PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BMT SUNAN PANDANARAN TERHADAP KEPUASAN SANTRIWATI PONDOK DENGAN MODEL CARTER

(***The Influence of Service Quality at BMT Sunan Pandanaran on Students Satisfaction with CARTER Model)***

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi dari Program Studi Ekonomi Islam

Acc utk munaqasah

2 Januari 2025

Dr. Nur Kholis

Oleh :

SHAFIRA NANDA DAMAYANTI

20423096

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN STUDI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BMT SUNAN PANDANARAN TERHADAP KEPUASAN SANTRIWATI PONDOK DENGAN MODEL CARTER

(***The Influence of Service Quality at BMT Sunan Pandanaran on Students Satisfaction with CARTER Model)***

Diajukan untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi dari Program Studi Ekonomi Islam

Oleh :

SHAFIRA NANDA DAMAYANTI

20423096

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN STUDI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Shafira Nanda Damayanti
NIM	: 20423096
Program Studi	: Ekonomi Islam
Fakultas	: Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi	: Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tabungan Pada Bmt Sunan Pandanaran Dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 30 Desember 2024



Shafira Nanda Damayanti

NOTA DINAS

Yogyakarta, 30 Agustus 2024 M

25 Safar 1446 H

Hal : Skripsi

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan surat nomor : 1241/Dek/60/DAATI/FIAI/VIII/2024 tanggal 30 Agustus 2024 M, 25 Safar 1446 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : Shafira Nanda Damayanti

NIM : 20423096

Program Studi : Ekonomi Islam

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tabungan Pada BMT Sunan Pandanaran Dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat untuk diajukan sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Dosen Pembimbing



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

REKOMENDASI DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini. Dosen Pembimbing Skripsi

Nama Mahasiswa	: Shafira Nanda Damayanti
NIM	: 20423096
Judul Skripsi	: Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tabungan Pada BMT Sunan Pandanaran Dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran

Menyatakan bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Januari 2025

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

LEMBAR PENGESAHAN

FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM
Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511
F. (0274) 898463
E. fiai@uii.ac.id
W. fiai.uii.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Tugas Akhir Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	:	Kamis
Tanggal	:	6 Februari 2025
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan BMT Sunan Pandanaran terhadap Kepuasan Santriwati Pondok dengan Model CARTER
Disusun oleh	:	SHAFIRA NANDA DAMAYANTI
Nomor Mahasiswa	:	20423096

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing	:	Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.	(.....)
Penguji I	:	Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM	(.....)
Penguji II	:	Soya Sobaya, SEI, MM	(.....)

Yogyakarta, 10 Februari 2025
Dekan,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Dr. Drs. Asmuni, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘Alamin, Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, karunia, serta rahmat yang selalu tercurah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir kelas. Tugas akhir penelitian ini penulis persembahkan kepada :

Kedua orang tua penulis, Papa Agus Sugiarto dan Mama Eni Hernuastuti. Terima kasih atas semua dukungan dan nasihat yang selalu disampaikan kepada penulis selama ini. Banyak sekali pelajaran dan makna hidup yang penulis dapatkan dari kalian. Semoga penulis bisa menjadi anak yang kalian banggakan

Kepada kakak kandung penulis Hera Nanda Karina dan Arya Adi Nugraha, kakak ipar penulis Ulfah Finalghina dan keponakan penulis Arsalan Nazif Nugraha. Terimakasih banyak atas dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga kita bisa sukses dan menjadi anak yang membanggakan serta senantiasa saling menjaga.

Terimakasih kepada seluruh dosen di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia terutama kepada dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Semoga penulis dapat mengamalkan semua ilmu yang telah diberikan sebaik-baiknya.

MOTTO

”Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan memberi jalan keluar”

(QS. At-Talaq: 2)

“Muda kaya raya, Mati masuk surga”

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BMT SUNAN PANDANARAN TERHADAP KEPUASAN SANTRIWATI PONDOK DENGAN MODEL CARTER

SHAFIRA NANDA DAMAYANTI

20423096

BMT Sunan Pandanaran merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang berlokasi di kawasan Pondok Pesantren Sunan Pandanaran, Sleman, Yogyakarta. Berdirinya BMT di pesantren Sunan Pandanaran memiliki peran penting yang sangat mendukung sistem perekonomian pada santri. Santri melakukan transaksi bahkan diwajibkan untuk membuka rekening tabungan pada BMT Pandanaran, dengan tujuan untuk memudahkan santri dan wali santri dalam penyimpanan uang saku dan pembayaran sekolah, serta memberikan pembinaan agar santri terampil dalam mengatur keuangannya sendiri. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan BMT dengan model CARTER dengan kepuasan nasabah yang segmen utamanya adalah santriwati. Lokasi penelitian adalah BMT Sunan Pandanaran, Yogyakarta. Data diambil dari santriwati pada Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran Yogyakarta, dalam bentuk data primer menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Sampel berjumlah 168 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis PLS – SEM dengan alat analisis Smart PLS 4.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *assurance* (T-statistik = 2,019), *empathy* (T-statistik = 2,627), dan *responsiveness* (T-statistik = 3,556) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun sebaliknya pada dimensi *compliance* (T-statistik = 1,305), *reliability* (T-statistik = 1,258), dan *tangible* (T-statistik = 0,483) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling berpengaruh adalah *Responsiveness* (T-statistik = 3,556). R-square variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0,767. Menunjukkan bahwa 76,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sebesar 23,3% dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, CARTER, santriwati, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The Influence of Service Quality at BMT Sunan Pandanaran on Students Satisfaction with CARTER Model

SHAFIRA NANDA DAMAYANTI

20423096

BMT Sunan Pandanaran is a Sharia Microfinance Institution located in Sunan Pandanaran Islamic Boarding School, Yogyakarta. The establishment of BMT at Sunan Pandanaran Islamic Boarding School has an important role that supporting economic system of their students. Students are required to make an account at BMT, the aim is to make it easier for students and parents to save money and school fees, and provide guidance so the students are skilled in managing their own finances. This research aims to analyze the influence of CARTER model service quality and customer satisfaction whose main segment is female students. The research location was BMT Sunan Pandanaran and data were taken from female students at Madrasah Tsanawiyah and Aliyah Sunan Pandanaran Yogyakarta. The data used primary data collected using a questionnaire and data was obtained from 168 respondents. The sampling technique is purposive sampling. This research is a quantitative research using the PLS – SEM analysis method with the Smart PLS 4.0 analysis tool. The results of the research explain the dimensions of assurance (T-statistic = 2,019), empathy (T-statistic = 2,627), and responsiveness (T-statistic = 3,556) have a significant positive influence on customer satisfaction. Vice versa, the dimensions of compliance (T-statistic = 1,305), reliability (T-statistic = 1,258), and tangible (T-statistic = 0,483) have a positive but not significant influence on customer satisfaction. The most influential variable is Responsiveness. R-square value of customer satisfaction variable is 0,767. Which means, 76,7% of customer satisfaction can be explained by service quality, while 23,3% is explained by others.

Keywords : *Service Quality, CARTER, Customer Satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Th.1987

Nomor: 0543b/U/1987

Pendahuluan

Penelitian Transliterasi Arab - Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama. Badan Litbang Agama. Yang pelaksanaanya dimulai tahun anggaran 1983/1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik,hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pemikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab – Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab dipergunakan untuk menuliskan kitab Agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadis), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf Latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan untuk umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab – Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara Nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas,Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab – Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H. Sawabi Ihsan MA, 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno,M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tangal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan ke-Islaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang ada hubungannya dengan kelekturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar "satu fonem satu lambang".
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

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 dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu 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	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	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	‘	koma terbalik (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
ى	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

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

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
ـَـ	Fathah	A	A
ـِـ	Kasrah	I	I
ـُـ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan.huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
ـَيْ…	fathah dan ya	Ai	a dan i

...وَْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ – kataba

فَعَلَ - fa'ala

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	**Nama**	**Huruf dan Tanda**	**Nama**
...اَ ...َ ى	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...ِ ى	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...ُ و	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - Qāla

رَمىَ - Ram ā

قِيْلَ - qĭla

يَقُوْلُ - yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah ‘h’.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbu"ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُالأَطْفآلُ	-	raudah al-atfãl
	-	raudatul atfãl
المَدِيْنَةُ المُنَوَّرَةٌ	-	al-Madĭnah al Munawwarah
	-	al-Madĭnatul-Munawwarah
طَلْحَةٌ	-	talhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

نَزَّلَ – nazzala

الحَجّ – al-hajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لا, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

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

Baik dikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	-	Ar-rajulu	القَلَمُ	-	Al-qalamu
الشَّمْسُ	-	As-syamsu	البَدِيْعُ	-	Al-badi'u

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, is dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُوْنَ	-	Ta'khuzuna	**شَيْئٌ**	-	Syai'un
النَّوْء	-	An-nau'	اُمِرْتُ	-	umirtu

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata ter-tentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka

transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَاِنَّا اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُالرَّازِقِيْنَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqĭn/ Wa innallāha lahuwa khairrāziqĭn
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهاَ وَمُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursahā

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:

وَمَامُحَمَّدٌ اِلاَّرَسُوْلٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
اَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbil al-‘ālamĭn

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 har-kat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

اللهُ غَفُوْرٌرَحِيْمٌ	Allaāhu gafūrun rahīm
للهِ الأُمُوْرُجَمِيْعًا	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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ, وَبِهِ نَسْتَعِيْنُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ, وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَىَ أَشْرَفِ الـمُرْسَلِينَ وَعَلَىَ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَـعِينَ

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai Tugas Akhir Penelitian. Shalawat serta salam penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dari masa jahiliyah ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan penulis harapkan syafaatnya di hari kiamat.

Penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tabungan Pada BMT Sunan Pandanaran Dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran**" disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, M.A., beserta jajarannya selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Rheyza Virgiawan, Lc., M.E., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam.
5. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Penelitian yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, serta saran dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir Penelitian ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Segenap Dosen dan staf Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam.
7. Bapak K.H Mutashim Billah selaku pimpinan dan pengasuh Pondok Pesantren Sunan Pandanaran, beserta jajarannya, yang telah memberikan dukungan dan restu dalam proses penelitian.
8. Bapak K.H Hasan Karyono, selaku pimpinan BMT Sunan Pandanaran Yogyakarta serta seluruh staf yang telah memberikan izin dan membantu proses penelitian.
9. Ibu Hj. Fani Rifqoh selaku pengasuh Madrasah, serta seluruh pihak Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Sunan Pandanaran Yogyakarta yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
10. Kedua Orang tua penulis papa Agus Sugiarto dan Mama Eni Hernuastuti yang selalu memberikan doa restu, dan dukungan kepada penulis.
11. Saudara penulis Hera Nanda, Arya Adi Nugraha, dan Ulfah Finalghina yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan dorongan kepada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman penulis selama menjalani perkuliahan, Ananda, Faiz, Kinasih, Ervan, Andika, Alvito, Merry, Seno, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih sudah selalu menemani penulis selama menjalani perkuliahan sampai pengerjaan Tugas Akhir Penelitian ini.

13. Sahabat sekaligus saudara penulis, Kak Revi, Kak Odi, Kak Rifat, Kak Tania, Kak Bianca, Farah Itsna, Dzaky, Rizky Fajar, Fatah, Nafi, Arif, Alfafan, Falah, Laili, dan anggota aktif PSM *Miracle Voices* UII. Terimakasih atas segala dukungan dan hiburan untuk penulis

Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata kelalaian dan kekhilafan dari penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi yang disajikan jauh dari kata sempurna karena itu kritik dan saran masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga Laporan Tugas Akhir Penelitian ini dapat berguna dan menambah pengetahuan bagi para pembacanya.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta, 2 Januari 2025



(Shafira Nanda Damayanti)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN iii
REKOMENDASI DOSEN PEMBIMBING v
LEMBAR PENGESAHAN vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
MOTTO viii
ABSTRAK ix
KATA PENGANTAR xxi
DAFTAR ISI xxiv
DAFTAR TABEL xxvi
DAFTAR GAMBAR xxvii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
E. Sistematika Penulisan 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI 8
A. Telaah Pustaka 8
B. Kerangka Teori 19
C. Hipotesis 24
D. Kerangka Berpikir 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Jenis penelitian 28
B. Lokasi Penelitian 28
C. Waktu pelaksanaan penelitian 28
D. Subjek dan Objek penelitian 28
E. Populasi dan sampel 28
F. Sumber data 30
G. Teknik pengumpulan data 30
H. Definisi Operasional Variable 31

I. Instrumen Penelitian 35
J. Teknik analisis data 36
K. Evaluasi Model.....36
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN 39
A. Hasil Pengumpulan Data.....39
B. Deskripsi Responden.....40
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....41
D. Evaluasi Model.....47
E. Analisis Hipotesis.....55
BAB V SIMPULAN 60
A. Simpulan.....60
B. Keterbatasan dan Saran Penelitian 62
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN.....67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 12
Tabel 2. 2 Dimensi Kualitas pelayanan.....21
Tabel 3. 1 Populasi Santriwati 29
Tabel 3. 2 Ringkasan Indikator dari Variabel X (Independen).....31
Tabel 3. 3 Ringkasan Indikator dari Variabel Y (Dependen) 34
Tabel 4. 1 Rincian Pembagian Kuesioner.....39
Tabel 4. 2 Klasifikasi Secara Umum.....40
Tabel 4. 3 Penelitian Responden Terhadap *Compliance* 41
Tabel 4. 4 Penelitian Responden Terhadap *Assurance* 42
Tabel 4. 5 Penelitian Responden Terhadap *Reliability* 43
Tabel 4. 6 Penelitian Responden Terhadap *Tangible*.....44
Tabel 4. 7 Penelitian Responden Terhadap *Empathy*.....45
Tabel 4. 8 Penelitian Responden Terhadap *Responsiveness*.....45
Tabel 4. 9 Penelitian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah 46
Tabel 4. 10 Nilai *Average Variance Extracted* 48
Tabel 4. 11 *Cross Loading* 49
Tabel 4. 12 Hasil Evaluasi Model Struktural 54
Tabel 4. 13 Nilai R^2.....54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Hipotesis 53

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia usaha dan bisnis saat ini berkembang dengan sangat pesat, yang di tandai dengan adanya inovasi teknologi, integrasi global, dan tuntutan peradaban yang meningkat, sehingga menimbulkan daya saing di lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Sehingga para pelaku bisnis atau perusahaan dituntut untuk dapat menyesuaikan kondisi dengan segala perubahan yang terjadi seperti selera dan gaya hidup pelanggan, kemajuan digital, serta perubahan peraturan dalam pemerintahan. Perusahaan juga membutuhkan strategi-strategi untuk merespon perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan guna mempertahankan daya saingnya.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dikarenakan pada era saat ini masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih cepat dan personal. Kualitas dalam pelayanan lebih dari sekedar melayani sesuai kebutuhan pelanggan, tetapi juga dapat menjadi bagian dari ciri khas dan nilai tambah perusahaan yang membedakan dari perusahaan pesaing. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa senang dan kepuasan pada pelanggan sehingga perusahaan akan mendapatkan kepercayaan yang akan menjadi kekuatan perusahaan dalam dinamika persaingan.

Menurut Sudarso dalam Rozi & Khuzaini (2021), kualitas layanan adalah upaya yang dilakukan penjual untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu hal dalam perusahaan yang terus melekat dan paling terlihat, terutama perusahaan sektor jasa yang menghadapi kunjungan langsung dari pelanggan. Maka dari itu, kualitas layanan akan dilihat dari proses pelayanan yang diberikan perusahaan hingga hasil akhir yang disediakan kepada pelanggan. Perusahaan harus selalu memberikan perhatian penuh dan mengelola seluruh aspek layanan dengan baik serta mengikutsertakan seluruh sumber daya yang ada, seperti sistem operasional, teknologi, dan pegawai perusahaan.

Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Ratnasari (2020) adalah pengukuran seberapa baik layanan pada sebuah lembaga memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dimensi penting sebagai pendukung keberhasilan suatu layanan dan loyalitas pelanggan serta berperan pada eksistensi perusahaan yang dapat digunakan juga sebagai peningkatan kinerja dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi tantangan utama bagi perusahaan untuk memahami, mencapai, dan menjaga kepuasan pelanggannya karena evaluasi berasal dari penilaian subjektif seseorang yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pengalaman pribadi yang didapat, serta harapan pelanggan terhadap layanan dari perusahaan.

Perkembangan ekonomi Syariah menunjukkan eksistensinya di masyarakat Indonesia. Hal ini menunjukkan adanya perubahan besar di berbagai bidang ekonomi, seperti keuangan dan pariwisata. Ekonomi syariah merupakan salah satu solusi alternatif yang diyakini dapat mengatasi tantangan ekonomi, terutama di negara seperti Indonesia yang memiliki mayoritas penduduk beragama Islam. Dari banyaknya Lembaga keuangan konvensional baik Lembaga keuangan bank maupun non-bank yang ikut membuka Lembaga keuangan berbasis Syariah, salah satunya adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan non-bank yang beroperasi berdasarkan Syariah yang didirikan untuk masyarakat disuatu tempat atau daerah. (Habibulloh & Jauhariyah, 2022)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut dirasakan juga oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS), seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang memiliki peran dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Sebagai Lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah, BMT beroperasi dengan tujuan untuk menyediakan layanan keuangan serta memberikan bantuan yang mendorong peningkatan ekonomi bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada pelanggan dapat sangat mempengaruhi kepuasan dalam pengalaman bertransaksi di BMT. Jika pihak lembaga keuangan syariah melalui personel yang memperhatikan serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah,

maka akan menambah kenyamanan nasabah pada saat kegiatan transaksi berlangsung. Dengan memberikan pelayanan yang baik, BMT dapat mendukung kesejahteraan ekonomi masyarakat sekaligus menjalankan ekonomi berdasarkan prinsip syariah (Mundhori & Rohmah, 2022).

BMT Sunan Pandanaran merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang berlokasi di kawasan Pondok Pesantren Sunan Pandanaran, Sleman, Yogyakarta. Berdirinya BMT di pesantren Sunan Pandanaran memiliki peran penitng yang sangat mendukung sistem perekonomian pada santri maupun warga terutama warga bertempat tinggal di sekitar wilayah pesantren. Selain memberikan layanan kepada masyarakat umum, seluruh santri juga melakukan transaksi bahkan diwajibkan untuk membuka rekening tabungan pada BMT Pandanaran, dengan tujuan untuk memberikan pembinaan agar santri terampil dalam mengatur keuangannya sendiri (Yultisya & Daulay, 2023).

Adapun alasan penulis memilih BMT Sunan Pandanaran sebagai tempat dilakukannya penelitian adalah karena berdirinya BMT di sebuah pesantren memiliki peran yang cukup penting. Aktivitas dan mobilitas pelayanan nasabah di BMT Sunan Pandanaran tergolong cukup tinggi, karena para santri diwajibkan membuka tabungan di BMT Sunan Pandanaran agar memudahkan penyimpanan uang saku dan pembayaran uang sekolah selama belajar di Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. Selain itu, guru-guru dan masyarakat umum yang tinggal disekitar lokasi pondok pesantren juga dapat melakukan transaksi dan pada BMT Sunan Pandanaran.

Pondok Pesantren Sunan Pandanaran juga mengalami peningkatan popularitas yang dapat dilihat pada jumlah santri yang masuk setiap tahunnya. Berdasarkan data santri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran, hingga tahun 2024 jumlah santri Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Sunan Pandanaran Yogyakarta telah mencapai 4200 santri. Hal tersebut juga akan berdampak pada tingginya jumlah nasabah pada BMT Sunan Pandanaran. Dengan demikian, pemilihan BMT Sunan Pandanaran sebagai objek penelitian sesuai untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank konvensional dan syariah sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun penelitian tentang topik tersebut belum banyak dilakukan pada lembaga keuangan BMT terutama BMT Sunan Pandanaran. Penelitian yang dilakukan oleh Arsyil Azwar Senja (2014) menyimpulkan bahwa Dimensi CARTER memiliki peran yang cukup signifikan dalam membangun kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan santri sebagai nasabah BMT Sunan Pandanaran terutama pada variabel *empathy* yang memiliki pengaruh terbesar 96%.

Perbedaan penelitian terletak pada jumlah sampel, dengan populasi santri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran yang mengalami peningkatan, maka jumlah sampel yang diambil juga akan bertambah. Perbedaan juga terletak pada metode analisis data, penelitian sebelumnya menggunakan *Confirmatory Factor Analisys* (CFA), sedangkan untuk penelitian ini akan menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Model* (PLS-SEM).

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi studi yang belum ada tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah khusunya di BMT Sunan Pandanaran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru dan saran praktis kepada BMT Sunan Pandanaran agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga BMT Sunan Pandanaran dapat terus mendukung pemberdayaan ekonomi dan tetap bertahan di dunia keuangan yang semakin kompetitif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?
2. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?
3. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?

4. Bagaimana pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?
6. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.
6. Untuk menganalisis pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan dan kontribusi sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi BMT Sunan Pandanaran dalam meningkatkan sistem pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh BMT Sunan Pandanaran dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif untuk mempertahankan nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian disususn untuk memudahkan pembaca maupun penulis dalam menyusun dan memahami isi penelitian. Sistematika penulisan penelitian terdiri dari lima bab. Setiap bab berisikan sub-bab yang menjelaskan secara spesifik terkait beberapa hal yang ada dalam bab. Berikut sistematika penulisan penelitian ini secara garis besar :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang berikutnya akan terbentuk rumusan masalah yang akan dibahas. Kemudian pada bab ini juga menjelaskan terkait tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan sebagai panduan dalam menyusun dan memahami isi dari penelitian ini.

Bab 2 Kajian Pustaka dan Kerangka Teori

Bab ini berisi kajian pustaka dan kerangka teori yang relevan dengan penelitian untuk mendukung pada analisis dan pembahasan penelitian. Bab ini juga disertai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis sebagai pedoman dalam menjawab rumusan masalah.

Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan terkait metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan instrumen penelitian. Selain itu, pada bab ini juga berisi metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian.

Bab 4 Hasil dan Analisis Penelitian

Bab ini merupakan bagian inti dari penelitian yang memaparkan hasil penelitian dari data yang telah diolah sesuai dengan metode yang digunakan. Pembahasan pada bab ini akan menjawab masalah yang telah dirumuskan pada bagian rumusan masalah.

Bab 5 Simpulan

Bab terakhir pada penelitian ini berisi kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya. Pada bab ini juga disertai dengan beberapa saran yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Telaah Pustaka

Kegiatan penelitian didasarkan pada pengetahuan dan penelitian yang telah ada sebelumnya. Sebelum melakukan sebuah penelitian, penting untuk mempelajari dan memahami berbagai konsep, teori, dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan mempelajari literatur dan teori adalah untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas terkait topik yang akan dibahas yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam lingkup Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Pencarian literatur dapat dilakukan melalui berbagai sumber seperti *Google Scholar, Scopus, Emerald*, dan *platform* data ilmiah lainnya. Hasil pencarian kajian Pustaka akan disajikan dalam paragraf berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2023) menggunakan Teknik purposive sampling terhadap 100 nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa kualitas pelayanan model CARTER berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Lhokseumawe. Hanya dua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel kepatuhan dan daya tanggap, sedangkan empat variabel lainnya yaitu jaminan, keandalan, bukti fisik, dan empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah melihat bahwa bank syariah "X" memberikan pelayanan yang dikategorikan berkualitas. Walaupun demikian nasabah merasa bahwa pelayanan yang bank syariah "X berikan atau lakukan belum dapat memuaskan nasabah. Kedepannya bank syariah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada nasabahnya dengan melakukan pelatihan kepada karyawannya serta meningkatkan kualitas teknologinya sehingga dapat bersaing dengan bank lain termasuk bank syariah maupun konvensional. Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian, teknik sampling yang digunakan, dan metode analisis data.

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah & Kurniawati (2021) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya kepada

loyalitas nasabah menunjukkan bahwa *compliance* dan *responsiveness* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah yang selanjutnya akan berpengaruh kepada loyalitas nasabah. *Assurance, empathy, dan reliability* tidak memiliki pengaruh signifikan yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah. Selanjutnya *tangible* memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan, tetapi tidak ada pengaruh signifikan kepada loyalitas pelanggan. Perbedaan penelitian terletak pada penggunaan variabel. Pada penelitian terdahulu kepuasan nasabah merupakan variabel intervening, pada penelitian ini kepuasan nasabah akan menjadi variabel dependen atau terikat.

Penelitian yang dilakukan oleh Khaliq (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selantan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik random sampling kepada 100 orang responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan CARTER memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Variabel *compliance* tentang penerapan prinsip syariah merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada metode analisis. Penelitian terdahulu hanya menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), penelitian ini akan menambahkan analisis *Partial Least Square* (PLS).

Penelitian yang dilakukan oleh Perdana & Fahrullah (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami pada Bank Bukopin Syariah KCP Gresik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, pihak bank dapat mempertahankan dan terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar nasabah tetap merasa nyaman dan puas dalam melakukan transaksi yang berikutnya dapat meningkatkan rasa percaya dan loyalitas dari nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, dan teknik analisis yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan metode analisis regresi sederhana, sedangkan pada penelitian ini akan digunakan metode analisis *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Penelitian yang dilakukan oleh Nasfi, Rahmad, & Sabri (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif dengan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *assurance, reliability, tangibles, empathy,* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, variabel independen yang diteliti, dan teknik analisis yang digunakan. Penelitian terdahulu tidak menambahkan variabel *compliance* seperti pada penelitian ini. Metode analisis penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan metode analisis PLS – SEM dengan alat bantu SmartPLS 4.0.

Penelitian yang dilakukan oleh Faizah, Wiyadi, & Sholahuddin (2023) yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan yang dievaluasi dengan model CARTER terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa variabel *compliance, assurance, tangible,* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, variabel *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil tersebut Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk fokus untuk peningkatan kualitas layanan guna menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyadi (2022) dengan melakukan teknik observasi dan wawancara langsung terhadap 2 orang karyawan dan 4 orang nasabah menunjukkan bahwa model CARTER dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu secara menyeluruh sudah cukup baik pelayanannya hanya saja pada bagian *tangible* dengan permasalahan berupa minimnya gerai ATM dan area parkir yang kurang tertib perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi pelayanannya. Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian, penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif. Selanjutnya, pada teknik pengumpulan data, peneliti terdahulu menggunakan teknik observasi dan

wawancara langsung. Perbedaan juga terletak pada metode analisis data, penelitian terdahulu menggunakan teknik ekplanasi atau penjelasan dalam wujud narasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Meilani & Sugiarti (2022) menunjukkan bahwa variabel CARTER berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun perlu menjadi perhatian pada dimensi *compliance*, untuk meningkatkan dari segi praktik dimensi *compliance,* tidak hanya kepatuhan Syariah pada perbankan tetapi kepatuhan Islami yang diterapkan pada kegiatan lain tetapi masih berkaitan, seperti menutup *counter* sejenak untuk melakukan sholat berjamaah Ketika adzan berkumandang. Perbedaan penelitian terletak pada teknik sampling dan metode analisis data. Penelitian terdahulu menggunakan dua teknik sampling dan metode analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS.

Penelitian yang dilakukan oleh D'Ornay (2021) menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara variabel *Assurance, Reliability, Tangible, Empathy*, dan *Responsiveness* terhadap variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang sangat kuat secara simultan. Kelima variabel bebas tersebut memberikan kontribusi pengaruh sebesar 67,24% terhadap kepuasan nasabah, 32,76% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam penelitian. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, variabel independen yang diteliti, dan teknik analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, variabel independen yang diteliti, dan teknik analisis yang digunakan.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Hasibuan (2023) Kualitas Pelayanan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan teknik *purposive sampling*, terhadap 100 orang. Metode analisis yang digunakan analisis *Partial Least Square – Structural Equation Modeling*.	1. Variabel *compliance* dan *responsiveness* memiliki positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Variabel *Assurance*, R*eliability*, *Tangible*, dan *Empathy* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Cahyadi (2019) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER	Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui studi lapangan, data primer didapatkan dengan penyebaran kuesioner dengan *accidental sampling* terhadap 100 responden dan data sekunder dengan kajian literatur.	Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah melihat bahwa bank syariah "X" memberikan pelayanan yang dikategorikan berkualitas. Walaupun demikian nasabah merasa bahwa pelayanan yang bank syariah "X berikan atau lakukan belum dapat memuaskan nasabah.

			Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian, teknik sampling yang digunakan, dan metode analisis.
3.	Afifah & Kurniawati (2021) *Influence of Service Quality Dimensions of Islamic Banks on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty*	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan secara online, kepada 136 sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan analisis SEM - PLS	1. Variabel *compliance* dan *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah 2. Variabel *Assurance*, *Reliability*, dan *empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah 3. Variabel *Tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada penggunaan variabel. Pada penelitian terdahulu kepuasan

			nasabah merupakan variabel intervening, pada penelitian ini kepuasan nasabah akan menjadi variabel dependen atau terikat.
4.	Khaliq (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 sampel menggunakan teknik *random sampling*. Metode analisis yang digunakan analisis SEM	Penelitian ini menjelaskan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. dimensi *compliance* merupakan dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada metode analisis. Penelitian terdahulu hanya menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), penelitian ini akan menambahkan analisis *Partial Least Square* (PLS).
5.	Perdana & Fahrullah (2020)	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa 21,4%

	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik	dengan Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.	kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, dan teknik analisis yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan metode analisis regresi sederhana, sedangkan pada penelitian ini akan digunakan metode analisis *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)
6.	Nasfi, Rahmad, & Sabri (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan Melakukan pengumpulan data melalui Interview, Observasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada 100 sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan pemanfaatan SPSS	Penelitian ini menjelaskan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, variabel independen yang diteliti, dan teknik analisis yang digunakan. Penelitian terdahulu tidak menambahkan variabel

			compliance seperti pada penelitian ini. Metode analisis penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan metode analisis PLS – SEM dengan alat bantu SmartPLS 4.0
7.	Faizah, Wiyadi, & Sholahuddin (2023) *The Impact of Service Quality Using the Carter Model on Customer Satisfaction in Indonesian Islamic Banks*	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori yang menjelaskan hubungan kausalitas antara variabel independen dan dependen. Melakukan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarkan dengan bantuan *Google Form* menggunakan teknik *purposive sampling* kepada 100 orang dan menggunakan data sekunder melalui studi literatur. Metode analisis yang digunakan analisis SEM – PLS.	1. Variabel *Compliance* dan *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah 2. Variabel *Assurance* dan Empathy tidak memiliki pengaruh substansial terhadap kepuasan nasabah 3. Variabel *Reliability* dan *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

8.	Hariyadi (2022) Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu	Jenis penelitian adalah penelitian dekriptif kualitatif dengan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 2 orang karyawan dan 4 orang nasabah. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung kepada informan. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis data eksplanasi atau penjelasan dalam wujud narasi.	Penelitian ini menjelaskan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. namun dari segi *tangible* perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian, penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif. Selanjutnya, pada teknik pengumpulan data, peneliti terdahulu menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung. Perbedaan juga terletak pada metode analisis data, penelitian terdahulu menggunakan teknik ekplanasi atau penjelasan dalam wujud narasi.
9.	Meilani & Sugiarti (2022) Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan Melakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan dengan dua	Penelitian ini menjelaskan bahwa seluruh variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

	Bank Syariah Indonesia	teknik sampling yaitu *Judgement sampling* dan *accidental sampling* dengan menentukan kriteria sampel. Metode analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS	nasabah. Namun perlu menjadi perhatian pada dimensi *compliance*. Perbedaan penelitian terletak pada teknik sampling dan metode analisis data. Penelitian terdahulu menggunakan dua teknik sampling dan metode analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS.
10.	D'Ornay (2021) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan Melakukan metode observasi, kuesioner, dokumen, dan interview terhadap 99 sampel. Metode analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen memiliki hubungan yang sangat kuat secara positif secara simultan. Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian, variabel independen yang diteliti, dan teknik analisis yang digunakan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah disampaikan diatas, perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu santri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran yang diwajibkan menjadi nasabah dari BMT Sunan Pandanaran. Penelitian ini dilakukan di lingkungan pondok pesantren yang mungkin memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda dari bank Syariah umum. Populasi dan sampel dari penelitian ini akan memiliki jumlah yang berbeda yang akan mempengaruhi hasil penelitian.

B. Kerangka Teori

1. BMT dan Eksistensinya sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah

Lembaga keuangan adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Segala sesuatu yang dilakukan oleh lembaga keuangan, selalu berhubungan dengan bidang keuangan, diantaranya mengelola, menghimpun dana masyarakat, dan menyediakan layanan keuangan lainnya. Lembaga keuangan syariah adalah perusahaan di bidang jasa keuangan yang mekanismenya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah ini mencakup pelarangan adanya praktik riba dan penerapan akad-akad syariah. Lembaga keuangan syariah bertugas untuk menyediakan dana masyarakat untuk pengembangan bisnis dengan menerapkan prinsip syariah. Selain itu, lembaga keuangan syariah membantu aktivitas ekonomi dengan tujuan meningkatkan produktivitas, memudahkan distribusi barang, dan mendorong pembukaan lapangan pekerjaan (Maulidatur Rahmah, 2023).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS), seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT), berperan pada pengembangan usaha mikro dan kecil dengan prinsip syariah. Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, BMT juga berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang menghimpun dan menyalurkan dana. BMT mengumpulkan dana melalui simpanan dan kemudian memberikan dana tersebut melalui kredit yang berbasis syariah.. Selain itu, lembaga keuangan ini juga menyediakan

layanan jasa keuangan seperti pelayanan sosial dalam bentuk pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah. Dengan demikian, selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sudjana K, 2020).

2. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan kemauan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah lembaga guna memikat klien dengan kinerjanya. Mempraktikkan sistem pelayanan berkualitas tinggi adalah hal yang harus dilakukan oleh industri, terutama dalam bidang keuangan (Perdana & Fahrullah, 2020).

Peningkatan pelayanan kualitas memiliki manfaat yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk meraih keuntungan dalam persaingan terutama pada lembaga keuangan dan perbankan. Manfaat lain dalam meningkatkan kualitas layanan juga akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas dan pangsa pasar (Ratnasari, 2020). Lembaga dalam hal ini lembaga keuangan yang mampu memberikan layanan yang baik juga cenderung memiliki reputasi yang baik, dengan itu akan menarik lebih banyak pelanggan untuk mempercayakan kebutuhan finansial mereka kepada lembaga keuangan tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Nasfi, Rahmad, dan Sabri (2020) merupakan tindakan yang diterima oleh nasabah dari penawaran produk dan jasa keuangan yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan dengan memberikan kemudahan dan bantuan berdasarkan kemampuan dan kendala yang dihadapi saat itu berdasarkan kegiatan transaksi yang dilakukan (Nasfi, Rahmad, & Sabri, 2020).

Dalam penelitian ini standar pengukuran kualitas pelayanan nasabah menggunakan analisis model CARTER. Model CARTER ialah alat ukur

yang digunakan untuk memperjelas serta mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah dan membuat alat pengujian yang berkualitas. Model CARTER merupakan pengembangan teori konvensional sebelumnya yaitu SERVQUAL. Pengembangan teori Model CARTER adalah dengan menambahkan variabel kepatuhan syariah agar dapat mengukur kualitas pelayanan lembaga yang lebih terkhusus pada aspek syariah. Model CARTER mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat berdasarkan instrumen yang meliputi enam dimensi yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* (Cahyadi, 2019).

Perkembangan penelitian yang dilakukan Othman dan Owen (2001) memodifikasi ukuran model *SERVQUAL* menjadi model CARTER agar sesuai dengan pengukuran kualitas layanan bank syariah. Berdasarkan Othman dan Owen (2001) kualitas layanan model CARTER dapat diukur melalui enam dimensi yaitu *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy,* serta *responsiveness*.

Tabel 2. 2 Dimensi Kualitas pelayanan

Model SERVQUAL dan CARTER

Model SERVQUAL	Model CARTER
Assurance (Jaminan)	*Compliance* (Kepatuhan Syariah)
Reliability (Kehandalan)	*Assurance* (Jaminan)
Tangible (Wujud Fisik)	*Reliability* (Kehandalan)
Empathy (Kepedulian)	*Tangible* (Wujud Fisik)
Responsiveness (Daya Tanggap)	*Empathy* (Kepedulian)
	Responsiveness (Daya Tanggap)

Compliance adalah kepatuhan syariah yang berarti keahlian untuk memenuhi hukum Islam dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. *Assurance* adalah jaminan yang mencakup kesantunan, pengetahuan, dan kemampuan staf untuk menyampaikan infomasi secara benar dan jelas, termasuk membangun komunikasi verbal dan tertulis antara staf dan pelanggan dengan baik. *Reliability* adalah kehandalan yang memiliki arti kemampuan pihak lembaga untuk memberikan layanan yang akurat, tidak berubah-ubah, dan konsisten agar tidak merusak kepercayaan dari pelanggan atau nasabah. *Tangible* adalah wujud fisik yang merupakan representasi dari sarana secara fisik, perlengkapan, personil, dan bahan komunikasi yang menimbulkan kesan profesional bagi pelanggan. *Empathy* adalah kepedulian yang dapat diartikan sebagai keahlian pihak lembaga dalam memberikan kepedulian yang tulus kepada pelanggan, baik secara individual maupun kolektif. Hal ini menunjukkan pendekatan yang lebih personal pada saat melakukan pelayanan pada pelanggan. *Responsiveness* adalah daya tanggap yang diartikan sebagai sebuah keahlian pihak lembaga untuk membantu kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat (Othman & Owen, 2001)

Model CARTER dapat membantu lembaga terkhusus lembaga keuangan syariah dalam mengidentifikasi bagian yang perlu ditingkatkan dari mutu layanan, tetapi juga mendukung upaya lembaga keuangan dalam membangun koneksi jangka panjang dengan pelanggan atau nasabah mereka. Dalam penelitian ini, dimensi CARTER dianggap sebagai variabel bebas yang berdiri sendiri. Tujuannya adalah untuk melihat pengaruh dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan santriwati secara individual, sehingga analisis menjadi lebih mendalam dan komprehensif dan juga mengetahui kekuatan dan kelemahan dari masing masing dimensi dalam mempengaruhi kepuasan.

3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan nasabah atas rasa senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kesan kinerja dengan harapan dari pelanggan. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang timbul dikarenakan adanya perbandingan antara harapan pelanggan sebelum adanya interaksi terhadap pengalaman nyata pada saat interaksi dan juga perasaan setelah melakukan interaksi tersebut. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap ketidaksesuaian atau diskonfirmasi antara kinerja aktual produk setelah pemakaiannya dan harapan sebelumnya (kinerja lainnya).

Pernyataan Tjiptono dalam jurnal yang ditulis oleh Ratnasari (2020) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi atas hasil interaksi pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Ketika hasil yang diperoleh setidaknya sama atau lebih baik dari harapan, maka pelanggan dianggap puas. Sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasilnya tidak memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya berasal dari segi kualitas dari produk atau layanan, tetapi pelanggan juga membandingkan dengan harapan awal mereka sebelum terjadi interaksi atau transaksi dalam konteks lembaga keuangan. Menjadi evaluasi subjektif, kepuasan pelanggan menjadi tantangan utama bagi perusahaan dalam memahami, mencapai, dan menjaga kepuasan para pelanggannya.

Menurut Perdana dan Fahrullah (2020) kepuasan dan ketidakpuasan nasabah dalam dunia perbankan adalah hasil dari penilaian nasabah terhadap harapan yang dimiliki pada saat membeli dan menggunakan suatu produk atau layanan perbankan. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan persepsi dari nasabah terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas maka nasabah akan merasa tidak puas. Apabila harapannya sama atau lebih rendah daripada kualitas produk atau layanan maka nasabah akan merasa

puas karena kualitas produk atau layanan yang didapatkan sesuai atau bahkan lebih baik.

Pada penelitian ini, kepuasan pelanggan dinilai pada bagian kesan kinerja saja, tanpa membandingkan secara langsung dengan ekspektasi pelanggan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada penilaian kualitas pelayanan yang diterima oleh santriwati berdasarkan pengalaman bertransaksi di BMT Sunan Pandanaran. Penilaian berdasarkan kesan kinerja lebih relevan digunakan dalam melihat aspek layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman santriwati secara langsung.

C. Hipotesis

1. Pengaruh *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Compliance atau Kepatuhan Syariah yang berarti kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam dan memenuhi hukum Islam. Indikator variabel *Compliance* pada studi ini meliputi pelaksanaan prinsip yang sesuai dengan hukum Islam dan mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang islami. Berdasarkan penelitian pada yang dilakukan Hasibuan (2023) variabel *compliance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelaksanaan *compliance* yang baik dan sesuai dengan prinsip ekonomi Islam memberikan pengaruh kepada nasabah.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H1 : Ada pengaruh positif antara *compliance* terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Othman dan Owen, *Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan yang harus dimiliki oleh karyawan serta keterampilan mereka dalam berkomunikasi untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah. Ini juga mencakup komunikasi verbal dan tertulis antara staf bank dan pelanggan. Pada

variabel ini akan membahas keramahan dan kesopanan karyawan, pengetahuan serta pengalaman karyawan dalam lembaga keuangan dari sudut pandang nasabah, serta keyakinan nasabah menggunakan produk dan jasa bank. Dalam penelitian Afifah (2021) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya kepada loyalitas menyatakan bahwa variabel *assurance* memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H2 : Ada pengaruh positif antara *Assurance* terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dapat diandalkan, akurat, serta dapat dipercaya oleh nasabah. *Reliability* bisa membuat lembaga keuangan syariah atau bank syariah menjadi lebih efisien dan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Indikator pada studi ini adalah pelayanan yang cepat dan aman, dan memastikan keakuratan pada catatan transaksi. Hasil penelitian yang dilakukan Khaliq (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan variabel *Reliability* terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H3 : Ada pengaruh positif antara *Reliability* terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Nasabah

Tangible adalah bukti fisik yang berhubungan dengan kondisi dan penampilan fasilitas fisik seperti perlengkapan, peralatan, personel, dan alat komunikasi. Indikator pada studi ini mencakup penampilan pada kantor dan kelengkapan fasilitas fisik pada kantor lembaga keuangan syariah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2021) membuktikan bahwa *Tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan menjadi faktor utama kepuasan nasabah pada bank Syariah.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H4 : Ada pengaruh positif antara *tangible* terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah

Empathy adalah kepedulian, yaitu kepedulian individu karyawan kepada pelanggannya. Variabel ini bisa menjadi salah satu ciri khas pegawai bank syariah yang dapat memberikan perhatian khusus kepada nasabah. Indikator pada penelitian ini mencakup atensi yang diberikan kepada nasabah, serta kepedulian pegawai terhadap permasalahan nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nasfi (2020) menunjukan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

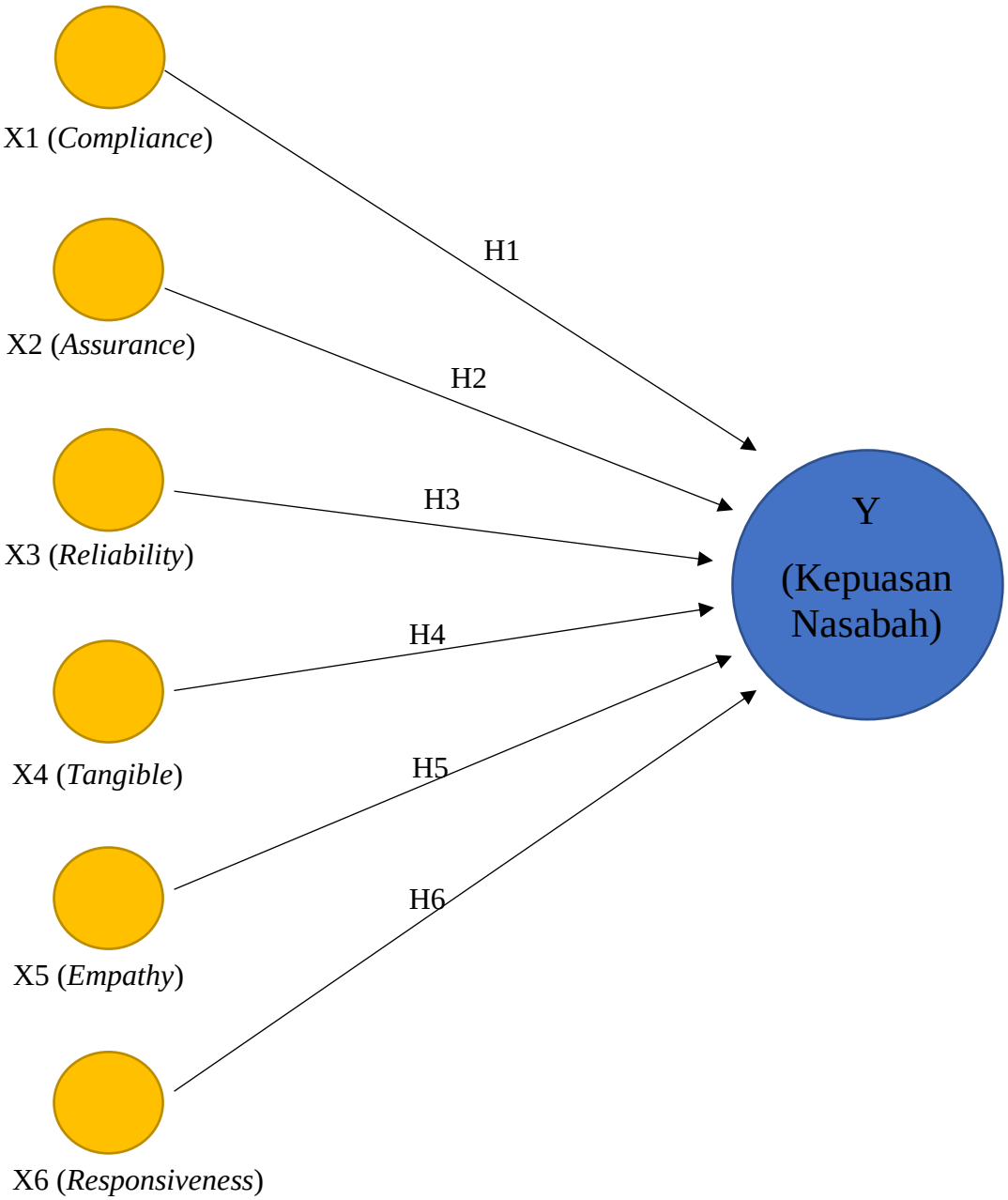
Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H5 : Ada pengaruh positif antara *Empathy* terhadap kepuasan nasabah

6. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan pihak lembaga keuangan maupun Bank untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan informasi yang jelas. Indikator pada variabel *responsiveness* mencakup ketanggapan dan kesediaan pihak lembaga untuk membantu pelanggan, serta kecepatan pemberian layanan pada kebutuhan dan atau permasalahan nasabah. Hasil penelitian Siangka (2021) menunjukkan bahwa variable *responsiveness* merupakan variabel yang dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan Hasibuan (2023) juga menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :
H6 : Ada pengaruh positif antara *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah.

D. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuantitatif. Berdasarkan topik yang diambil oleh penulis yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka penulis menyesuaikan dengan populasi dan sampel penelitian yang jumlahnya tidak sedikit, sehingga dengan jenis penelitian kuantitatif akan lebih efisien dan efektif bagi penulis dan subjek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada BMT Sunan Pandanaran. Penulis akan melakukan pengambilan data primer pada Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran Yogyakarta.

C. Waktu pelaksanaan penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Agustus hingga Oktober 2024. Penelitian akan dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah BMT Sunan Pandanaran. Pada bulan September hingga Oktober akan dilakukan analisis data yang dilanjutkan dengan penulisan hasil penelitian.

D. Subjek dan Objek penelitian

Penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan BMT Sunan Pandanaran dan Kepuasan Santri Sunan Pandanaran. Subjek pada penelitian ini adalah BMT Sunan Pandanaran Yogyakarta dan Objek pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran sebagai nasabah.

E. Populasi dan sampel

Dalam penelitian, populasi dapat didefinisikan sebagai semua elemen yang terlibat dalam penelitian, termasuk subjek dan individu yang memiliki karakteristik

tertentu. Dengan kata lain, populasi penelitian adalah semua orang, objek, atau peristiwa yang menjadi subjek penelitian (Susanto, Arini, Yuntina, Soehaditama, & Nuraeni, 2024). Populasi dalam penelitian ini adalah Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran yang berjumlah 1414 orang.

Tabel 3. 1 Populasi Santriwati

	Santriwati MTS	Santriwati MA
KELAS 1	241	212
KELAS 2	294	201
KELAS 3	265	201
TOTAL	800	614

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keadaan populasi yang diambil dengan menggunakan teknik sampling (Purwanza, 2022). Teknik Sampling yang digunakan adalah *purposive sampling.* Sampel pada penelitian ini adalah Santri Putri Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah yang berjumlah 95 orang.

Berikut adalah kriteria dalam pengambilan sampel :

1. Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran
2. Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran Angkatan 2022-2024
3. Berstatus siswa aktif MTs dan MA Pondok Pesantren Sunan Pandanaran pada tahun 2024

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.\, e^2}$$

$$n = \frac{1414}{1 + 1414.\, 10\%^2}$$

$$n = \frac{1414}{1 + 1414.\, 0.1^2}$$

$$n = \frac{1414}{15{,}14}$$

$$n = 93{,}39 \infty 95$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error 10%

F. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada 180 santriwati Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Sunan Pandanaran sebagai responden. Data sekunder diperoleh dari sumber yang relevan dan dapat mendukung dalam melakukan analisis hasil penelitian. Sumber data mencakup jurnal-jurnal ilmiah, buku, dan prosiding konferensi. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan membandingkan hasil penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya.

G. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Menurut Sugiono dalam penelitian Dewi (2020) kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu peristiwa atau kejadian, terdiri dari kumpulan pertanyaan untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang sedang dilakukan. Metode pengumpulan data ini efektif jika peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden.

Proses pengambilan data primer dilakukan secara langsung di Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran. Setelah berkoordinasi

dengan pihak Madrasah, penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk cetak secara langsung kepada santriwati yang memenuhi kriteria responden. Sebelum mengisi kuesioner, penulis menjelaskan secara singkat mengenai tujuan penelitian dan tata cara pengisian agar responden dapat memahami setiap pertanyaan pada kuesioner. Setelah memberikan waktu yang cukup kepada responden untuk mengisi kuesioner, penulis mengumpulkan kuesioner yang telah selesai diisi.

H. Definisi Operasional Variable

1. Kualitas Pelayanan Model CARTER

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan. CARTER terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. *Compliance* atau kepatuhan adalah kemampuan untuk mematuhi prinsip Islam yang diterapkan pada Bank Syariah. *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan serta keterampilan komunikasi karyawan perbankan Syariah untuk mendapatkan kepercayaan dan meyakinkan nasabah. *Reliability* atau Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai, akurat, dapat diandalkan dan dipercaya oleh nasabah. *Tangible* adalah wujud fisik yang berhubungan dengan kelengkapan dan keadaan fasilitas fisik baik dari peralatan hingga personel. *Empathy* adalah bentuk kepedulian individu dari pihak bank syariah kepada nasabahnya. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan dalam menyediakan layanan dan bantuan kepada nasabah dengan cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas (Afifah & Kurniawati, 2021).

Indikator yang akan digunakan dalam pengambilan data dapat dijelaskan secara ringkas pada tabel 3.2 dan tabel 3.3

Tabel 3. 2

Ringkasan Indikator dari Variabel X (Independen)

No	Variabel	Indikator
1.	*Compliance* atau Kepatuhan Syariah (X1)	1. BMT Sunan Pandanaran melaksanakan operasional sesuai dengan prinsip syariah 2. BMT Sunan Pandanaran tidak melakukan praktik *Riba, Gharar, Maysir* pada transaksi. 3. BMT Sunan Pandanaran mempraktikan syarat layanan produk dengan cara yang Islami.
2.	*Assurance* atau Jaminan (X2)	1. Pegawai BMT Sunan Pandanaran berperilaku sopan, ramah, dan bersahabat. 2. Pegawai BMT Sunan Pandanaran memiliki pengalaman dan kemampuan yang baik. 3. Pegawai BMT Sunan Pandanaran mampu berkomunikasi dengan baik 4. BMT Sunan Pandanaran dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan dari dana dan data nasabah.
3.	*Reliability* atau Kehandalan (X3)	1. Pelayanan BMT Sunan Pandanaran nyaman dan aman 2. Pelayanan BMT Sunan Pandanaran cepat dan mudah 3. Pelayanan BMT Sunan Pandanaran akurat 4. Pelayanan BMT Sunan Pandanaran tepat dan teliti 5. Pegawai BMT Sunan Pandanaran memahami kebutuhan nasabah
4.	*Tangible* atau Wujud Fisik (X4)	1. Kantor BMT Sunan Pandanaran memiliki fasilitas fisik yang lengkap

		2. Penampilan kantor BMT Sunan Pandanaran menarik dan Islami 3. Lokasi BMT Sunan Pandanaran strategis 4. Penampilan Pegawai BMT Sunan Pandanaran rapi 5. Ruang tunggu nasabah BMT Sunan Pandanaran nyaman 6. BMT Sunan Pandanaran selalu buka tepat waktu
5.	*Empathy* atau Kepedulian (X5)	1. Pegawai BMT Sunan Pandanaran tidak membedakan pelayanannya terhadap semua nasabah 2. Pegawai BMT Sunan Pandanaran melayani dengan rasa kekeluargaan 3. Pegawai BMT Sunan Pandanaran mampu menangani keluhan nasabah 4. Pegawai BMT Sunan Pandanaran menerapkan senyum, salam, sapa 5. Pegawai BMT Sunan Pandanaran selalu bersedia membantu nasabah
6.	*Responsiveness* atau Daya Tanggap (X6)	1. Waktu layanan pada teller BMT Sunan Pandanaran cepat 2. Pegawai BMT Sunan Pandanaran tanggap dalam melayani dan menanggapi permintaan nasabah 3. BMT Sunan Pandanaran mampu memberikan solusi yang tepat dan sesuai dengan masalah dari nasabah 4. Pegawai BMT Sunan Pandanaran siap membantu ketika nasabah mengalami kesulitan

Tabel 3. 3

Ringkasan Indikator dari Variabel Y (Dependen)

No	Variabel	Indikator
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan BMT Sunan Pandanaran 2. Nasabah mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari harapan 3. Nasabah puas dengan fasilitas yang diberikan BMT Sunan Pandanaran. 4. Nasabah puas dengan kualitas produk tabungan w*adiah* BMT Sunan Pandanaran 5. Nasabah puas dengan pelayanan Islami dari BMT Sunan Pandanaran 6. Nasabah puas dengan kecepatan dan kemudahan pelayanan 7. Nasabah puas dengan pelayanan yang terpercaya 8. Nasabah tidak pernah mengajukan komplain terhadap pelayanan BMT Sunan Pandanaran.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian ini. Indikator digunakan sebagai acuan dalam menyusun pertanyaan kuesioner untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Sunan Pandanaran.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Kepuasan Nasabah ditentukan oleh sejumlah faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan (Sulaiman, 2021).

Kepuasan nasabah merupakan sesuatu hal yang dirasakan dari persepsi nasabah setelah melakukan transaksi dengan pihak penyedia layanan atau lembaga secara langsung. Dimana hal tersebut adalah penilaian dari nasabah atau pelanggan yang sesuai harapan atau keinginan nasabah (Nasfi, Rahmad, & Sabri, 2020)

I. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuesioner dan pengukuran jawaban menggunakan Skala Likert dengan menggunakan interval 1-6. *Likert scale* atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Jawaban dari setiap indikator mempunyai gradasi dari nilai yang tertinggi sampai nilai yang terendah.

Skala likert sebaiknya terdiri dari empat atau enam poin. Empat poin digunakan kepada responden muda untuk menyelesaikan kuesioner karena skala empat poin mudah dipahami. Skala enam poin harus digunakan untuk menghindari jawaban ragu-ragu dari responden dan memungkinkan untuk meningkatkan presisi pengukuran. Nilai netral dirancang untuk lebih sulit disetujui daripada tidak disetujui (Nemoto & Beglar, 2014, p. 5).

Berikut merupakan pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden yaitu :

1. Sangat tidak setuju dengan skor (1)
2. Tidak Setuju dengan skor (2)
3. Agak Tidak Setuju dengan skor (3)
4. Agak Setuju dengan skor (4)
5. Setuju dengan skor (5)
6. Sangat Setuju dengan skor (6)

Semakin tinggi skor variabel mengindikasikan bahwa pendapat responden terhadap suatu pernyataan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah skor variabel mengindikasikan bahwa pendapat responden terhadap suatu pernyataan semakin rendah.

J. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan pengolahan data Metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Menurut Fornell dalam (Joseph F. Hair & Sarstedt, 2019) Metode ini juga dikenal sebagai PLS *Path Modeling* yang memungkinkan estimasi hubungan sebab-akibat yang kompleks dengan variabel laten. PLS-SEM digunakan peneliti untuk menguji data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil. Peneliti menggunakan program SmartPLS 4.0 dalam pengolahan data.

Bentuk persamaan yang merefleksikan pengujian hipotesis yang ditujukan untuk menguji variabel independen terhadap dependen adalah sebagai berikut

Rumus :

$$Y = \alpha + \beta 1\ CO + \beta 2\ AS + \beta 3\ RE + \beta 4\ TA + \beta 5\ EM + \beta 6\ RES + e1$$

Keterangan :

α = Konstanta
β = Koefisien Regresi
CO = *Compliance*
AS = *Assurance*
RE = *Reliability*
TA = *Tangible*
EM = *Empathy*
RES = *Responsiveness*
e = *Disturbance Error*

K. Evaluasi Model

Dalam menganalisis serta mengevaluasi informasi atau data, berikut metode-metode yang digunakan ialah

1. *Evaluation Of Measurement Model (Outer Model)*

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Pengujian validitas *convergent* dapat dilihat dari nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dikatakan memenuhi validitas *convergent* dengan kategori baik apabila mempunyai nilai AVE pada setiap variabelnya. Nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5 (Ghozali dan Latan, 2015).

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *composite reliability* dan *crombachs alpha.* Nilai untuk *composite reliability* adalah >0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima. Nilai untuk *cronbachs alpha* ≥ 0,60 (Ghozali & Latan, 2015).

2. Evaluation Of Structural Model (Inner Model)

Model struktural menunjukkan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Dalam melihat model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai R-Square (R2) untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-Squares dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Nilai R-Squares 0,75; 0,50; dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

Uji T-Statistik digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara hasil T hitung (T-statistik) dengan T-tabel. Uji T dengan tingkat signifikansi pada 0,05 (T-Hitung > T-Tabel) dari parameter jalur stuktural maka dapat diterima.

Cara untuk menguji hipotesis yaitu dengan melihat *path coefficients*. *Path coefficients* adalah suatu model analisis jalur yang secara sistematis untuk membandingkan berbagai jalur yang bisa mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial dengan toleransi kesalahan 5% (Ghozali & Kusumadewi, 2023).

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Hasil Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada BMT Sunan Pandanaran dan mengambil data primer pada Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran Yogyakarta. Sebanyak 180 kuesioner disebarkan kepada Santriwati MTS dan Santriwati MA Sunan Pandanaran Yogyakarta. Berikut rincian pembagian kuesioner yang disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1
Rincian Pembagian Kuesioner

		Kuesioner Didistribusikan	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah
Santriwati MTS	Kelas 1	29	29	22
	Kelas 2	30	30	25
	Kelas 3	27	27	27
Santriwati MA	Kelas 1	26	26	26
	Kelas 2	39	39	39
	Kelas 3	29	29	29
	Total	180	180	168
	Persentase (%)	100%	100%	93%

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 180 kuesioner yang disebarkan kepada Santriwati MTS dan Santriwati MA Sunan Pandanaran Yogyakarta, 180 kuesioner yang kembali dan sebanyak 168 kuesioner yang dapat diolah. Sehingga tingkat *usable response rate* sebesar 93%.

B. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 168 responden, maka dapat diklasifikasikan karakterisitik responden berdasarkan usia, pendidikan, tahun mulai menabung, dan jenis tabungan. Berikut rincian klasifikasi responden secara umum yang disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2

Klasifikasi Secara Umum

Klasifikasi		Total	Persentase
Usia	< 12 tahun	0	0%
	12-15 tahun	94	55.95%
	16-18 tahun	72	42.85%
	> 18 tahun	2	1.1%
Jumlah Responden		168	100%
Pendidikan	Madrasah Tsanawiyah	74	44.05%
	Madrasah Aliyah	94	55.95%
Jumlah Responden		168	100%
Mulai menabung	≤ 2022	80	47.62%
	2023	46	27.38%
	2024	42	25%
Jumlah Responden		168	100%
Jenis tabungan	Wadiah	168	100%
	Mudharabah	0	0%
	Lainnya	0	0%
Jumlah Responden		168	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa usia responden sebagian besar adalah usia 12-15 tahun dengan presentase 55.95%, diikuti dengan usia 16-18 dengan presentase 42.85% dan usia diatas 18 tahun dengan presentase 1.1%.

Responden adalah santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran yang merupakan siswi aktif Madrasah Tsanawiyah sebanyak 74 responden dengan presentase 44.05% dan Madrasah Aliyah sebanyak 94 responden dengan presentase 55.95%

Sebanyak 47.62% responden merupakan santriwati yang telah lama menabung di BMT Sunan Pandanaran selama 30 bulan dan atau lebih (terhitung

dari bulan Juli). Responden yang memulai menabung pada tahun 2023 atau telah menabung selama 18 bulan sebanyak 46 responden atau sebesar 27.38%. Responden yang mulai menabung pada tahun 2024 atau telah menabung selama 6 bulan sebanyak 42 responden atau sebesar 25% dari total seluruh responden.

Jenis tabungan yang digunakan oleh santriwati sebagai nasabah BMT Sunan Pandanaran adalah tabungan wadiah. Tabungan dengan akad wadiah memiliki skema penitipan. Artinya, santriwati sebagai nasabah memberikan amanah kepada BMT Sunan pandanaran untuk memanfaatkan dana yang dititipkan serta bertanggung jawab terhadap penggunaannya.

C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis. Analisis deskriptif data pada penelitian ini disajikan per variabel penelitian.

1. Variabel *Compliance* (Kepatuhan)

Variabel *Compliance* (Kepatuhan) terdiri dari 9 indikator dengan indikator konstruk: CO1, CO2, CO3, CO4, CO5, CO6, CO7, CO8, CO9. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3

Penelitian Responden Terhadap *Compliance*

Indikator	Mean	Kategori
CO1	4,98	Setuju
CO2	4,81	Setuju
CO3	4,87	Setuju
CO4	4,71	Setuju
CO5	4,78	Setuju
CO6	5,18	Setuju
CO7	5,18	Setuju

CO8	5,06	Setuju
CO9	4,94	Setuju
Compliance	4,95	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden setuju dengan pernyataan indikator pengukur *compliance*. Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,95.

2. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Variabel *Assurance* (Jaminan) terdiri dari 9 indikator dengan indikator konstruk: AS1, AS2, AS3, AS4, AS5, AS6, AS7, AS8, AS9. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4

Penelitian Responden Terhadap *Assurance*

Indikator	Mean	Kategori
AS1	4,45	Agak Setuju
AS2	4,34	Agak Setuju
AS3	4,67	Setuju
AS4	4,64	Setuju
AS5	4,30	Agak Setuju
AS6	4,79	Setuju
AS7	4,73	Setuju
AS8	4,71	Setuju
AS9	4,73	Setuju
Assurance	4,60	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden setuju dengan pernyataan indikator pengukur *Assurance*. Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,60.

3. Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Variabel *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari 8 indikator dengan indikator konstruk: RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6, RE7, RE8. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5
Penelitian Responden Terhadap Reliability

Indikator	Mean	Kategori
RE1	4,57	Setuju
RE2	4,78	Setuju
RE3	4,05	Agak Setuju
RE4	4,33	Agak Setuju
RE5	4,47	Agak Setuju
RE6	4,59	Setuju
RE7	4,46	Agak Setuju
RE8	4,41	Agak Setuju
Reliability	4,46	Agak Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden agak setuju dengan pernyataan indikator pengukur *Reliability*. Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,46.

4. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terdiri dari 9 indikator dengan indikator konstruk: TA1, TA2, TA3, TA4, TA5, TA6, TA7, TA8, TA9. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6

Penelitian Responden Terhadap *Tangible*

Indikator	Mean	Kategori
TA1	4,41	Agak Setuju
TA2	4,38	Agak Setuju
TA3	4,56	Setuju
TA4	4,60	Setuju
TA5	4,76	Setuju
TA6	4,55	Setuju
TA7	4,60	Setuju
TA8	4,51	Setuju
TA9	4,20	Agak Setuju
Tangible	4,51	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden setuju dengan pernyataan indikator pengukur *Tangible*. Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,51.

5. Variabel *Empathy* (Kepedulian)

Variabel *Empathy* (Kepedulian) terdiri dari 7 indikator dengan indikator konstruk: EM1, EM2, EM3, EM4, EM5, EM6, EM7. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4. 7

Penelitian Responden Terhadap Empathy

Indikator	Mean	Kategori
EM1	4,58	Setuju
EM2	4,42	Agak Setuju
EM3	4,59	Setuju
EM4	4,27	Agak Setuju
EM5	4,19	Agak Setuju
EM6	4,48	Agak Setuju
EM7	4,63	Setuju
Empathy	4,45	Agak Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden agak setuju dengan pernyataan indikator pengukur *compliance*. Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,45.

6. Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

Variabel *Responsiveness* terdiri dari 7 indikator dengan indikator konstruk: RES1, RES2, RES3, RES4, RES5, RES6, RES7. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8

Penelitian Responden Terhadap Responsiveness

Indikator	Mean	Kategori
RES1	4,00	Agak Setuju
RES2	4,52	Setuju
RES3	4,57	Setuju
RES4	4,47	Agak Setuju

RES5	4,35	Agak Setuju
RES6	4,41	Agak Setuju
RES7	4,43	Agak Setuju
Responsiveness	4,46	Agak Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden agak setuju dengan pernyataan indikator pengukur *Responsiveness.* Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,46.

7. Kepuasan Nasabah

Variabel dependen yaitu kepuasan nasabah terdiri dari 13 indikator dengan indikator konstruk: Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y9, Y10, Y11, Y12, Y13. Jawaban responden untuk variabel ini dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9

Penelitian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

Indikator	Mean	Kategori
Y1	4,29	Agak Setuju
Y2	4,54	Agak Setuju
Y3	4,10	Agak Setuju
Y4	4,39	Agak Setuju
Y5	4,54	Setuju
Y6	4,51	Setuju
Y7	4,02	Agak Setuju
Y8	4,51	Setuju
Y9	4,39	Agak Setuju
Y10	3,84	Agak Tidak Setuju
Y11	4,11	Agak Setuju

Y12	2,93	Agak Tidak Setuju
Y13	3,67	Agak Setuju
Kepuasan Nasabah	4,14	Agak Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas dari 168 responden rata-rata responden agak setuju dengan pernyataan indikator pengukur *Kepuasan Nasabah.* Hal ini ditunjukan pada rata-rata indikator yang menunjukan angka 4,14.

D. Evaluasi Model

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian validitas *convergent* dapat dilihat dari nilai *outer loading* atau *loading factor*. suatu indikator dikatakan memenuhi validitas *convergent* dengan kategori baik apabila mempunyai nilai AVE pada setiap variabelnya. Nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5 (Ghozali dan Latan, 2015).

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *composite reliability* dan *crombachs alpha.* Nilai untuk *composite reliability* adalah >0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima. Nilai untuk *cronbachs alpha* ≥ 0,60 (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut merupakan hasil olah data yang menghasilkan nilai dalam evaluasi model pengukuran yang akan ditampilkan pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10

Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
AS	0.920	0.922	0.934	0.612
CO	0.857	0.866	0.887	0.469
EM	0.929	0.931	0.943	0.702
RES	0.936	0.938	0.948	0.725
RE	0.912	0.917	0.929	0.620
TA	0.903	0.907	0.921	0.564
Y	0.949	0.954	0.956	0.625

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Keterangan :

CO = *Compliance* atau Kepatuhan Syariah

AS = *Assurance* atau Jaminan

RE = *Reliability* atau Kehandalan

TA = *Tangible* atau Wujud Fisik

EM = *Empathy* atau Kepedulian

RES = *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel *Dependen*)

Nilai AVE (*Average Variance Extracted*) yang ditunjukkan pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian valid yaitu >0,5 kecuali pada variabel *Compliance*. Nilai AVE terendah terdapat pada *compliance* yaitu sebesar 0,469. Menurut Ho (2020) dalam Maruf (2021), nilai AVE diatas 0,40 masih dapat diterima apabila nilai *composite reliability* memenuhi syarat. Sedangkan menurut

Lam (2012) dalam Maruf (2021) menyatakan bahwa jika nilai AVE adalah kurang dari 0,5 dan nilai *Composite Reliability* lebih besar dari batas yang dapat diterima yaitu 0,6 maka penelitian harus tetap dilanjutkan.

Berdasarkan tabel diatas, seluruh indikator dan variabel dalam penelitian dapat dikatakan baik karena mempunyai nilai *composite reliability* dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Seluruh nilai masing-masing variabel diatas 0,7, dengan kata lain hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Uji validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan melihat nilai *cross loading*. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi syarat apabila nilai indikator variabelnya merupakan yang terbesar dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Berikut merupakan hasil *cross loading* yang akan ditampilkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11

Cross Loading

	AS	CO	EM	RE	RES	TA	Y
AS1	0.777	0.456	0.492	0.570	0.508	0.431	0.536
AS2	0.756	0.298	0.523	0.631	0.497	0.479	0.534
AS3	0.833	0.473	0.581	0.660	0.514	0.481	0.568
AS4	0.840	0.431	0.560	0.650	0.522	0.488	0.553
AS5	0.794	0.487	0.599	0.618	0.530	0.478	0.629
AS6	0.770	0.484	0.517	0.585	0.530	0.472	0.576
AS7	0.687	0.357	0.493	0.584	0.538	0.484	0.527
AS8	0.781	0.511	0.620	0.654	0.637	0.529	0.634
AS9	0.790	0.519	0.573	0.582	0.531	0.497	0.562
CO1	0.421	0.664	0.313	0.346	0.248	0.343	0.331
CO2	0.173	0.545	0.166	0.108	0.206	0.092	0.236
CO3	0.451	0.791	0.341	0.327	0.359	0.318	0.396

CO4	0.304	0.687	0.316	0.307	0.373	0.218	0.354
CO5	0.369	0.627	0.330	0.377	0.349	0.276	0.319
CO6	0.293	0.712	0.326	0.228	0.288	0.278	0.340
CO7	0.320	0.745	0.347	0.272	0.303	0.320	0.378
CO8	0.481	0.680	0.367	0.381	0.407	0.403	0.390
CO9	0.598	0.684	0.453	0.508	0.482	0.409	0.467
EM1	0.580	0.423	0.773	0.569	0.591	0.570	0.638
EM2	0.604	0.477	0.826	0.643	0.619	0.649	0.666
EM3	0.574	0.367	0.844	0.637	0.696	0.651	0.666
EM4	0.606	0.379	0.855	0.676	0.760	0.638	0.672
EM5	0.606	0.391	0.840	0.628	0.678	0.642	0.682
EM6	0.573	0.378	0.866	0.622	0.747	0.575	0.724
EM7	0.613	0.478	0.859	0.674	0.734	0.711	0.750
RE1	0.638	0.456	0.481	0.699	0.489	0.488	0.506
RE2	0.598	0.405	0.506	0.698	0.548	0.540	0.492
RE3	0.661	0.352	0.648	0.845	0.640	0.606	0.654
RE4	0.675	0.357	0.677	0.811	0.623	0.561	0.644
RE5	0.579	0.383	0.622	0.794	0.635	0.614	0.591
RE6	0.611	0.394	0.630	0.839	0.655	0.579	0.655
RE7	0.612	0.314	0.606	0.806	0.614	0.584	0.625
RE8	0.600	0.406	0.583	0.793	0.545	0.533	0.586
RES1	0.480	0.429	0.589	0.626	0.751	0.594	0.614
RES2	0.583	0.479	0.732	0.665	0.884	0.647	0.715
RES3	0.617	0.506	0.691	0.653	0.884	0.663	0.712
RES4	0.599	0.337	0.709	0.677	0.859	0.687	0.709
RES5	0.625	0.410	0.731	0.707	0.879	0.600	0.731
RES6	0.597	0.400	0.709	0.595	0.826	0.553	0.685
RES7	0.573	0.437	0.740	0.583	0.867	0.572	0.710
TA1	0.501	0.257	0.470	0.500	0.447	0.674	0.439

TA2	0.538	0.302	0.508	0.580	0.499	0.767	0.538
TA3	0.425	0.349	0.565	0.493	0.551	0.798	0.515
TA4	0.503	0.370	0.640	0.638	0.601	0.811	0.556
TA5	0.339	0.274	0.420	0.440	0.420	0.725	0.400
TA6	0.371	0.319	0.524	0.439	0.474	0.714	0.500
TA7	0.534	0.457	0.648	0.635	0.639	0.793	0.603
TA8	0.450	0.346	0.613	0.567	0.600	0.734	0.550
TA9	0.479	0.314	0.657	0.502	0.602	0.736	0.597
Y1	0.590	0.447	0.696	0.639	0.758	0.634	0.828
Y10	0.561	0.364	0.593	0.655	0.548	0.522	0.748
Y11	0.499	0.374	0.553	0.551	0.568	0.485	0.728
Y12	0.414	0.240	0.485	0.432	0.412	0.333	0.604
Y13	0.541	0.401	0.592	0.526	0.534	0.475	0.739
Y2	0.654	0.529	0.710	0.624	0.738	0.592	0.828
Y3	0.636	0.409	0.725	0.659	0.673	0.609	0.867
Y4	0.624	0.400	0.650	0.601	0.596	0.602	0.824
Y5	0.533	0.414	0.638	0.539	0.692	0.559	0.803
Y6	0.508	0.459	0.628	0.540	0.645	0.552	0.775
Y7	0.622	0.350	0.701	0.683	0.679	0.550	0.853
Y8	0.687	0.541	0.726	0.659	0.728	0.673	0.845
Y9	0.586	0.478	0.669	0.650	0.751	0.568	0.801

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Keterangan :

CO = *Compliance* atau Kepatuhan Syariah

AS = *Assurance* atau Jaminan

RE = *Reliability* atau Kehandalan

TA = *Tangible* atau Wujud Fisik

EM = *Empathy* atau Kepedulian

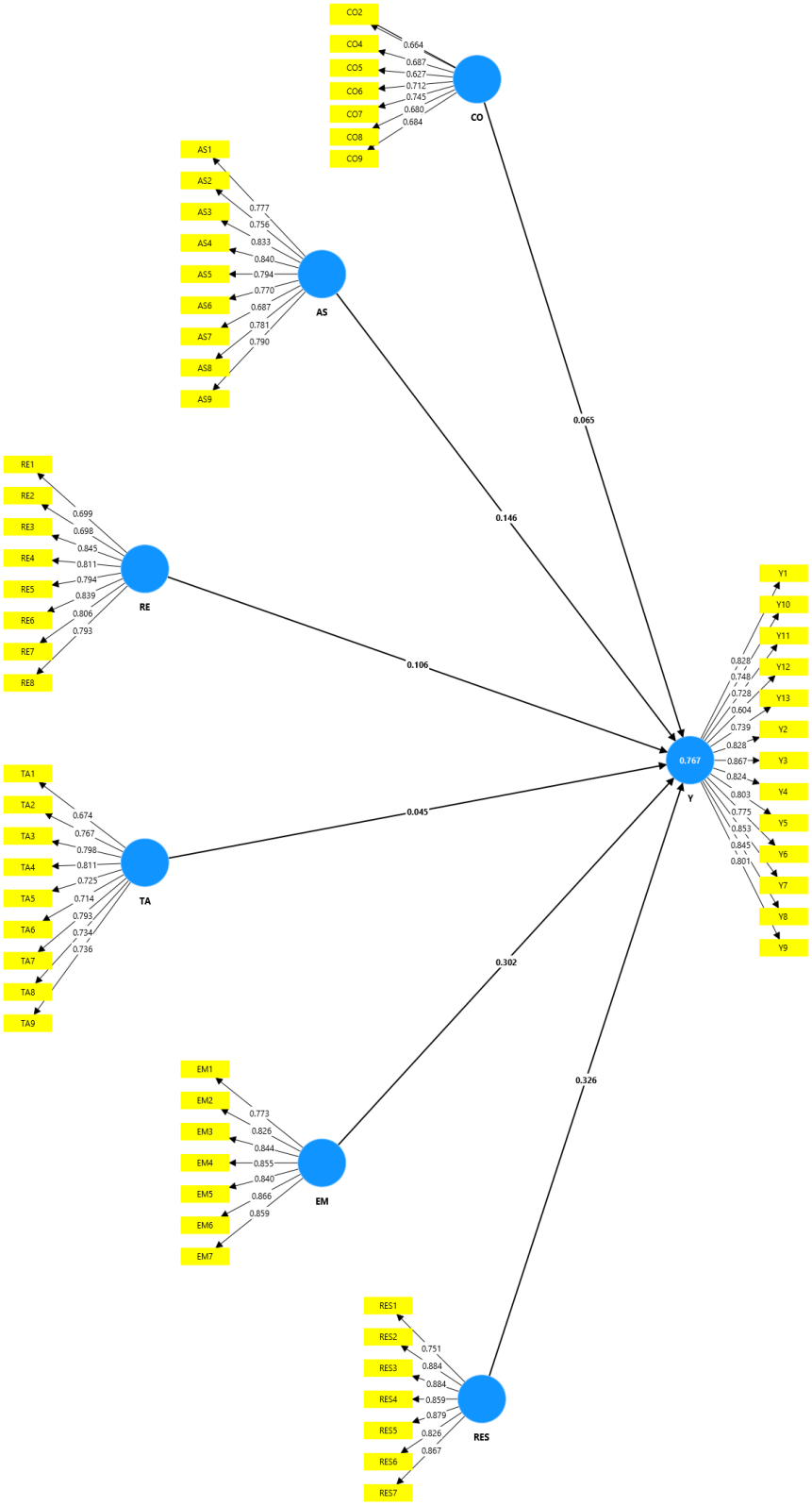
RES = *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel *Dependen*)

Dari Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari seluruh indikator terhadap konstruknya lebih besar daripada nilai indikator variabel lainnya. Artinya data penelitian ini telah memenuhi pengujian *discriminant validity*.

2. Evaluasi Model Struktural

Model struktural menunjukkan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Dalam melihat model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai R-Square (R^2) untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai R-Squares 0,75; 0,50; dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model dinilai kuat, moderate dan lemah (Ghozali dan Latan, 2015). Uji T-Statistik digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Uji T dengan tingkat signifikansi pada 0,05 (T-Hitung > T-Tabel) dari parameter jalur stuktural maka dapat diterima. Berikut merupakan hasil pengolahan model struktural yang akan ditampilkan pada Gambar 4.1 dan Tabel 4.12 berikut ini.



Gambar 4 1
Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. 12

Hasil Evaluasi Model Struktural

Hubungan	T-Statistics	P values	Keterangan
H1: COM >> Y	1,305	0.192	Tidak Terdukung
H2: AS >> Y	2,019*	0.044	Terdukung
H3: RE >> Y	1,258	0.208	Tidak Terdukung
H4: TA >> Y	0,483	0.629	Tidak Terdukung
H5: EM >> Y	2,627*	0.009	Terdukung
H6: RES >> Y	3,556*	0.000	Terdukung

*tingkat signifikansi 0,05 atau 5%

Keterangan :

CO = *Compliance* atau Kepatuhan Syariah

AS = *Assurance* atau Jaminan

RE = *Reliability* atau Kehandalan

TA = *Tangible* atau Wujud Fisik

EM = *Empathy* atau Kepedulian

RES = *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel *Dependen*)

Dari hasil evaluasi yang ditunjukkan oleh Tabel 4.12 terlihat bahwa terdapat tiga hipotesis yang memiliki nilai T-Statistik dibawah angka 1,96 yaitu H1, H3, dan H4, yang kemudian nilai P-value dari tiga hipotesis tersebut juga menunjukkan nilai yang melebihi kriteria yaitu 0,05. Selain itu untuk menguji hipotesis dapat dilihat dari hasil nilai R^2 yang disajikan pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13

Nilai R^2

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Nasabah	0.767	0.758

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R-square variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0,767. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sekitar 76,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 23,3% dijelaskan oleh faktor lain.

E. Analisis Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan memperhatikan parameter *path* dalam *path coefficient* dan tingkat signifikansinya pada T-statistik. Parameter *path* dalam *path coefficient* akan menggambarkan hubungan positif atau negatif dari variabel yang dihipotesiskan disajikan dalam tabel pada sub bab sebelumnya.

1. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah korelasi antara *compliance* atau kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 1,305 dimana nilai tersebut lebih kecil dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni angka harus lebih besar dari 1,96. *P-values* dari hipotesis pertama adalah 0,192 nilai tersebut melebihi dari nilai reliable sebesar 0,05. Maka variabel *Compliance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Compliance atau kepatuhan syariah merupakan kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam dan memenuhi hukum Islam. Prinsip dasar ekonomi Islam dapat diwujudkan dengan menghindari praktik riba (bunga), ketidakpastian, dan spekulasi yang dapat merugikan dalam transaksi. Sebagian responden menilai bahwa BMT Sunan Pandanaran telah melaksanakan operasional lembaga sesuai dengan prinsip Syariah, dengan melakukan transaksi yang bebas dari unsur *riba, gharar, dan maysir.* Dengan mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang Islami, BMT Sunan Pandanaran mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan pada nasabah yang menabung, serta menciptakan sistem keuangan yang adil dan transparan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizah, Wiyadi, & Sholahudin (2023, p. 227). Artinya kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan

ekonomi Islam serta memenuhi hukum syariah berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. (Faizah, Wiyadi, & Sholahuddin, 2023).

2. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah korelasi antara *assurance* atau jaminan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 2,019 dimana nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni >1,96 . *P-values* dari hipotesis kedua adalah 0,044 nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai P-values yakni <0,05. Maka variabel *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Assurance merupakan jaminan pengetahuan dan kesopanan serta perilaku profesional yang harus dimiliki oleh karyawan serta ketrampilan dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tertulis kepada nasabah. Dalam ekonomi Islam, dimensi *Assurance* sangat penting dalam membangun kepercayaan antara lembaga dengan nasabah dan memberikan kenyamanan pada nasabah yang sejalan dengan prinsip *amanah* (kepercayaan). Sebagian responden menilai bahwa Perilaku dari pegawai BMT Sunan Pandanaran sudah menunjukkan sikap yang profesional pada saat melayani nasabah. Kemampuan komunikasi pegawai BMT Sunan Pandanaran dalam melayani nasabah baru sudah baik. Responden akan lebih puas jika BMT Sunan Pandanaran meningkatkan perilaku berkomunikasi yang lebih bersahabat kepada nasabah. Agar nasabah yang merupakan santriwati merasa aman dan yakin dalam menggunakan produk tabungan wadiah BMT Sunan Pandanaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khaliq (2019, p. 185) yang menyatakan variabel *assurance* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, pengetahuan dan kesopanan yang mencakup ketrampilan berkomunikasi antara karyawan dan nasabah mempengaruhi secara signifikan kepuasan nasabah selama bertransaksi (Khaliq, 2019). Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan Nasfi, Rahmad, dan Sabri (2020, p. 35) menyatakan *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah.

3. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah korelasi antara *reliability* atau kehandalan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 1,258 dimana nilai tersebut lebih kecil dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni > 1,96. *P-values* dari hipotesis ketiga adalah 0,208 nilai tersebut melebihi dari nilai reliable sebesar 0,05. Maka variabel *reliability* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, akurat, serta dapat diandalkan oleh nasabah. Dimensi kehandalan berkaitan dengan konsep *Shiddiq* (kejujuran). Lembaga keuangan dituntut untuk melaksanakan janji layanan secara akurat dan dapat diandalkan, hal ini mendukung tujuan ekonomi Islam yaitu menciptakan pelayanan transaksi yang adil dan terbuka.

Pada dimensi kehandalan ini, Sebagian responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Sunan Pandanaran kepada nasabah sudah akurat. Pegawai BMT Sunan Pandanaran dapat memahami kebutuhan dari nasabah mereka. Menurut responden, perlu menjadi perhatian pada sistem transaksi yang kedepannya dapat ditingkatkan agar nasabah lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi tabungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah & Kurniawati (2021, p. 121) bahwa hubungan variabel terhadap kepuasan nasabah adalah berpengaruh positif namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2023, p. 77). Kehandalan dalam memberikan layanan mencakup kecepatan dan keamanan pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah korelasi antara *Tangible* atau wujud fisik terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 0,483 dimana nilai tersebut lebih kecil dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni > 1,96. P values dari hipotesis keempat

adalah 0,629 nilai tersebut melebihi dari nilai reliable sebesar 0,05. Maka variabel *Tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Wujud fisik adalah bukti fisik yang berhubungan dengan kondisi dan penampilan fasilitas fisik seperti tampilan kantor, kelengkapan fasilitas, dan lokasi yang strategis serta penampilan dari personel (pegawai) BMT Sunan Pandanaran. Dalam ekonomi Islam, keberadaan fasilitas fisik yang baik menggambarkan prinsip kesempurnaan dalam memberikan pelayanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan indah menggambarkan perilaku profesional dan peduli pada kesejahteraan nasabah. Islam juga mengajarkan pentingnya kebersihan, keindahan, dan kerapian dalam segala aspek kehidupan.

Responden menilai bahwa lokasi BMT Sunan Pandanaran strategis sehingga memudahkan akses. Fasilitas fisik kantor sudah memiliki penampilan Islami, pegawai BMT Sunan Pandanaran sudah berpenampilan rapi dan Islami sesuai dengan aturan berbusana Muslim dan Muslimah, antrian nasabah sudah teratur dan sesuai dengan kehadiran nasabah, ruang tunggu antrian tergolong nyaman, namun karena keterbatasan luas ruangan sehingga kursi yang tersedia terbatas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Faizah (2023, p. 227) (2023) dan Hasibuan (2023, p. 77) yang menyatakan adanya pengaruh positif antara *Tangible* dan kepuasan nasabah namun tidak signifikan.

5. Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah korelasi antara *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 2,627 dimana nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni >1,96 . *P-values* dari hipotesis kelima adalah 0,009 nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai P-values yakni <0,05. Maka variabel *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Empathy adalah kepedulian individu pegawai kepada nasabah. *Empathy* merupakan salah satu ciri khas pegawai lembaga keuangan syariah dalam memberikan perhatian khusus kepada nasabah. Responden menilai bahwa pegawai BMT Sunan Pandanaran dapat memberikan perhatian yang baik kepada nasabah

dan tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap seluruh nasabahnya. BMT Sunan Pandanaran diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari dimensi *empathy*. Responden memberikan pendapat bahwa pihak BMT juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *empathy* dengan peningkatan pelayanan dengan rasa kekeluargaan agar nasabah merasa lebih nyaman pada saat melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasfi, Rahmat, dan Sabri (2020, p. 34) menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khaliq (2019, p. 185) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan nasabah.

6. Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah korelasi antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah dengan hasil dari pengujian menunjukkan nilai T-Statistik adalah 3,556 dimana nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai T-statistik dengan signifikansi 5% yakni >1,96 . *P-values* dari hipotesis kedua adalah 0,000 nilai tersebut sudah memenuhi dari kriteria nilai P-values yakni <0,05. Maka variabel *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Responden menilai bahwa BMT Sunan Pandanaran mampu dalam memberikan pelayanan yang efisien, serta menyampaikan informasi dengan jelas. Pegawai BMT Sunan Pandanaran juga dapat memberikan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dengan cara memberikan solusi kepada nasabah dengan cepat dan tepat. Maka variabel *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. BMT Sunan Pandanaran diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness.* Responden akan merasa lebih puas jika pihak BMT dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* dengan memperhatikan indikator kecepatan waktu pelayanan dikarenakan transaksi pada BMT Sunan Pandanaran tergolong tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyadi (2022) dan didukung dengan penelitian dari Afifah & Kurniawati (2021, p. 122) menyatakan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2023, p. 77) juga menyatakan bahwa hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan.

BAB V SIMPULAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi studi yang belum ada tentang hubungan antara kualitas pelayanan BMT Sunan Pandanaran dan kepuasan santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru dan saran praktis kepada BMT Sunan Pandanaran agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga BMT Sunan Pandanaran dapat terus mendukung pemberdayaan ekonomi dan tetap bertahan di dunia keuangan yang semakin kompetitif. BMT di sebuah pesantren memiliki peran yang cukup penting. Aktivitas dan mobilitas pelayanan nasabah di BMT Sunan Pandanaran tergolong cukup tinggi karena para santri diwajibkan membuka tabungan di BMT Sunan Pandanaran agar memudahkan penyimpanan uang saku dan pembayaran uang sekolah

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah khusunya di BMT Sunan Pandanaran. Motivasi utama dilakukannya penelitian ini adalah karena santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran diwajibkan menabung di BMT Pandanaran sehingga kualitas pelayanan dari pihak lembaga menjadi suatu hal yang perlu untuk diteliti.

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Compliance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Variabel *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel *Reliability* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel *Tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Variabel *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari enam hipotesis, hipotesis *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 3,556 dan nilai *P-values* adalah 0,000. Maka hipotesis *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah menjadi hipotesis yang paling berpengaruh terhadap kepuasan santriwati.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan BMT Sunan Pandanaran dan kepuasan santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. BMT Sunan Pandanaran dalam upaya untuk terus mendukung pemberdayaan ekonomi tetap bertahan dalam lingkungan yang semakin kompetitif, dapat melakukan peningkatan beberapa hal terkait kualitas pelayanan berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada santriwati sebagai responden.

Pada dimensi *Compliance* responden menilai bahwa BMT Sunan Pandanaran masih dapat ditingkatkan. Pihak BMT dapat mengadakan pelatihan pegawai dan atau mengikuti seminar pegawai untuk meningkatkan pengetahuan operasional kepatuhan syariah agar BMT Sunan Pandanaran dapat selalu mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang Islami.

Pada dimensi *Reliability* sebagian besar responden mengungkapkan bahwa BMT Sunan Pandanaran perlu untuk memberikan perhatian pada sistem transaksi yang kedepannya dapat ditingkatkan dengan harapan agar nasabah lebih mudah dan

cepat dalam melakukan hal transaksi. Terutama kepada para santri yang memiliki keterbatasan waktu jika ingin melakukan transaksi di BMT Sunan Pandanaran.

Pada Dimensi *Tangible* sebagian besar responden memberikan pendapat bahwa pihak BMT Sunan Pandanaran dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melengkapi dan menata fasilitas kantor dengan baik agar nasabah merasa lebih nyaman saat bertransaksi.

Saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan pendapat dari responden menunjukkan bahwa dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan dibeberapa bagian dapat meningkatkan kepuasan nasabah, terkhusus santri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran yang merupakan nasabah utama pada BMT Sunan Pandaran.

B. Keterbatasan dan Saran Penelitian

Penelitian ini mencoba melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan BMT Sunan Pandanaran dan kepuasan santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. Namun, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan yang dapat menjadi peluang untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel, seperti melibatkan santri putra dan atau guru dan staff yang juga diwajibkan menjadi nasabah BMT Sunan Pandanaran.
2. Variabel dalam penelitian ini hanya berfokus untuk meneliti pengaruh dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, & Kurniawati, N. A. (2021). Influence of Service Quality Dimensions of Islamic Banks on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty. *Journal of Islamic Economic Laws, 4*(2), 105-136.

Cahyadi, E. (2019). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model Carter. *JURNAL MADANI: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora, Vol.2*(No.2), 216-231. Retrieved Mei 14, 2024

D'Ornay, A. (2021, Desember). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan, 8*(2).

Faizah, N., Wiyadi, & Sholahuddin, M. (2023). The Impact of Service Quality Using the Carter Model on Customer Satisfaction in Indonesian Islamic Banks. *Al-Kindi : Journal of Business and Management Studies*, 211-232.

Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *PARTIAL LEAST SQUARES : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 1*. Semarang: Yoga Pratama .

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARES : Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi 2.* Semarang: Badan Penerbit - Universitas Diponegoro Semarang.

Habibulloh, & Jauhariyah, N. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BMT AL-YAMAN BERASAN. *NATUJA : Jurnal Ekonomi Syariah*, 75-90.

Hariyadi, R. (2022). KEPUASAN NASABAH MELALUI PELAYANAN MODEL CARTER PADA BANK MEGA SYARIAH CABANG KOTA

BENGKULU. *Fidusia : Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan, 5*(2), 123-131.

Hasibuan, A. F. (2023). KUALITAS PELAYANAN MODEL CARTER DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIAKOTA LHOKSEUMAWE DENGAN PENDEKATAN SEM-PLS. *el-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 6*(1), 58-82.

Jonathan C Ho, C.-G. W.-S.-T. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking : An international comparison. *Technology in Society, 63*.

Joseph F. Hair, J., & Sarstedt, M. (2019). Factors versus Composites: Guidelines for Choosing the Right Structural Equation Modeling Method. *Project Management Journal*, 619-624.

Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance : Journal of Management and Business, 2*(1), 174-188.

Lam, L. W. (2012). Impact of Competitiveness on salespeople's commitment and performance. *Journal of Business Research, 65*(9), 1328-1334.

Maulidatur Rahmah, M. H.-M. (2023). Peran Lembaga Keuangan Syariah Dalam Mendukung Kemandirian Ekonomi Masyarakat Pedesaan. *MANTAP : Journal of Management Accounting, Tax and Production, 1*(2), 155-161.

Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8*(03), 2501-2510.

Mundhori, & Rohmah, F. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP MINAT MENABUNG DI KSPPS BMT MANDIRI ARTHA SYARIAH SUMBERREJO. *Al-Muhasib : Journal of Islamic Accounting and Finance* , 21-44.

Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies*, 19-38.

Nemoto, T., & Beglar, &. D. (2014). Developing Likert-scale questionnaires. *JALT2013 Conference Proceedings*, (pp. 1-8). Tokyo.

Othman, A. Q., & Owen, L. (2001). ADOPTING AND MEASURING CUSTOMER SERVICE QUALITY (SQ) IN ISLAMIC BANKS : A CASE STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE. *International Journal of Islamic Financial Services, 3*(1), 1-12.

Perdana, R., & Fahrullah, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH BUKOPIN KCP GRESIK. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, 3*(3), 188-197.

Purwanza, S. W. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI.* Bandung: Media Sains Indonesia.

Ratnasari, R. T. (2020). Customer Satisfaction Between Perceptions of Environment Destination Brand and Behavioural Intention. *International Journal of Innovation, Creativity and Change, 10*(12), 472-487.

Sudjana K, &. R. (2020). Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6*(02), 185-194. doi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1086

Sulaiman, S. M. (2021). Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 3.

Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif : Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisiplin, 3*(1), 1-12.

Tarekol Islam Maruf, N. H. (2021, December). FACTORS AFFECTING ATTITUDES TOWARDS USING RIDE-SHARING APPS. *International Journal of Business, Economics and Law, 25*(2), 308-315.

Yultisya, N., & Daulay, A. N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Santriwati dalam Menabung di BMT Ar-Raudhlatul Hasanah Medan Demi Menggapai Kemandirian. *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline*, 366-375.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Perkenalkan, saya Shafira Nanda Damayanti, Mahasiswi Program Studi Ekonomi Islam, Jurusan Studi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia.

Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir saya yang berfokus pada **Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tabungan BMT Sunan Pandanaran dan Kepuasan Santriwati Pondok Pesantren Sunan Pandanaran**.

Penelitian ini sangat penting untuk membantu BMT Sunan Pandanaran dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para nasabah, khususnya para santri di Pondok Pesantren Sunan Pandanaran. Oleh karena itu, saya mengharapkan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai dengan pengalaman pribadi Anda.

Berikut adalah kriteria untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini

1. Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran.
2. Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran Angkatan 2022-2024.
3. Berstatus siswa aktif MTs dan MA Pondok Pesantren Sunan Pandanaran pada tahun 2024.

Jawaban Anda akan sangat membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Sunan Pandanaran mempengaruhi kepuasan santri. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis.

Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Kuesioner Penelitian Kepuasan Santriwati Terhadap Kualitas Pelayanan

BMT Sunan Pandanaran

Mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi secara **lengkap** dan **benar** data pribadi di bawah ini. Kerahasiaan data pribadi terjamin dan data **hanya** akan dipergunakan untuk keperluan penelitian ini.

Isilah jawaban Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada tempat yang tersedia
(☐).

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama* :

2. Asal Daerah :

3. Usia
   - ☐ < 12 tahun
   - ☐ 12 – 15 tahun
   - ☐ 16-18 tahun
   - ☐ > 18 tahun

4. Pendidikan :
   - ☐ Madrasah Tsanawiyah
   - ☐ Madrasah Aliyah

5. Mulai Menabung :
   di BMT

6. Jenis Tabungan :
   - ☐ Wadiah
   - ☐ Mudharabah

*Boleh Tidak Diis

PANDUAN MENGISI KUESIONER

Pada bagian ini, Anda akan menemukan sejumlah pernyataan yang berhubungan dengan 7 indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan santriwati sebagai nasabah BMT Sunan Pandanaran.

Isilah jawaban Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada tempat yang tersedia (□). Silahkan menggunakan skala berikut ini untuk mengisi kuesioner:

1.	2.	3.	4.	5.	6.
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

ISTILAH – ISTILAH

1. *Riba* — Tambahan atau keuntungan yang melebihi jumlah pokok pinjaman atau utang yang harus dikembalikan.
2. *Gharar* — Ketidakpastian dalam transaksi yang diakibatkan dari tidak terpenuhinya ketentuan syariah dalam transaksi tersebut. Kategori *Gharar* dari sisi kualitas yaitu terdapat ketidakjelasan pada kualitas barang.
3. *Maysir* — Merupakan istilah yang merujuk pada segala bentuk perjudian atau spekulasi (dugaan) yang diharamkan dalam agama Islam.
4. *Hilah* — Diartikan sebagai alat untuk menghentikan, menghalangi, atau menipu. Hilah dilakukan dengan meninggalkan atau menambah syarat yang menyalahi ketentuan syariat.

Bagian 1 – ***COMPLIANCE***

Compliance atau Kepatuhan Syariah merupakan kemampuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam dan memenuhi hukum Islam.

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	BMT Sunan Pandanaran melaksanakan operasional sesuai dengan prinsip Syariah.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Pembukaan rekening tabungan pada BMT Sunan Pandanaran bebas dari unsur *Riba.*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya merasa aman menabung di BMT Sunan Pandanaran karena bebas dari unsur *Riba*.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Pembukaan rekening tabungan pada BMT Sunan Pandanaran bebas dari unsur *Gharar.*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Saya merasa aman menabung di BMT Sunan Pandanaran karena bebas dari unsur *Gharar*.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Pembukaan rekening tabungan pada BMT Sunan Pandanaran bebas dari unsur *Maysir*.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Saya merasa aman menabung di BMT Sunan Pandanaran karena bebas dari unsur *Maysir.*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Saya yakin BMT Sunan Pandanaran mempraktikkan syarat layanan produk dengan cara yang Islami.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Saya percaya untuk menabung di BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 2 **–** ***ASSURANCE***

Merupakan pengetahuan dan kesopanan yang harus dimiliki oleh karyawan serta keterampilan mereka dalam berkomunikasi untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan nasabah. Mencakup komunikasi verbal dan tertulis antara staf bank dan nasabah.

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	Staf BMT Sunan Pandanaran berperilaku sopan dan ramah.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Sumber daya manusia BMT Sunan Pandanaran mempunyai skill dan pengalaman yang bagus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.	Nasabah dapat mempercayai pegawai BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Perilaku pegawai BMT Sunan Pandanaran memberikan kepercayaan kepada nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran mempunyai sikap ramah dan bersahabat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	BMT Sunan Pandanaran dapat menjamin keamanan dana nasabah.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	BMT Sunan Pandanaran dapat menjamin kerahasiaan data nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Saya yakin saat menggunakan produk dan jasa dari BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran mampu melayani nasabah baru dengan baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 3 – ***RELIABILITY***

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, dapat diandalkan, akurat, serta dapat dipercaya oleh nasabah.

No	**Pernyataan**	**Jawaban**					
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Pelayanan nasabah yang diberikan oleh pegawai BMT Sunan Pandanaran nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Pelayanan nasabah yang diberikan oleh pegawai BMT Sunan Pandanaran aman	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Pelayanan nasabah yang diberikan oleh pegawai BMT Sunan Pandanaran cepat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran memahami kebutuhan nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran memberikan informasi yang jelas kepada nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran memberikan pelayanan yang akurat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran memberikan pelayanan yang tepat dan teliti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Proses transaksi pada BMT Sunan Pandanaran mudah	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 4 - ***TANGIBLE***

Tangible adalah bukti fisik yang berhubungan dengan kondisi dan penampilan fasilitas fisik seperti perlengkapan, peralatan, personel, dan alat komunikasi

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	Kantor BMT Sunan Pandanaran memiliki fasilitas fisik yang lengkap	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Penampilan kantor BMT Sunan Pandanaran menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Penampilan kantor BMT Sunan Pandanaran Islami	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Penampilan pegawai BMT Sunan Pandanaran rapi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Lokasi BMT Sunan Pandanaran strategis sehingga memudahkan akses	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ruang tunggu antrian BMT Sunan Pandanaran nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Antrian nasabah teratur dan sesuai dengan kehadiran nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Penunjuk informasi tentang proses transaksi jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9.	BMT Sunan Pandanaran selalu buka tepat waktu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 5 - ***EMPATHY***

Empathy adalah kepedulian, yaitu kepedulian individu karyawan kepada pelanggannya. *Empathy* bisa menjadi salah satu ciri khas pegawai lembaga keuangan syariah yang dapat memberikan perhatian khusus kepada nasabah.

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran tidak membeda-bedakan pelayanannya terhadap semua nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran melayani nasabah dengan rasa kekeluargaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran memberikan perhatian yang baik kepada nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran mampu menangani keluhan mengenai pelayanannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran selalu menerapkan senyum, salam, sapa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	Pegawai BMT Sunan Pandanaran selalu bersedia membantu nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Saya merasa nyaman menabung di BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 6 - **RESPONSIVENESS**

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan pihak lembaga keuangan maupun Bank untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan informasi yang jelas.

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1.	Waktu layanan pada teller BMT Sunan Pandanaran cepat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Pelayanan pegawai BMT Sunan Pandanaran sangat membantu nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Saya merasa terbantu oleh pelayanan pegawai BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran tanggap dalam melayani nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Pegawai BMT Sunan Pandanaran siap membantu ketika pelanggan mengalami kesulitan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Saya merasa terbantu saat mengalami kesulitan dalam menabung						

Bagian 7 - **KEPUASAN NASABAH** Kepuasan nasabah adalah perasaan atas rasa senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kesan kinerja dengan harapan dari pelanggan.

No	**Pernyataan**	**Jawaban**					
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Sebagai nasabah saya merasa puas dengan kualitas layanan BMT Sunan Pandanaran secara keseluruhan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Saya mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari yang saya harapkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan BMT Sunan Pandanaran.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Saya puas dengan kualitas produk tabungan Syariah yang dimiliki BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Saya puas dengan pelayanan Islami dari BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Saya puas dengan kecepatan pelayanan BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Saya puas dengan pelayanan BMT Sunan Pandanaran yang terpercaya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Saya puas dengan kemudahan pelayanan BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Saya tidak pernah mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan BMT Sunan Pandanaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Saya akan melakukan transaksi di BMT Sunan Pandanaran di kemudian hari	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Jika saya tidak menjadi santriwati pondok pesantren sunan pandanaran, saya akan tetap	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	menabung di BMT Sunan Pandanaran						
13.	Saya akan merekomendasikan BMT Sunan Pandanaran kepada orang lain	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Apa pendapat anda mengenai BMT Sunan Pandanaran?
(Kritik / Saran / Harapan)

……

……

……

……

……

……

Terima kasih atas partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini

Semoga segala kebaikan anda dibalas oleh Allah SWT

LAMPIRAN 2

DATA PENELITIAN

1. *Compliance*

No.	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	2	2	2	4	4	4	5	5
6	5	3	5	5	5	6	5	5	5
7	5	3	5	5	5	6	5	5	5
8	5	5	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	5	5	5	5
11	6	6	6	5	4	6	6	5	4
12	4	5	5	4	4	5	5	4	4
13	4	5	5	4	4	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	5	4	4	4	4	3
17	6	5	6	5	4	5	6	6	6
18	6	5	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	5	4	3	6	6	5	4
20	5	5	5	4	3	6	6	5	4
21	5	2	5	5	5	5	5	6	5
22	6	6	6	5	5	6	6	5	6
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	5	3	4	3	4	1	1	5	5
25	6	6	6	6	5	6	6	5	5
26	5	6	6	5	4	6	6	5	4
27	5	6	6	6	6	6	6	5	5
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4
29	4	4	3	3	3	4	4	4	4
30	5	5	5	3	3	6	6	6	6
31	5	2	6	3	5	6	6	5	5
32	5	6	6	6	5	6	6	6	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	3

34	5	6	4	5	5	6	6	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4
36	5	4	4	5	5	4	5	6	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	6
38	5	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	5	5	5	5	5	5	5
40	6	6	5	5	5	5	5	5	6
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	5	5	5	6	6
43	5	4	3	4	3	5	6	6	5
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	6	6
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	6	6	5	5	5	6	5	5	5
50	5	6	6	5	5	6	6	6	6
51	4	4	5	5	5	4	5	6	5
52	4	5	5	5	5	5	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	6	6	6	6	6
55	5	5	5	4	4	5	5	5	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4
58	5	5	5	5	6	6	6	5	5
59	5	6	6	6	6	6	6	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	6	5	6	5	5	6	6	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	1	5	5	5	5	5	5	5
65	5	2	5	4	4	6	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	6	6	5	5	6	6	6	6
68	5	6	6	5	5	6	6	6	6
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	6	5	5	5	5	5	5	5	6
71	5	5	5	5	6	6	6	6	6
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5

75	5	5	5	5	5	5	5	6	4
76	5	5	5	5	5	5	5	6	5
77	5	5	5	5	5	5	5	6	5
78	5	2	2	3	5	6	6	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	6	6	6	6	6	6	5	6
82	5	5	5	5	5	5	5	4	5
83	6	6	6	1	1	6	6	5	5
84	5	5	5	5	1	5	5	5	5
85	6	5	6	5	5	6	6	5	5
86	5	6	5	5	5	6	5	6	5
87	5	5	5	5	5	5	6	5	6
88	5	6	6	5	5	5	5	5	6
89	5	6	5	5	5	6	6	5	5
90	5	6	6	5	5	6	6	6	5
91	6	6	6	6	6	6	6	5	6
92	5	2	5	3	3	5	5	4	3
93	4	1	5	5	5	5	5	4	5
94	3	2	2	2	3	2	2	4	5
95	4	4	3	4	5	5	4	4	3
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	4	3	3	5	5	5	2
98	6	6	5	6	6	6	6	6	6
99	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	2	5	2	5	5	5	5	3	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	6	5	4	4	6	6	6	5
104	4	2	4	3	5	2	5	5	5
105	5	5	5	4	4	6	6	5	4
106	5	5	5	5	5	6	6	5	5
107	5	4	3	4	4	5	5	5	5
108	5	5	5	3	5	5	5	5	5
109	6	1	6	6	6	6	6	6	6
110	4	5	5	5	5	6	6	5	4
111	6	4	4	1	5	6	6	5	4
112	5	5	5	5	5	5	5	6	6
113	4	4	5	5	4	5	5	5	5
114	5	2	3	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	4	5	6	5	5

116	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	6	6	6	6	6	6	6	6
118	5	6	6	6	6	6	6	5	5
119	6	5	5	5	6	6	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	6	5	6	5	5	5	5	5	6
123	5	4	6	5	5	5	5	6	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	6
125	5	5	5	5	6	5	5	4	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	4	4	5	5	5	5
130	5	5	5	4	5	5	5	6	5
131	4	3	3	4	3	5	4	3	2
132	5	6	5	5	5	6	6	5	5
133	5	5	5	4	4	5	5	4	5
134	4	4	4	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	4	4	4	5	5	5	5
137	5	5	3	5	5	5	5	4	4
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	5	5	5	5	5	6	5	6	6
141	4	5	5	5	5	5	5	6	6
142	5	5	5	5	5	5	5	4	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	4	5	4	4	5	5	4	5
145	6	5	6	5	6	6	6	5	6
146	5	6	5	4	4	6	6	5	5
147	5	2	3	3	4	6	6	5	5
148	4	5	4	4	4	4	4	4	4
149	5	6	6	6	6	6	6	6	6
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	6	6
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	6	5	5	6	6	5	5	6	6
156	5	5	4	5	5	5	5	5	4

157	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	3
159	5	5	5	4	4	4	4	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	4
161	6	6	5	5	6	6	6	5	5
162	4	5	4	4	5	5	5	6	5
163	5	6	6	6	5	6	6	5	6
164	5	5	5	4	4	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	5	5	5	5	5	6	6
168	4	5	4	5	5	5	5	4	4

2. *Assurance*

No.	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7	AS8	AS9
1	2	3	3	3	2	4	4	3	2
2	2	3	3	3	2	4	4	3	2
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
6	4	4	5	5	4	5	5	5	5
7	4	4	5	5	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	5	5	5	5	4	5	5	4	5
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5
12	5	4	5	5	4	5	4	4	4
13	5	4	5	5	4	5	4	4	4
14	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	6	6	4	4
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17	5	6	6	5	5	5	3	4	6
18	5	5	6	6	5	6	6	6	6
19	4	3	3	3	4	4	4	3	5
20	4	3	3	3	4	4	4	3	5
21	5	4	5	4	4	5	5	5	4
22	5	4	4	4	4	5	4	5	4
23	4	2	5	4	4	5	5	5	5
24	4	2	4	3	4	5	5	3	4
25	5	4	5	4	4	5	5	5	4

26	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	5	5	6	5	5	5	5	5	5
28	3	4	4	4	3	4	3	4	3
29	3	4	4	4	3	4	3	4	3
30	3	3	4	4	4	5	4	5	4
31	4	3	4	5	4	5	5	4	4
32	5	5	6	6	5	6	4	6	6
33	3	2	2	3	2	4	4	3	4
34	3	1	2	3	3	3	3	3	3
35	4	4	5	4	4	5	5	4	5
36	5	6	3	4	4	5	4	6	4
37	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	5	6	6	6	5	6	6	6	5
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5
40	4	4	5	5	4	5	5	5	5
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4
42	5	2	3	4	4	5	4	5	5
43	4	3	3	2	4	3	3	2	5
44	4	4	5	4	3	4	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4	5	5	5
49	5	4	5	4	4	5	5	5	5
50	5	5	6	5	5	6	6	5	6
51	4	5	4	4	5	5	4	4	5
52	4	4	4	4	4	5	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	6	5	5	5	6	5
55	5	3	3	3	3	3	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	4	5	5	5	4	4	5
58	4	4	5	4	5	5	4	4	5
59	5	4	5	4	4	4	4	5	5
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	6	6	5	5	5
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	5	4	4	5
65	5	5	5	5	3	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4

67	5	4	5	5	5	5	6	6	6
68	5	4	4	4	3	5	5	5	4
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	4	4	5	5
71	6	6	6	6	5	6	6	6	6
72	5	4	5	5	5	5	5	5	4
73	5	5	6	5	5	5	5	6	6
74	4	4	5	4	3	4	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	4	4	5	5	4	5	5
79	4	4	5	5	4	5	5	4	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	5	5	5	4
82	4	4	5	4	5	5	5	5	4
83	6	6	5	5	5	5	5	5	6
84	5	5	5	6	5	5	6	6	6
85	5	5	6	5	5	6	6	5	5
86	5	3	5	5	4	5	5	6	5
87	4	4	5	5	4	5	5	5	4
88	4	5	5	5	5	5	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5
90	5	5	6	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	4	2	3	2	2	4	3	4
93	4	4	4	4	4	5	5	4	5
94	5	5	4	5	4	4	5	4	5
95	3	3	4	5	3	4	5	4	4
96	3	4	5	4	3	5	5	5	4
97	5	4	3	5	4	3	4	4	3
98	5	4	5	5	5	4	5	5	5
99	5	5	6	6	5	6	5	5	5
100	4	4	4	5	4	5	5	5	5
101	1	3	3	1	1	5	5	5	1
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	3	4	4	5	5	5	5	5	5
104	4	4	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	5	4	5	5	5	4	4
106	4	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5

108	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6
110	6	6	5	6	4	6	5	6	5
111	5	5	6	6	4	5	5	6	6
112	5	5	5	5	4	5	5	5	5
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	5	4	4	4	4	4	4	4
115	5	4	4	5	5	5	5	5	6
116	6	4	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	6	5	5	5	5	5	5
119	4	4	5	4	4	5	5	4	5
120	5	4	4	5	4	5	5	4	4
121	4	4	5	5	4	5	5	5	4
122	5	5	5	5	5	6	6	5	5
123	5	5	6	5	5	5	5	5	6
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	4	5	5	5	5	4	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	6	3	5	4	4	4	5	5
130	4	4	4	5	4	4	5	4	5
131	2	3	4	3	4	4	3	4	4
132	4	5	4	4	5	5	5	5	5
133	4	4	5	5	4	5	5	5	5
134	5	4	5	4	4	5	4	5	4
135	3	3	4	4	3	4	4	4	4
136	5	5	5	5	4	4	5	4	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	4	5	4	4	5	5	5	5
139	3	3	4	4	3	3	3	4	3
140	5	5	5	5	5	5	5	6	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	3	4	5	4	4	4	4	4	3
143	4	4	4	4	4	5	5	5	5
144	3	4	4	5	3	4	4	4	3
145	4	4	5	5	4	6	6	5	5
146	5	5	5	5	3	5	4	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	4	5
148	6	5	5	4	4	4	6	4	4

149	5	6	6	6	6	5	5	6	6
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	6	6	6	5	5	6	6
152	4	5	5	5	4	5	5	5	5
153	5	5	5	5	4	5	5	5	5
154	5	5	6	5	5	6	6	6	6
155	5	5	5	5	5	5	5	6	6
156	4	4	3	4	5	4	6	3	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	3	4	4	4	4	4	3	3
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	4	5
161	5	4	6	6	5	5	5	4	5
162	3	3	4	5	4	4	5	5	4
163	5	5	5	5	5	5	6	6	6
164	5	5	5	5	4	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	4	4	5	5	4	5	5	5	5
167	5	4	5	5	3	6	6	5	5
168	3	4	4	5	3	5	5	4	4

3. *Reliability*

No.	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	RE6	RE7	RE8
1	3	4	3	3	4	4	4	3
2	3	4	3	3	4	4	4	3
3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	5	4
7	5	5	4	4	5	5	5	4
8	5	5	4	3	6	5	4	4
9	5	5	4	3	6	5	4	4
10	5	5	4	3	6	5	4	4
11	4	4	3	4	5	4	5	5
12	4	4	5	4	3	4	4	4
13	4	4	5	4	3	4	4	4
14	5	5	4	4	4	4	3	2
15	5	5	3	3	4	4	4	2
16	4	4	3	5	4	4	3	4
17	5	5	4	4	3	5	6	4

18	6	6	6	6	6	6	6	6
19	4	4	2	2	3	5	2	2
20	4	4	2	2	3	3	2	2
21	5	5	4	3	4	5	5	5
22	4	4	5	4	4	5	5	5
23	5	5	3	3	3	5	5	3
24	5	5	1	2	2	4	3	1
25	5	6	6	5	4	4	4	5
26	4	4	3	4	5	4	5	5
27	6	6	4	5	5	6	6	5
28	4	4	3	3	3	4	4	4
29	2	2	1	1	1	2	2	1
30	5	5	3	2	3	3	3	3
31	4	5	3	5	3	4	4	5
32	4	4	4	4	5	5	5	5
33	4	4	3	4	3	4	4	3
34	4	3	2	2	3	3	3	1
35	4	5	4	4	4	4	3	4
36	5	6	6	4	5	5	5	6
37	5	5	4	5	5	5	5	5
38	5	6	5	5	5	5	5	4
39	4	5	4	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	5	4	5
42	4	5	3	4	5	3	3	3
43	5	4	2	1	4	3	3	5
44	4	5	3	4	3	4	2	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	6	5	4	5	6	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	5	4	5	4
49	5	5	4	4	4	5	5	5
50	6	5	4	4	4	5	5	5
51	5	5	5	5	4	4	5	5
52	4	4	3	4	5	5	4	4
53	5	5	5	5	5	5	4	5
54	5	5	4	5	4	5	4	4
55	4	4	1	3	2	2	1	1
56	5	5	4	4	5	5	5	5
57	5	4	5	4	3	3	4	5
58	4	5	4	4	4	5	4	4

59	5	5	5	5	5	5	4	5
60	5	4	4	4	5	5	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	3	4	4	4	4	4
63	5	5	4	5	5	4	4	4
64	4	5	4	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	2
66	3	4	3	3	3	4	4	4
67	5	4	4	5	5	5	5	5
68	3	4	2	3	5	4	4	2
69	4	5	4	4	4	4	4	5
70	4	5	5	4	5	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	4	5	5	4	5
73	5	6	5	5	5	5	5	6
74	4	5	3	4	4	4	3	4
75	5	5	5	4	5	5	6	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	5	5	5	5	5
78	5	5	4	5	5	5	5	4
79	4	5	5	4	4	5	4	5
80	5	5	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	4	5	4	5
83	6	6	5	5	5	5	5	6
84	6	6	6	5	5	6	6	6
85	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	3	5	5	5	5	5
87	5	5	3	4	5	5	5	4
88	5	5	4	5	5	5	4	5
89	5	5	4	5	5	5	5	5
90	5	5	4	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	1	3	3	3	2	1
93	5	5	5	5	5	4	4	5
94	4	5	4	4	5	4	5	4
95	3	4	3	5	3	4	5	3
96	4	5	3	3	4	3	5	3
97	3	4	3	3	3	4	3	5
98	6	6	6	6	6	6	6	6
99	5	5	4	5	5	5	4	4

100	4	4	4	4	5	5	5	5
101	2	5	3	3	3	5	5	2
102	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	3	4	5	5	5	5
106	5	5	4	5	4	4	4	5
107	5	4	4	5	4	4	5	5
108	3	3	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6	6
110	5	5	6	6	6	5	5	4
111	6	6	4	5	5	5	5	4
112	4	5	4	4	5	4	4	5
113	3	4	3	4	5	5	4	3
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	4	5	6	5	5	5
117	5	5	4	4	4	5	4	5
118	5	5	4	4	4	4	4	4
119	4	5	4	4	5	5	5	5
120	5	5	2	4	4	4	4	4
121	5	5	3	5	5	5	5	4
122	5	5	5	5	5	5	5	6
123	4	5	4	5	5	4	6	4
124	5	5	4	5	5	5	4	5
125	5	4	5	5	5	5	6	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	4	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	5	3	4	4	3	3	5
130	5	5	4	4	4	5	5	5
131	1	3	3	4	4	3	4	3
132	4	5	4	5	5	4	4	6
133	4	5	4	5	4	5	4	4
134	4	4	4	5	5	5	5	5
135	4	4	3	4	3	3	3	4
136	5	4	5	4	4	4	5	5
137	5	5	4	4	5	5	5	5
138	4	5	4	4	5	4	4	5
139	3	3	3	4	4	3	3	3
140	5	5	5	5	5	5	5	5

141	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	4	4	4	5	5	5
143	4	5	4	4	4	5	4	5
144	4	4	3	5	4	5	4	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	4	5	4	4	4	4
147	5	5	3	4	4	5	4	5
148	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	6	5	5	5	6	6	6
150	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	6	6
152	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	6	5	5	5	6	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	2	3	2	3	4	3
157	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	4	5	5	5	4	5
160	4	5	5	5	4	5	5	5
161	5	5	4	4	4	5	4	5
162	5	5	4	4	5	5	4	5
163	5	5	5	6	5	6	5	6
164	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	3
166	5	5	4	5	5	5	4	4
167	5	5	3	5	5	5	4	4
168	3	4	3	4	3	3	4	4

4. *Tangible*

No.	TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	TA6	TA7	TA8	TA9
1	4	3	4	4	3	4	3	4	3
2	4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	4	3

10	5	5	5	5	5	5	5	4	3
11	4	3	4	4	5	4	5	5	4
12	4	3	4	4	4	3	4	4	3
13	4	3	4	4	4	3	4	4	3
14	5	5	4	4	5	5	5	5	4
15	5	5	5	3	4	4	5	4	4
16	5	3	3	4	5	5	5	4	4
17	5	4	6	5	5	6	5	6	6
18	5	5	5	5	6	6	6	6	5
19	1	3	2	3	2	5	3	2	3
20	3	5	5	4	6	4	3	4	6
21	6	5	6	5	6	4	5	5	4
22	4	3	5	6	5	4	4	5	6
23	3	4	5	3	5	5	5	4	2
24	5	3	2	2	4	4	3	3	4
25	4	4	4	5	6	5	6	5	5
26	4	3	4	4	5	4	5	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	2	2	1	2	2	1	2	2	1
29	2	2	1	2	2	1	2	2	1
30	4	5	5	5	3	4	3	3	4
31	6	6	5	5	6	4	4	2	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	3	4	3	5	4	5	5	3
34	2	3	5	3	5	5	4	3	3
35	4	4	3	4	4	4	3	4	3
36	6	6	4	5	5	6	5	5	4
37	4	4	4	5	5	5	4	5	4
38	6	6	4	5	5	4	6	5	5
39	4	5	5	5	5	4	5	5	5
40	4	5	5	5	5	5	5	4	4
41	5	5	4	5	5	5	5	5	4
42	4	5	5	5	6	6	5	5	5
43	3	3	4	4	5	4	4	4	2
44	3	3	4	3	5	5	4	4	3
45	4	5	4	5	5	5	5	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	5	4	5	5	5
48	4	5	5	5	5	5	5	1	4
49	5	5	4	4	5	5	5	4	4
50	4	5	5	5	5	6	6	5	6

51	5	4	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	4	5	5	5	4	4
53	4	5	4	5	5	4	4	4	4
54	5	5	4	5	4	4	5	5	4
55	4	2	4	2	3	5	2	3	4
56	5	4	5	5	4	4	5	5	5
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3
58	5	5	4	5	4	5	5	5	4
59	4	2	2	4	2	3	5	4	2
60	4	4	4	4	4	5	5	4	5
61	5	6	5	6	6	5	5	6	6
62	5	4	5	5	6	4	5	5	5
63	3	5	5	5	5	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	5	5	5	4	2	5	4
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3
67	5	3	4	4	5	5	5	5	4
68	4	2	4	4	3	5	5	5	4
69	4	4	5	5	4	3	4	5	4
70	4	4	4	5	5	5	5	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4
72	4	5	5	5	5	5	5	4	4
73	6	6	6	5	6	5	5	6	6
74	3	4	5	5	4	3	4	5	5
75	5	5	5	5	4	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	5	4	6	5	4	6	4
78	5	5	4	5	5	5	5	5	4
79	4	3	4	5	5	5	4	5	5
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	4	5	4	4	4	4
82	4	4	4	4	5	3	4	5	4
83	4	6	5	6	6	6	6	6	5
84	5	5	6	6	5	6	5	6	6
85	6	5	6	5	4	5	5	5	4
86	4	5	5	5	5	5	5	1	4
87	4	4	3	5	5	4	4	4	5
88	4	4	4	4	5	5	5	4	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4

92	5	5	4	4	5	4	4	4	3
93	5	3	5	4	5	5	5	5	5
94	5	6	5	4	5	5	4	4	4
95	5	4	5	5	5	5	4	4	4
96	5	6	6	6	6	6	6	5	5
97	4	3	3	5	5	5	4	5	5
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	4	5	5	4	5	5	5	4
100	5	5	4	4	5	5	5	5	4
101	3	3	5	5	5	2	5	5	5
102	5	5	5	5	6	5	6	6	5
103	4	6	6	5	4	5	5	5	4
104	4	5	4	5	5	5	5	5	4
105	4	4	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	5	5	5	4	5	5	4
107	5	5	4	4	5	4	4	4	3
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6
110	5	6	5	6	6	6	5	6	6
111	5	5	5	5	6	5	5	5	4
112	4	4	3	5	4	4	5	5	5
113	3	4	4	4	5	5	5	4	5
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5	5	6	5	5
116	4	4	5	5	5	5	5	5	5
117	6	6	6	4	5	6	5	5	4
118	4	4	5	5	4	4	6	6	4
119	4	5	5	5	6	4	4	5	4
120	3	3	3	3	3	2	3	2	4
121	4	5	4	5	5	4	4	5	3
122	5	6	6	6	6	6	5	5	5
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	5	5	5	4	5	5	4
125	5	6	5	5	5	4	4	4	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	4	4	5	5	5	4	5	5	5
128	4	4	5	4	5	4	5	5	4
129	4	3	4	4	4	3	3	3	3
130	6	4	5	5	4	5	5	5	5
131	4	3	4	3	4	4	3	3	4
132	6	5	6	6	5	5	5	5	5

133	5	5	4	5	5	5	5	4	5
134	4	5	5	5	5	4	4	5	4
135	3	2	4	5	4	4	3	2	3
136	4	5	5	5	5	5	5	4	4
137	4	5	4	5	4	5	5	4	4
138	4	5	5	4	5	5	4	5	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	5	5	5	5	5	5	5	5
142	3	3	4	5	5	5	5	5	3
143	4	4	5	4	4	4	5	5	5
144	3	5	4	5	5	5	4	4	3
145	6	5	6	5	5	5	5	5	5
146	4	4	5	5	5	5	5	5	4
147	5	4	6	6	5	5	5	3	3
148	5	5	5	4	4	4	5	5	5
149	5	6	6	6	6	6	6	6	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	6	6	6	6	5	6	5	5	5
152	4	4	5	4	5	4	5	5	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	6	6	6	6	6	4	5	5	4
156	4	2	4	3	5	5	3	2	1
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	5	5	5	5	4	4	5	4
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	5	4	4	5	5	4	5	5	5
161	4	5	6	5	5	5	5	5	4
162	4	5	5	5	5	5	5	5	4
163	5	5	6	6	6	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	6	6	5	5	3	4	4	5	4
166	5	5	5	5	5	4	5	5	5
167	5	4	4	3	5	4	5	3	5
168	4	3	3	3	4	3	4	5	3

5. *Empathy*

No.	EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	EM6	EM7
1	3	3	4	3	3	4	3
2	3	3	4	3	3	4	3
3	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5
6	3	4	4	4	4	4	5
7	3	4	4	4	4	4	5
8	3	4	5	3	3	3	4
9	3	4	5	3	3	3	4
10	3	4	5	3	3	3	4
11	5	4	4	3	4	3	4
12	4	4	4	3	2	4	3
13	4	4	4	3	2	4	3
14	5	5	5	4	4	4	5
15	4	4	5	3	4	4	5
16	5	3	3	4	2	4	4
17	6	4	5	5	4	5	6
18	6	6	6	6	5	6	6
19	4	4	4	3	2	5	4
20	3	3	3	3	4	3	3
21	5	4	4	5	5	4	5
22	6	4	4	4	4	5	6
23	5	4	3	3	2	4	5
24	2	2	4	3	4	2	2
25	5	5	5	5	4	5	5
26	5	4	4	3	4	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5
28	2	2	2	2	1	1	1
29	2	2	2	2	1	1	1
30	3	5	5	4	3	5	4
31	2	5	5	2	2	3	3
32	5	5	6	4	5	5	5
33	4	3	4	3	3	3	4
34	3	3	3	3	4	3	2
35	4	3	4	3	4	5	5
36	4	5	4	2	3	2	3
37	5	5	5	5	4	5	5
38	5	5	5	5	4	5	6
39	5	4	5	4	5	5	5

40	5	5	5	4	5	4	5
41	5	5	4	4	4	4	5
42	5	5	4	4	5	4	5
43	2	3	3	4	1	2	3
44	4	4	3	4	3	4	4
45	5	4	4	4	4	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	4	4	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	4	4	5
50	6	5	5	4	5	5	6
51	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	4	4	5	5
53	5	5	5	4	5	5	5
54	4	4	4	4	4	5	5
55	4	4	3	3	2	3	2
56	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	5	4	4	4	4
58	4	5	5	4	5	5	5
59	5	5	4	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	4
61	5	5	5	5	6	5	6
62	5	5	5	5	4	5	5
63	5	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	5	2	3	5	4	5	5
66	5	4	4	3	3	3	4
67	5	5	5	4	4	5	5
68	5	5	5	4	5	5	5
69	5	4	4	4	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	5	4	4	5	5
73	6	6	6	6	6	5	6
74	4	5	4	3	4	4	5
75	5	5	5	4	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	5	4	5	5
78	5	5	5	5	5	5	6
79	5	5	5	5	5	5	6
80	4	4	4	4	4	4	4

81	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	5	5	4	4	5
83	5	5	6	5	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	6
85	5	4	5	5	4	4	5
86	2	5	5	5	3	5	5
87	5	5	5	4	3	4	4
88	5	5	4	4	4	4	4
89	4	5	5	5	5	5	5
90	6	5	5	4	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5
92	3	3	3	3	3	3	3
93	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	5	5
96	5	5	4	4	3	3	6
97	5	4	4	3	5	4	3
98	5	6	6	6	5	6	6
99	4	4	4	4	4	4	5
100	6	5	5	5	4	5	5
101	2	2	5	5	2	5	5
102	5	4	4	5	4	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	5	5	5	5	5
106	4	5	5	4	5	4	5
107	4	3	3	4	4	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6
110	6	5	6	6	5	6	5
111	6	5	6	4	5	5	5
112	5	5	5	4	5	5	4
113	5	4	4	4	3	3	4
114	5	5	5	5	5	5	5
115	5	4	5	5	5	5	5
116	6	5	5	4	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5
118	6	5	6	5	5	5	5
119	4	4	5	4	4	5	6
120	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5

122	5	5	5	5	5	5	5
123	4	4	4	4	4	4	4
124	5	5	5	5	5	5	5
125	4	4	5	4	4	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	4	4	5	5
129	5	3	3	4	3	4	4
130	5	5	5	4	5	5	4
131	5	5	6	4	5	5	6
132	6	5	6	4	4	6	5
133	4	4	4	4	4	4	4
134	5	4	5	5	4	5	5
135	3	3	3	3	3	3	3
136	4	3	5	4	4	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5
138	5	4	3	3	3	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4
140	5	5	5	5	5	5	6
141	6	5	5	5	5	5	5
142	5	5	4	4	4	5	4
143	5	5	5	5	5	5	4
144	5	3	4	3	3	4	5
145	5	5	5	5	4	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	4	4	4
148	5	5	5	4	4	4	4
149	6	6	6	6	5	6	6
150	5	5	5	5	5	5	5
151	5	6	6	6	6	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5
153	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4
155	5	5	5	5	5	5	6
156	2	2	4	3	3	5	3
157	5	5	5	5	5	5	5
158	3	3	3	3	4	4	3
159	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5
161	6	5	5	5	4	5	4
162	4	5	5	5	5	5	5

163	5	5	5	5	5	6	6
164	5	5	5	5	5	5	5
165	4	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	5	5
167	4	4	5	4	4	5	5
168	4	3	3	3	3	4	3

6. *Responsiveness*

No.	RES1	RES2	RES3	RES4	RES5	RES6	RES7
1	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	3	3
3	4	5	5	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	4	4	5
8	5	5	5	5	4	3	4
9	4	3	5	5	4	2	3
10	4	3	5	5	4	2	3
11	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	5	4	4	4
15	2	4	4	5	4	5	5
16	3	4	4	4	4	5	4
17	4	3	5	4	3	5	4
18	6	6	6	6	6	6	6
19	3	4	4	4	3	2	2
20	3	4	4	4	3	2	2
21	3	4	5	5	4	5	4
22	5	4	5	5	5	5	5
23	4	4	4	5	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3
25	5	5	6	5	5	5	5
26	3	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	4	5	5
28	1	1	1	2	2	2	1
29	1	1	1	2	2	2	1
30	2	4	5	4	4	5	4
31	3	3	4	2	2	2	2

32	4	6	6	5	5	5	6
33	3	4	4	4	4	4	3
34	5	4	4	3	3	3	5
35	4	5	4	4	4	4	4
36	3	5	5	5	4	4	3
37	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	6	5	5	5	6
39	4	4	5	5	5	4	5
40	4	5	5	4	4	4	5
41	5	5	4	4	4	5	4
42	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	2	4	4	4
44	3	4	5	3	4	4	4
45	4	5	5	4	4	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5
48	2	5	5	5	5	5	5
49	5	5	4	5	4	5	4
50	5	6	6	5	5	4	5
51	5	5	5	5	4	4	5
52	3	4	4	4	4	4	4
53	4	5	5	4	4	5	4
54	4	5	4	4	5	4	5
55	1	3	3	3	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	3	3	4	4	4
58	5	5	5	5	4	5	5
59	5	5	4	4	4	4	5
60	4	5	5	5	4	5	4
61	6	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	4	4	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	5	3	5	5	5	5	4
66	3	4	4	3	4	3	3
67	5	5	5	4	4	5	5
68	4	5	5	5	4	5	6
69	4	5	5	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	4	5	4	4

73	6	6	6	5	5	5	6
74	3	5	5	4	3	4	4
75	5	5	5	5	4	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4
82	4	5	5	5	4	4	4
83	5	6	6	6	6	5	5
84	6	6	6	6	6	6	5
85	4	5	4	4	5	5	4
86	2	5	5	5	5	5	5
87	3	4	4	4	5	4	4
88	3	4	3	4	3	4	3
89	4	5	5	5	5	5	5
90	4	5	5	5	5	5	5
91	4	5	5	5	5	5	5
92	3	3	3	3	3	2	2
93	4	5	5	5	5	5	5
94	5	5	4	5	4	5	5
95	2	3	2	4	3	5	5
96	3	5	4	5	3	4	3
97	3	4	4	4	3	4	4
98	6	6	6	6	6	5	5
99	5	5	5	4	4	5	5
100	5	4	4	4	4	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	4
104	4	4	5	5	5	5	5
105	4	5	5	5	4	4	4
106	4	4	5	4	4	4	5
107	3	3	3	3	3	3	3
108	5	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6
110	6	5	6	5	6	5	5
111	4	4	4	4	4	4	4
112	4	5	5	5	5	4	5
113	4	5	5	5	3	4	4

114	4	4	4	4	4	4	4
115	4	5	5	5	5	5	4
116	5	5	5	5	5	5	5
117	4	5	5	5	5	5	5
118	4	5	5	4	5	5	5
119	4	4	5	4	5	4	5
120	4	4	4	4	4	4	4
121	3	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5
123	4	5	5	5	5	5	5
124	4	5	5	5	4	5	5
125	4	5	5	5	5	5	6
126	5	5	5	5	5	5	5
127	4	5	5	5	5	5	5
128	4	5	4	5	5	5	4
129	3	4	5	5	5	5	5
130	4	5	5	5	4	5	5
131	2	3	3	4	3	4	5
132	6	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	4	5	5	5
135	3	3	3	3	3	3	2
136	4	4	4	4	4	4	4
137	3	5	5	5	5	5	5
138	3	3	3	4	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4
140	5	5	5	5	5	6	5
141	4	5	5	5	5	5	5
142	4	4	3	3	4	3	3
143	5	5	5	5	5	5	5
144	4	5	5	5	5	5	5
145	4	5	4	5	5	5	5
146	4	5	5	5	5	4	4
147	3	4	4	4	4	4	3
148	1	4	4	4	4	4	4
149	5	6	6	6	5	6	6
150	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	6	6	6	5	5
152	4	5	4	4	4	4	5
153	5	5	5	5	5	5	5
154	4	5	6	5	4	5	4

155	4	5	5	5	5	5	6
156	3	4	5	3	4	5	4
157	5	5	5	5	5	5	5
158	3	3	3	3	3	3	3
159	5	5	5	5	5	5	5
160	4	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	4	5	5	5
163	5	5	5	5	5	6	6
164	4	5	5	5	5	5	5
165	3	4	5	5	5	5	5
166	4	5	5	5	5	5	5
167	4	5	5	4	5	4	5
168	3	3	4	3	3	4	4

7. Kepuasan Nasabah

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
6	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	4	1	3
7	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	4	1	3
8	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3
9	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3
10	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3
11	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3
14	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	2	2	4
15	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
16	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3
17	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	1	3
18	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5
19	4	5	6	6	6	6	4	4	5	3	4	4	5
20	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	2	1	1
21	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	2	3
22	6	5	5	4	4	5	4	6	5	4	6	2	6
23	5	5	2	4	4	5	5	5	4	3	2	1	3

24	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1
25	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
28	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
30	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	3	2	4
31	3	3	3	5	3	4	2	5	2	1	6	1	4
32	6	6	5	6	6	5	5	6	4	5	5	2	4
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2
34	4	4	3	3	5	5	2	3	3	1	3	3	3
35	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3
36	5	4	4	6	6	4	4	5	6	6	5	2	3
37	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
38	6	6	5	5	5	4	4	6	6	6	5	4	5
39	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
40	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2
41	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3
42	4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	2	1	2
43	4	4	3	3	3	3	2	2	4	1	3	1	1
44	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	2	1	2
45	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	1	1
46	4	4	4	6	6	6	5	5	5	4	6	4	6
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2
49	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	3
50	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	3	5
51	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
52	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4
53	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3
54	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3
55	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	1	1	1
56	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
57	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
58	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4
59	4	5	4	3	3	5	4	4	5	2	5	1	2
60	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	5
62	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

65	4	5	4	5	5	5	3	5	2	2	5	4	5
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3
68	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	2	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3
72	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
73	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4	5
74	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
75	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2
80	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
82	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	6
84	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5
85	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	3	6
86	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	1	1	2
87	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4
88	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	1	3	4
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
92	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
93	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
94	4	5	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3
95	4	3	5	3	2	4	3	5	4	5	6	3	4
96	3	3	3	4	4	5	2	5	4	2	5	1	3
97	2	3	3	3	4	4	3	5	5	2	1	1	1
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
99	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
100	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
101	5	3	3	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
103	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
104	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4
105	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5

106	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
110	6	5	6	6	5	5	5	4	4	4	6	5	5
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4
113	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	2
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	2	4
116	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	6	6	5	4	5	4	4	5	4	5
118	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
119	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
120	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
123	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
124	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3
125	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	5	6
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
128	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
129	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	2	4
130	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	3
131	4	4	5	5	6	4	5	4	3	3	4	5	6
132	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
133	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1
135	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
137	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
141	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3
144	5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	5	2	3
145	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
146	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	2	3

147	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	2
148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	1
149	5	6	5	5	6	6	5	6	6	4	5	4	4
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	4	4
152	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	6	3	4
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5
156	4	5	3	2	5	3	3	4	5	1	4	1	1
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
160	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
164	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	1	6
166	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
167	5	6	4	5	5	6	4	5	5	4	4	3	5
168	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2

Penulis dilahirkan di Yogyakarta 11 Januari 2001 sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Agus Sugiarto dan Eni Hernuastuti. Saat ini penulis bertempat tinggal di Dusun Candiwinangun RT/RW 04/12 Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta. Kontak penulis yang dapat dihubungi melalui No. Hp : 0895366620718 dan alamat email : shafirananda115@gmail.com. Penulis menempuh pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Pakem, lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan S1 di Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia. Selama menjalani kuliah di program studi Ekonomi Islam, penulis pernah mengikuti *International Student e-Exchange Programme* dan mengikuti kompetisi *International Business Idea Challenge* (IBIC 2020) yang diadakan oleh Multimedia University dan meraih *Silver Award.* Penulis juga dipercaya oleh Paduan Suara Mahasiswa *Miracle Voices* UII untuk menjadi dirijen periode 2021-2022, yang selanjutnya diberi kesempatan untuk menjadi dirijen pada beberapa acara yang diadakan oleh Universitas Islam Indonesia periode 2021-2024.