

**KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ITQAN: PENGARUH KUALITAS
PRODUK, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PEMBIAYAAN BAKTI MASLAHAH**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Disusun Oleh:

Lutfi Nurashidiq

1801131

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

**KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ITQAN: PENGARUH KUALITAS
PRODUK, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PEMBIAYAAN BAKTI MASLAHAH**

Oleh:

Lutfi Nurashidiq

Sebuah Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Lutfi Nurashidiq 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2023

Hak cipta dilindungi Undang-Undang Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara
keseluruhan atau Sebagian, dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa
seizin penulis

Lutfi Nurashidiq, 2023

**KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ITQAN: PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENANGANAN
KOMPLAIN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PEMBIAYAAN BAKTI MASLAHAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa draf skripsi dengan judul “Kepuasan Anggota Kspps Bmt Itqan: Pengaruh Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan Bakti Masalahah” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Sata tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atas sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan ataupun ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya say aini.

Bandung, Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'MAYANG', and 'TEMPEL'. The serial number 'D/B3CAKX189059230' is visible at the bottom.

Lutfi Nurashidiq
1801131

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Anggota Kspps Bmt Itqan: Pengaruh Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan Bakti Masalahah

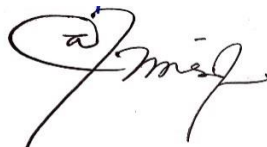
Penyusunan : Lutfi Nurashidiq

NIM : 1801131

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, 21 Desember 2022

Dosen Pembimbing I,



Dr. Aas Nurasyiah, M.Si.
NIP.198406072014042001

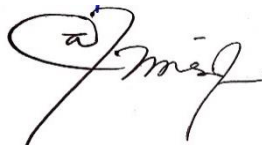
Dosen Pembimbing II,



Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.
NIP.198411302014041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. Aas Nurasyiah, M.Si
NIP.198406072014042001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS
PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM**
Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung 40154 Telp. (022) 2001619, 2002091, 2002189 Fax. (022)2001621
Homepage <http://www.upi.edu> - Email: ilmuekonomi_fpeb@upi.edu

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Tanggal Ujian Sidang : 28 Desember 2022
Nama Mahasiswa : Lutfi Nurashidiq
NIM : 1801131
Judul Skripsi : Kepuasan Anggota KSPPS BMT ITQAN: Pengaruh Kualitas Produk, Penanganan Komplain, dan Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan Bakti Masalah

Telah direvisi dan disetujui oleh para penguji skripsi:

No.	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1.	Dr. Kusnendi, M.S.	
2.	Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy.	
3.	Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.	

Bandung, Januari 2023

Dosen Pembimbing I,

Dr. Aas Nurasyiah, M.Si.
NIP.198406072014042001

Dosen Pembimbing II,

Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.
NIP.198411302014041001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Dr. Aas Nurasyiah, M.Si
NIP.198406072014042001

ABSTRAK

Kepuasan anggota KSPPS BMT ITQAN pada pembiayaan murabahah khususnya pada jenis pembiayaan bakti masalah dari tahun ke tahun meningkat. Namun terdapat permasalahan di mana dengan meningkatnya pembiayaan murabahah ini anggota pun semakin bertambah tetapi tingkat pengembalian pembiayaan murabahah masih relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari kualitas produk, penanganan komplain, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah di KSPPS BMT ITQAN. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode analisis SEM-PLS dan alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS, dengan jumlah populasi sebanyak 837 orang, sampel yang diambil hanya sebanyak 106 orang. Dimana populasi dan sampel merupakan anggota yang mengikuti program pembiayaan bakti masalah di KSPPS BMT ITQAN. Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa kualitas produk, penanganan komplain, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota berada pada kategori tinggi. Adapun hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, namun untuk penanganan komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Implikasi dari penelitian ini adalah meningkatkan penanganan komplain yang bersifat formal sesuai dengan prosedur dan terstruktur yang ada di KSPPS BMT ITQAN agar kepuasan meningkat.

Kata Kunci: *Pembiayaan Murabahah, Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Kualitas Pelayanan, KSPPS BMT ITQAN*

ABSTRACT

Satisfaction of KSPPS BMT ITQAN members with murabahah financing, especially in the type of masalah service financing, has increased from year to year. However, there is a problem where with the increase in murabahah financing, members are also increasing but the rate of return on murabahah financing is still relatively low. This study aims to see the effect of product quality, complaint handling, and service quality on member satisfaction in murabahah financing at KSPPS BMT ITQAN. The research method used is descriptive quantitative with the SEM-PLS analysis method and the analytical tool used is SmartPLS, with a total population of 837 people, only 106 samples were taken. Where the population and sample are members who take part in the community service financing program at KSPPS BMT ITQAN. The results of the descriptive study show that product quality, complaint handling, service quality, and member satisfaction are in the high category. The results of the hypothesis show that product quality and service quality have a positive effect on member satisfaction, but complaint handling has no effect on member satisfaction. The implication of this research is to improve the handling of complaints that are formal in nature in accordance with the procedures and structures that exist in KSPPS BMT ITQAN so that satisfaction increases.

Keywords: *Murabahah Financing, Product Quality, Complaint Handling, Service Quality, KSPPS BMT ITQAN*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Kepuasan Anggota KSPPS BMT ITQAN: Pengaruh Kualitas Produk, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan Bakti Masalah**” ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Saya tentu menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, saya mengharapkan kritik serta saran dari pembaca, supaya Skripsi ini nantinya dapat menjadi karya ilmiah yang lebih baik lagi. Kemudian apabila terdapat banyak kesalahan pada penulisan Skripsi ini, saya ucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa mencatatnya sebagai amal baik dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan juga bagi semua kalangan.

Bandung, Januari 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya sebagai penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya sebagai penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang sudah memberikan kekuatan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Dede Rukmana dan Ibu Sovy Laelasari, terima kasih telah mendidik, selalu memberikan perhatian, kasih sayang, dan mendoakan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Yang saya hormati, Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A serta jajarannya dan Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. saya ucapkan terima kasih, karena telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di kampus UPI.
4. Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam dan dosen pembimbing skripsi 1 sedari awal pembentukan proposal senantiasa membimbing, memberikan banyak masukan dan meluangkan waktunya sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Ibu dapat menjadi amalan dan keberkahan.
5. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy. selaku dosen pembimbing skripsi 2 karena telah meluangkan waktunya dan membimbing saya dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan Bapak dapat dibalas oleh kebaikan lainnya oleh Allah SWT.
6. Ibu Rida Rosida, B.Sc., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih telah banyak membantu saya untuk dapat mengkonversi nilai-nilai pada saat semester 7 kemariin agar senantiasa lulus. Semoga segala kebaikan Ibu dapat menjadi amalan dan keberkahan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam: Bapak Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si; Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy.; Ibu Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si.; Ibu Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy.; Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.; Ibu Fitrianty Adirestuty, S.Pd., M.Si.; Ibu Dr. Hilda Monoarfa,

M.Si.; Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc.; dan Bapak Ripan Hermawan, S.S., S.H., M.A.; selaku dosen pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak sekali ilmu dan pengajaran yang sangat berharga bagi penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir studi. Semoga kebaikan bapak/ibu dosen diberikan balasan oleh Allah Swt. dengan berbagai kebaikan-kebaikan yang tak terduga pula untuk bapak/ibu dosen serta keluarga.

8. Pak Hamidin selaku staf administrasi di Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis, khususnya surat-surat dan administrasi lainnya untuk keperluan akademik selama penulis melakukan kegiatan perkuliahan di Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu ada sejak awal masuk di tahun 2018 hingga lulus insyaAllah seterusnya. Semoga seterusnya silaturahmi kita tidak pernah terputus dan dapat sukses bersama-sama.
10. Teman-teman seperbimbingan, Dwi Maghda Putri, Rifki Fauzy, Zaki Falah, M. Zaki yang senantiasa kebersamai dan ingin berjuang lulus bersama-sama.
11. Segenap pihak Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT ITQAN Padasuka Bandung, Bapak Adhy Suryadi. S.P., MM. selaku ketua, Bapak Yadi Haryadi, S.E., Ak. selaku pembimbing di itqan, dan seluruh karyawan KSPPS BMT ITQAN yang telah memberikan izin serta kemudahan selama penulis melakukan penelitian.
12. Seluruh responden dalam penelitian ini karena memberikan waktu luang, pengalaman, dan pandangnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
13. Perempuan yang selalu setia mendampingi saya dalam penyusunan skripsi ini yaitu Rena Arumsari, terima kasih atas perhatiannya yang selalu menjadi *suport system* di setiap saat.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini serta memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menghadapi

kesulitan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan kebaikan dan kelancaran segala urusan semua kepada semua pihak yang telah banyak meluangkan waktu dan kebaikannya, aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Penanganan Komplain	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Koperasi Syariah.....	20
2.1.6 Baitul Maal Wat Tamwil	21
2.1.7 Pembiayaan Murabahah.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Teoritis	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota	41
2.3.2 Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Anggota.....	41
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	42
2.4 Kerangka Teoritis	42
2.5 Hipotesis Penelitian	44
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian	45

3.2	Metode Penelitian	45
3.3	Desain Penelitian	45
3.4	Desain Operasional Variabel	46
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.6	Teknik Pengambilan Data	50
3.6.1	Kuisisioner.....	50
3.6.2	Dokumentasi	50
3.6.3	Studi Kepustakaan	51
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	51
3.8	Teknik Analisis Data	55
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.8.2	Analisis Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Gambaran Umum Koperasi Syariah BMT ITQAN.....	64
4.2	Karakteristik Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota KSPPS BMT ITQAN	68
4.3	Hasil Pengujian Outer Model (Evaluasi Model Pengukuran Reflektif)	68
4.3.1	Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	69
4.4	Hasil Penelitian Deskriptif	72
4.4.1	Tingkat Kualitas Produk (X1).....	72
4.4.2	Tingkat Penanganan Komplain (X2)	77
4.4.3	Tingkat Kualitas Pelayanan (X3).....	82
4.4.4	Tingkat Kepuasan Anggota (Y)	87
4.5	Pengujian Inner Model (Evaluasi Model Struktural).....	93
4.6	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian	98
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		102

5.1	Simpulan.....	102
5.2	Implikasi.....	103
5.3	Rekomendasi	104
	DAFTAR PUSTAKA.....	106
	LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Pembiayaan Bakti Masalah (PBM) - Program Kelurahan Kota Bandung	25
Tabel 2. 2	Pembiayaan Bakti Masalah (PBM) - Pola 1	27
Tabel 2. 3	Pembiayaan Bakti Masalah (PBM) - Pola 2	28
Tabel 2. 4	Pembiayaan Bakti Masalah (PBM) - Pola 3	29
Tabel 2. 5	Pembiayaan Bakti Masalah (PBM) - Beragunan	30
Tabel 2. 6	Pembiayaan Bakti Masalah Sertifikasi Guru (PBM - SERU).....	32
Tabel 2. 7	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	46
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran	50
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota	51
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Komplain.....	53
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 3. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 1	Nilai Outer Loading dan Average Variance Extraction (AVE)	69
Tabel 4. 2	Nilai Cross Loading	70
Tabel 4. 3	Nilai Fornell-Lacker Criterion	71
Tabel 4. 4	Nilai Cronbach's Alpa dan Composite Reliability	71
Tabel 4. 5	Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Produk.....	73
Tabel 4. 6	Kategori Variabel Tingkat Kualitas Produk untuk Skor Tiap Item Pertanyaan	74
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Produk....	75
Tabel 4. 8	Kategori Variabel Tingkat Kualitas Produk untuk Skor Variabel	75
Tabel 4. 9	Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kualitas Produk Tiap Responden	76
Tabel 4. 10	Pemaknaan Kategori Variabel Tingkat Kualitas Produk	76
Tabel 4. 11	Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Penanganan Komplain.....	77
Tabel 4. 12	Kategori Variabel Tingkat Penanganan Komplain untuk Skor Tiap Item Pertanyaan	80
Tabel 4. 13	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Penanganan Komplain.....	80

Tabel 4. 14	Kategori Variabel Tingkat Penanganan Komplain untuk Skor Variabel.....	81
Tabel 4. 15	Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Penanganan Komplain Tiap Responden	81
Tabel 4. 16	Pemaknaan Kategori Variabel Tingkat Penanganan Komplain.....	81
Tabel 4. 17	Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 18	Kategori Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan untuk Skor Tiap Item Pertanyaan	84
Tabel 4. 19	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4. 20	Kategori Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan untuk Skor Variabel	86
Tabel 4. 21	Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan Tiap Responden	86
Tabel 4. 22	Pemaknaan Kategori Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4. 23	Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kepuasan Anggota	88
Tabel 4. 24	Kategori Variabel Tingkat Kepuasan Anggota untuk Skor Tiap Item Pertanyaan	89
Tabel 4. 25	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kepuasan Anggota	91
Tabel 4. 26	Kategori Variabel Tingkat Kepuasan Anggota untuk Skor Variabel.....	92
Tabel 4. 27	Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kepuasan Anggota Tiap Responden	92
Tabel 4. 28	Pemaknaan Kategori Variabel Tingkat Kepuasan Anggota.....	93
Tabel 4. 29	Nilai R-Square (R ²)	94
Tabel 4. 30	Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	94
Tabel 4. 31	Nilai F-Square (F ²).....	95
Tabel 4. 32	Hasil Uji Hipotesis.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Anggota BMT ITQAN.....	4
Gambar 1. 2 Piutang Anggota Dari Tahun 2018-2021 (Milyar).....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	43
Gambar 3. 1 Tahapan Pengujian PLS-SEM.....	58
Gambar 4. 1 Logo Koperasi Syariah BMT ITQAN.....	64
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	68
Gambar 4. 7 Output Model Penelitian SEM-PLS.....	97

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2014). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Abshari, H. (2017). *Moderating Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square pada Persepsi Kinerja terhadap Remunerasi Dosen di Lingkungan FPMIPA ITS*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Afnina, & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Ahmad, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKMA) Syariah Amanah Mandiri Bagor Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 7(1), 1–28.
- Amalia, E. (2016). *Keuanga Mikro Syariah*. Gramata Publishing.
- Amir, A., Junaidi, & Yulmardi. (2009). *Metodologi Penelitian* (A. Amir, Ed.; Pertama).
- Anggraini, T., Nasution, Y. S. J., & Sugianto. (2015). Lembaga Keuangan Syariah dan Dinamika Sosial. In M. Yafiz (Ed.), *How languages are learned* (Cetakan Pe, Vol. 12). FEBI UIN-SU PRESS.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2010). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 71–85. <https://doi.org/10.23917/benefit.v14i2.1320>
- Aziz, B. R. H. N. (2018). Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bmt At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang. *Jurnal Akuntansi*, 9(2), 1–12.
- Camelia, D., & Ridlwan, A. A. (2018). Peran Pembiayaan Murabahah Terhadap Perkembangan Usaha Dan Kesejahteraan Pelaku Umkm Pasar Tradisional. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(3), 195–204. <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jie>
- Catriana, E. (2020). *Minat Masyarakat Menjadi Anggota Koperasi Masih Rendah*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2020/07/13/180500926/minat-masyarakat-menjadi-anggota-koperasi-masih-rendah>
- Dharmawati, E., & Suryaningsih, S. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. *Ekonomi Islam*, 1(2), 45–54.

- Divayana, K. A. D., & Rahanatha, G. bayu. (2018). Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (PT. BPR. Mertha Sedana dan PT> BPR. Mas Giri Wangi). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(4), 2134–2163. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i04.p15>
- DSN-MUI. (2000). Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah. In *Dsn Mui*.
- Durianto, D. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwijayanty, R. (2017). Dampak Variabel Makro Ekonomi Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah Perbankan Syariah. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 1349–1356. <https://doi.org/10.17509/jrak.v5i1.6735>
- Farid, H. (2016). Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Dalam Mewujudkan Shariah Compliance. *Mahkamah*, 2(1), 384–407.
- Finaka, A. W. (2022, September 13). *Siapa Saja yang Masuk Pendataan Non ASN?* Indonesiabaik.Id.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Square : Regression & Structural Equation Models*. USA: Statistical Associates Publishing.
- Ghofirin, M. (2020). Permasalahan Koperasi Di Masa Kini. *Opop Jatim*.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Bp Diponegoro.
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Second Edi). Sage Publication, Inc.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo.
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Structural dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika 2008*.

- Kasmir. (2008a). *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008b). *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008c). *Pemasaran Bank* (Edisi Revi). Kencana.
- Kau, A. K., & Loh, E. W. Y. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non-complainants. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 101–111. <https://doi.org/10.1108/08876040610657039>
- KEMENKOPUKM. (2004). *Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia*. <https://kemenkopukm.go.id/>
- KEMENKOPUKM. (2007a). Pedoman Penelitian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. In *Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI*.
- KEMENKOPUKM. (2007b). *Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah Dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi*. <https://kemenkopukm.go.id/>
- KEMENKOPUKM. (2015). Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi. In *Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI*.
- KEMENKOPUKM. (2021). *Koperasi Syariah Berperan Penting Gerakan Sektor Riil*. <https://Kemenkopukm.Go.Id/>
<https://kemenkopukm.go.id/read/koperasi-syariah-berperan-penting-gerakkan-sektor-riil>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jilid 1). Prenhallindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Pertama). Salemba Empat.
- Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT ITQAN Tahun 2022. (2022).
- Lubis, A., Dalimunthe, R., Absah, Y., & Fawzee, B. K. (2021). The Effect of Corporate Communication and Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Sharia Banking. *Journal of Asian Finance, Economics and*

- Business*, 8(3), 1267–1274.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.1267>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Pertama). Salemba Empat.
- Machfoedz. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Malian, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 02(02).
- Muctharom, Moch. Z. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro. *Journal of Sharia Economics*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>
- Muflih, M., & Juliana, J. (2020). Halal-labeled Food Shopping Behaviour: The Role of Spirituality, Image, Trust and Satisfaction. *Journal of Islamic Marketing*.
- Nurasyiah, A., Utami, S. A., & Mahri, A. J. W. (2016). *The Challenges of Human Capital Performance in Developing Baitul Maal Wat Tamwil in Indonesia*.
- Nyer, P. U. (2000). An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction. *Journal of Consumer Marketing*, 17(1), 9–19. <https://doi.org/10.1108/07363760010309500>
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. In *Citra... Jurnal EMBA* (Vol. 285, Issue 3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5502/5029>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Press FEBI.
- Rahmawati. (2016b). *Manajemen Pemasaran* (T. F. Kiswanto, Ed.; 1st ed.). Mulawarman University PRESS.
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Iqtishodia*, 2(1), 27–37.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *Jurnal Iqtishadia*, 9(2), 326–351. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21043/iqtishadia.v9i2>
- Rosita, B., & Indrawijaya, S. (2015). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1(1), 1–7.

- Safitri, E. N. A. (2019). Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro. *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 145–158. <https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1637>
- Santi, M. (2019). Perkembangan Ekonomi Syariah Di Indonesia. <https://Irfan.Id/Perkembangan-Ekonomi-Syariah-Di-Indonesia/>, 07(01), 47–56.
- Santoso, E., Binti, R., & Ibrahim, M. (2022). The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice*, 3(2), 2716–7089. <https://doi.org/10.37231/jmtp.2022.3.2.218>
- Saraswati, E. (2021). Market Orientation, Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Study on Sharia Banking in Indonesia. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 26–41. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v2i1.157>
- Sejarah Koperasi Syariah BMT ITQAN*. (2014, October 21). Bmtitqan.Org. www.bmtitqan.org
- Sekaran, U. (2016). *Research Methods For Business A Skill Building Approach*.
- Sekaran, U., & Bougie. (2017a). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian. In *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*.
- Sekaran, U., & Bougie. (2017b). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian. In *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*.
- Sekaran, U., & Bougie. (2017c). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian. In *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*.
- Sepakat Wiki. (2018, October 22). *Kelompok Usia*. Sepakat Bappenas.
- Sholiha, E. U., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013) . *Jurnal Sains dan Seni ITS*.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Dinamika Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/dp.v10i1.5072>

- Sobana, D. H. (2018). *Manajemen Keuangan Syariah* (T. R. P. Setia, Ed.; cetakan 1). CV. PUSTAKA SETIA.
- Sugiyanto. (2021, July 6). Koperasi Kini Dan Harapan Kedepan. <https://ikopin.ac.id/>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. CV Alfabeta.
- Sunarto. (2006). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. UST Pres.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuisisioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif* (P. Latifah, Ed.; Pertama). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Pelayanan Jasa*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. ANDI.
- Ulya, F. N. (2020). *Ini PR Koperasi Syariah di Indonesia*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2020/12/11/173900926/ini-pr-koperasi-syariah-di-indonesia>
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka.
- Utomo, S., Saputra, P., & Journal, E. (2020). Analysis Of The Influence Of Service Marketing Mix Strategy On Customer Satisfaction Of Al Barakah Mudharabah Savings In Banjarmasin Sharia Branch Office Of Bank Kalsel. *Management and Marketing Studies*, 5(1), 191–207. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3738558>
- Yusuf, A. Muri. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Yusuf, M. (2013). Analisis Penerapan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Pesanan dan Tanpa Pesanan serta Kesesuaian dengan PSAK 102. *Binus Business Review*, 4(1), 15–29. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i1.1032>
- Zulfah, L. (2008). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur. *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.