2. Lampiran 2	V
3. Lampiran 3	X
4. Lampiran 4	XVIII
5. Lampiran 5	XXIII
6. Lampiran 6	XXIV
7. Lampiran 7	XXV
8. Lampiran 8	XXVI
9. Lampiran 9	XXVII
10. Lampiran 10	XXVIII
11. Lampiran 11	XXIX
12. Lampiran 12	XXX
13. Lampiran 13	XXXI
14. Lampiran 14	XXXII
15. Lampiran 15	XXXIII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar 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
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik (di atas)




غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa'ala
ذَكَرَ	- zukira
يَذْهَبُ	- yažhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَؤُلَ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... اَ... يَ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... يِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وُ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh : قَالَ - qāla

رمى - ramā

قَالَ - qāla

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

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

2) Ta'marbutah mati

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

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍah al-aṭfāl

- raudatulatfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah

-al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَة - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam ulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda

syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadenganhuruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

الْبِرِّ - al-birr

الْحَجِّ - al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3) Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh: الرَّجُلُ - ar rajulu
 السَّيِّدُ - as-sayyidu
 الشَّمْسُ - as-syamsu
 الْقَلَمُ - al-qalamu
 الْبَدْيُ - al-badī'u
 الْجَلَالُ - al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : تَخْذُونَ - ta'khuzūna
 الْنَّوْءُ - an-nau'
 شَيْءٌ - syai'un
 إِنَّ - inna
 أُمِرْتُ - umirtu
 أَكَلَ - akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
 Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ Wa auf al-kaila wa-almizān

Wa auf al-kaila wal mizān

إِبْرَاهِيمَ الْكَلِيلَ Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Bismillāhimajrehāwamursahā

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a

ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti

manistaṭā’a ilaihi sabīlā

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:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا ۖ

Inna

awwalabaitinwuḍi’alinnāsilallaḥibibakka
tamubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahru Ramaḍān al-laḥi unzila fih al-Qur’ānu

Syahru Ramaḍān al-laḥi unzila fihil
Qur’ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِإِلَافٍ الْمُبِينِ Walaqadra’āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra’āhubil-ufuqil-mubīn

Alhamdulillahirabbil al-‘ālamīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillahirabbilil ‘ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

Naṣrun minallāhi wafathunqarīb
نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amrujamī’an
لِللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا
Lillāhil-amrujamī’an

Wallāhabikullisyai’in ‘alīm
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

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 Jumlah Nasabah Jenis Simpanan Tabungan Rizqi, 3
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu, 21
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu, 24
Tabel 3.1	Operasional Variabel, 35
Tabel 3.2	Skala Likert, 39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin, 47
Tabel 4.2	Usia Responden, 48
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden, 49
Tabel 4.4	Alamat Responden, 49
Table 4.5	Hasil Uji Validitas, 51
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas, 52
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov, 53
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas dengan Metode VIF, 54
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser, 55
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, 56
Tabel 4.11	Hasil Uji t, 59
Tabel 4.12	Hasil Uji f, 61
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi (R^2), 62

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran, 27
- Gambar 4.1 Susunan Pengurus, 46
- Gambar 4.2 Susunan Pengawas, 46
- Gambar 6.1 Menunggu Responden yang Sedang Melakukan Transaksi, XXXIII
- Gambar 6.2 Proses Pengisian Kuesioner di Halaman Parkiran KSPPS Minna
Lana Pekalongan, XXXIV

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner, I
Lampiran 2	Data Nasabah, V
Lampiran 3	Data Tabulasi, X
Lampiran 4	Output Uji Validitas, XVIII
Lampiran 5	Output Uji Reliabilitas, XXIII
Lampiran 6	Output Uji Normalitas, XXIV
Lampiran 7	Output Uji Multikolinieritas, XXV
Lampiran 8	Output Uji Heteroskedastisitas, XXVI
Lampiran 9	Output Uji Regresi Linier Berganda, XXVII
Lmapiran 10	Output Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f), XXVIII
Lampiran 11	Output Hasil Uji Determinasi (R^2), XXIX
Lampiran 12	Surat Permohonan Izin Penelitian, XXX
Lampiran 13	Surat Keterangan Penelitian, XXXI
Lampiran 14	Daftar Riwayat Hidup, XXXII
Lampiran 15	Dokumentasi Penelitian, XXXIII

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau nama lainnya Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dimana sistem operasionalnya seperti Perbankan Syariah. Indonesia adalah salah satu negara terbesar yang sebagian besar penduduknya muslim. Hal ini tentu cukup menguntungkan bagi Indonesia, karena dengan mayoritas penduduknya yang beragama Islam menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan LKS di Indonesia.

Dalam kondisi saat ini, KSPPS dituntut untuk menunjukan yang terbaik kepada para calon nasabah agar mereka lebih memilih untuk bertransaksi atau menjadi nasabah di KSPPS. Oleh sebab itu, KSPPS harus memiliki kualitas layanan yang baik untuk bersaing mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Pelayanan yang berkualitas selalu diharapkan oleh semua nasabah. Pelayanan yang dapat memberikan ketentraman bagi nasabah tentu akan membuat nasabah merasa puas karena pada dasarnya kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana kinerja yang dimiliki oleh para karyawan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan adalah bentuk evaluasi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan (Hasilan dan Purwanto, 2018).

Selain memiliki kualitas pelayanan yang baik, KSPPS juga harus memiliki pemasaran relasional yang baik diantaranya kepercayaan dan *conflict handling*.

Menurut Kotler, pemasaran relasional bertujuan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen, produsen dan distributor untuk menjaga bisnis dalam jangka panjang (Rizal, 2020). Dengan menciptakan dan mempertahankan hubungan yang erat, konsep kepercayaan menjadi isu yang sangat populer di bidang pemasaran dan kepercayaan termasuk aspek yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam konteks pemasaran relasional, kepercayaan merupakan dimensi yang menentukan rasa integritas dan komitmen antara satu pihak dengan dipihak yang lain. Kepercayaan merupakan bentuk kesadaran dan perasaan bahwa nasabah percaya terhadap produk dan layanan yang diberikan sehingga dengan hal tersebut perusahaan dapat menjalin hubungan dengan nasabah (Mahendra dan Indriyani, 2018). Sedangkan *conflict handling* merupakan kemampuan perusahaan untuk meminimalkan kesan negatif. Keluhan nasabah dapat menjadi masalah dalam perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan keluhan atau saran dari nasabah, karena hal tersebut merupakan aspek penting bagi perusahaan (Santoso dan Japariato, 2015). Tingkat kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh baik atau buruknya penanganan konflik.

Kepuasan nasabah sangat berharga bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur melalui kepuasan nasabah. Logika sederhana para pelaku bisnis adalah kepuasan nasabah, pasti akan berdampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sebelum melakukan transaksi, nasabah tentu akan memilih perusahaan mana yang memiliki kelebihan, baik dari segi kemudahan ataupun keuntungan yang diberikan. Mereka akan

mempertimbangkan alasan-alasan tertentu untuk melakukan transaksi. Misalnya, seperti hal yang akan diperhatikan oleh nasabah adalah kualitas pelayanan dan pemasaran relasional yang diberikan. Sehingga calon nasabah terdorong untuk menjadi anggota dari sebuah KSPPS dan menggunakan produk atau jasanya. Dengan demikian KSPPS harus mampu membaca peluang yang dibutuhkan ataupun yang diinginkan oleh nasabah.

KSPPS Minna Lana adalah lembaga yang mengelola dana dari masyarakat serta dipergunakan untuk masyarakat. Dalam KSPPS Minna Lana terdapat berbagai jenis produk dan layanan yang ditawarkan untuk memperoleh perhatian dari masyarakat agar mereka melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya persaingan yang ketat pada perusahaan perbankan, KSPPS Minna Lana dituntut untuk lebih peka dalam melihat keadaan, agar dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan nasabah karena setiap nasabah tentu memiliki keinginan yang berbeda.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah KSPPS Minna Lana

Jenis Simpanan Tabungan Rizqi

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	2243
2018	2665
2019	3022
2020	3330

Dalam tabel 1.1 menunjukan KSPPS Minna Lana mengalami kenaikan jumlah nasabah setiap tahunnya. Hal ini menunjukan bahwa KSPPS Minna Lana mampu bersaing dengan tetap menjaga kualitas pelayanan dan pemasaran relasional guna menumbuhkan kepuasan nasabahnya. Apabila sebuah perusahaan dapat mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur maka dapat dikatakan bijaksana, karena kunci untuk mempertahankan nasabah yaitu dengan membangun kepuasan karena nasabah yang puas umumnya lebih loyal.

Dalam sebuah penelitian yang berjudul “*Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada BMT BiMU Muhammadiyah, Bandar Lampung)”, mendapatkan hasil dari pengujian bahwa nilai $t_{hitung} 3.946 > 1.98729$ dengan nilai sign. $0.00 < 0.05$ dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *relationship marketing* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Wicaksono, 2018).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)” mendapatkan hasil dari pengujian bahwa $F_{hitung} 3.512 > F_{tabel} 2,70$, dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel kualitas pelayanan, penanganan keluhan, serta tingkat margin secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah. (Sepyarini, 2019).

Berdasarkan semua uraian diatas, penulis menetapkan “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN *CONFLICT*

HANDLING TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI KSPPS MINNA LANA PEKALONGAN” sebagai judul penelitiannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan?
2. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan?
3. Apakah variabel *conflict handling* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *conflict handling* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *conflict handling* terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.

4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *conflict handling* terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait, terutama bagi:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk memperluas pengetahuan serta dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain yang minat meneruskan penelitian ini khususnya yang terkait dengan strategi pemasaran mengenai kepuasan penggunaan jasa Lembaga Keuangan Syariah.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan maupun evaluasi teknik marketing yang akan dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan mutu, laba, dan jumlah nasabah selain itu diharapkan pembaca dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *conflict handling* terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana Pekalongan dan menambah pengetahuan mereka khususnya di bidang strategi pemasaran mengenai kualitas pelayanan dan pemasaran relasional seperti kepercayaan dan *conflict handling* terhadap perusahaan.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi dalam lima bab diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN. Pada bagian ini terdiri dari latar belakang yang melandasi alasan-alasan penulis mengangkat tema tersebut, dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Bagian kedua akan membahas teori pendukung untuk memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai definisi kualitas pelayanan, kepercayaan, *conflict handling*, dan kepuasan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN. Bagian ketiga berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah dengan menganalisis masalah penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, metode pengumpulan data, skala pengukuran sampel, dan alat analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Bagian keempat menjelaskan informasi tentang karakteristik responden, hasil analisis data yang telah didapat dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP. Bagian terakhir menjelaskan hasil penelitian yang berupa kesimpulan dan saran terkait penelitian lebih lanjut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana dengan perbandingan nilai t-hitung sebesar $-(3,388)$, t-tabel sebesar 1,98498 dan signifikan sebesar 0,001. Hal ini berarti t-hitung $-(3,388) > t\text{-tabel } (1,98498)$, dan nilai signifikan sebesar $(0,001) < (0,05)$. Maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima sehingga variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana dengan perbandingan nilai t-hitung sebesar 2,389, t-tabel sebesar 1,98498 dan nilai signifikan sebesar 0,019. Hal ini berarti t-hitung $(2,389) > t\text{-tabel } (1,98498)$ dan nilai signifikan $(0,019) < (0,05)$. Maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima sehingga variabel kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
3. Secara parsial variabel *conflict handling* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Minna Lana dengan perbandingan nilai t-hitung sebesar $-(2,464)$, t-tabel sebesar 1,98498 dan nilai signifikan sebesar 0,016. Hal ini berarti t-hitung –

$(2,464) > t\text{-tabel } (1,98498)$ dan nilai signifikan $(0,016) < (0,05)$. Maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima sehingga variabel *conflict handling* (X_3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4. Secara simultan semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan *conflict handling* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dibuktikan dengan F hitung sebesar 14,676 dengan signifikansi 0,000. Dalam penelitian ini jumlah $n = 100$, $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, $df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$ maka F tabel sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung $(14,676) > F$ tabel $(2,70)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < (0,05)$. Maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima sehingga variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) dan *conflict handling* (X_3) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Pihak KSPPS Minna Lana
 - a. KSPPS Minna Lana mampu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui fasilitas fisik, keandalan, ketangkapan, jaminan, dan empati sehingga nasabah menjadi merasa aman ketika bertransaksi di KSPPS Minna Lana.

- b. Kepercayaan dari nasabah dapat lebih ditingkatkan agar nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
 - c. Lebih meningkatkan *conflict handling* dengan melakukan penanganan yang lebih baik agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.
 - d. KSPPS Minna Lana harus mempertahankan kinerja perusahaan dan karyawan yang telah dicapai supaya kepuasan nasabah selalu terjaga sehingga mampu terus bertahan dalam persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang saat ini.
2. Bagi penelitian selanjutnya
- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang belum digunakan oleh peneliti, karena dalam penelitian ini masih terdapat 71% variabel lain yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang). *Skripsi*, UIN Alaudin Makassar. Makassar
- Ahimsya, K. (2021, Januari 26). Profil Perusahaan. (S. Apriliyanti, Pewawancara)
- Budiati, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*, IAIN Surakarta. Surakarta
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung. *Jurnal An-Nisbah*, 3(1), 146-168.
- Febry, T dan Teofilus. (2020). *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: UNDIP.
- Halisan, A dan Purwanto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung Pada Bank sutra. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 16-26.
- Hanifah, Sutedja, A dan Ahmaddien, I. (2020). *Pengantar Statistika*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Haqqi, F. N. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderating (studi kasus PT. BPRS Sukowati Cabang Boyolali). *Skripsi*, IAIN Salatiga. Salatiga.
- Hardiyanto, A. (2018). Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (studi komparasi antara Bank Mandiri Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Sumatera Selatan). *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Hariyadi, S. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Perbankan Syariah. *Jurnal Inovasi*, 22(2), 1-9.
- Isgiyanto, A. (2009). *Teknik Pengambilan Sampel : Pada Penelitian Non-Eksperimen*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset.

- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi "bagaimana meneliti atau menulis tesis?"*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, W. H. (2019). Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling dan Shared Value terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Mudharabah Bank BPD DIY Syariah. *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Mahendra, K. P dan Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah CV Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal AGORA*, 7(1).
- Mamik. (2015). *Metode Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Marcella, O. (2018). Pengaruh Trust, Commitment, Communication dan Conflict Handling terhadap Customer Loyalty Nasabah Tabungan PT Bank panin TBK Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(3), 71-80.
- Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP Kumpulan Angka Kreditmu*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muniroh, Z. (2017). Pengaruh Relational Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang). *Skripsi*, IAIN Salatiga. Salatiga
- Musi, S. (2020). *Krisis Public Relation (Teori dan Praktek)*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nawangsih, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Skripsi*, IAIN Salatiga. Salatiga.
- Novianingsih, V. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota (studi kasus KSP CU PANGUDI LUHUR KASIH Pusat di Semarang). *Tesis*, Pascasarjana Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Pesireron, S. (2016). Pengaruh Ketrampilan, Jobb Stress dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Auditor Inspektorat (Study Empiris Pada Inspektorat kabupaten Seram Bagian Timur dan Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Maneksi*, 5(1), 27.
- Pranama, I. Y dan Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706-733.

- Rizal, A. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rizal, A. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safitri, Y. A. (2011). Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik dan Perannya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 1(2), 117-130.
- Sangadji, E. M dan Sopiah. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, L. R dan Japariato, E. (2015). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Koran Kompas di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-11.
- Sefesiyani, A dan Arifin, Z. (2015). Pengaruh Relational Marketing (Pemasaran Relasional) terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(2), 1-8.
- Sepyarini, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Konflik dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS BMT BiMU Bandar Lampung) . *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung. Bandar Lampung.
- Singrimbun, M. (1983). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2009). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sumirah, Dunakhri. (2017). *Uji Reliabilitas dan Normalitas Instrument Kajian Literasi Keuangan*. 12 A World of Labor
- Tjiptono dan Diana. (2007). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Uma, S dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Binis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyoedi, S dan Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*, 1(4), 607-618.
- Wicaksono, A. (2018). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi BMT BiMU Muhammadiyah, Bandar Lampung). *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung. Bandar Lampung.