

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT NAHDHATUL UMMAH CIASSEM

Pipit Damayanti

Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Miftahul Huda Subang, Indonesia

pipitdamayanti070@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciassem, Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif ini adalah metode pelaksanaan penelitian yang meliputi penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, dokumentasi, wawancara dan penyebaran angket. Setelah itu, data yang sudah didapat kemudian diuji normalitas dan linearitasnya. Berdasarkan hasil analisis parsial memperoleh nilai rata-rata 76,58% dari angka ini skala penelitian berada dalam interval 60% hingga 79,99% yang berarti cukup baik, kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas, ternyata $7,493 \leq 11,070$. Dengan demikian Kualitas Pelayanan di BMT Nahdhatul Ummah Ciassem (variabel X) berdistribusi normal. Berdasarkan hasil analisis parsial memperoleh nilai rata-rata 75,46% dari angka ini skala penelitian berada dalam interval 60% hingga 79,99% yang berarti tinggi, kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas, ternyata $3,726 \leq 11,070$. Dengan demikian kepuasan nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciassem (variabel Y) berdistribusi normal. Berdasarkan analisis parsial diperoleh nilai rata-rata 76,58% yang berada pada skala interval 60% - 79,99% yang berarti tinggi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciassem, berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,451

Kata Kunci: Keuangan, Mudhorobah, Lembaga Keuangan.

Abstract: Researchers to determine the influence of service quality on customer satisfaction at BMT Nahdhatul Ummah Ciassem, the research method used is a quantitative method. This quantitative research method is a research implementation method which includes research using data collection techniques, namely observation, documentation, interviews and distributing questionnaires. After that, the data that has been obtained is then tested for normality and linearity. Based on the results of the partial analysis, an average value of 76.58% is obtained. From this figure, the research scale is in the interval 60% to 79.99%, which means quite good, then based on the calculation results normality test, it turns out $7.493 \leq 11.070$. Thus, the quality of service at BMT Nahdhatul Ummah Ciassem (variable X) is normally distributed. Based on the results of the partial analysis, an average value of 75.46% was obtained. This figure, the research scale was in the interval 60% to 79.99%, which means high, then based on the results of the normality test calculation, it turned out to be $3.726 \leq 11.070$. Thus, customer satisfaction at BMT Nahdhatul Ummah Ciassem (variable Y) is normally distributed. Based on partial analysis, an average value of 76.58% was obtained, which is on an interval scale of 60% - 79.99%, which means high. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at BMT Nahdhatul Ummah Ciassem, based on the results of product moment correlation calculations, a value of 0.451.

Keywords: Buying and selling, Currency, Trading.

Article History:

Received: 18-07-2023

Revised : 27-08-2023

Accepted: 26-09-2023

Online : 28-09-2023

A. LATAR BELAKANG

Baitul mal wa tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang mendorong perkembangan perekonomian umat melalui pola keuangan syariah (Fasa, 2020). BMT yang beroperasi sebagai koperasi secara legal, mengumpulkan dan mengeluarkan uang sebagai bagian dari operasi komersialnya (Labetubun, 2021). Tentang pelaksanaan kegiatan koperasi di bidang simpan pinjam lihat Perpu UU No. 25 Tahun 1992 dan PP RI No. 9 Tahun 1995. Nomor 91/kep/M adalah Keputusan Menteri Negara Bidang Usaha Kecil Menengah dan Koperasi. Dan aturan yang ditetapkan oleh menteri negara koperasi dan usaha kecil dan menengah. 2/per/M.KIKM/X/2007 tentang Standar Operasional dan Pedoman Pengelolaan Bersama Jasa Keuangan Syariah. Dalam bentuk Baitul Maal Waa Tanwil (BMT), pemerintah melalui Kementerian Koperasi dan UKM mengakui koperasi jasa keuangan berbasis syariah (KJKS). Hal ini tidak lepas dari pertumbuhan kinerja nasional BMT secara keseluruhan pada tahun 2015 yang asetnya mencapai Rp 4,7 triliun. Ketika masyarakat umum tidak dapat memperoleh pembiayaan karena pembatasan atau karena sistem perbankan memiliki persyaratan tertentu yang harus dipenuhi, BMT juga muncul sebagai alternatif penyedia jasa keuangan syariah (Parid & Rosadi., 2020).

BMT harus benar-benar memahami strategi terbaik untuk bersaing dalam mengingat semakin ketatnya persaingan di industri jasa keuangan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ada banyak faktor berbeda yang harus dipertimbangkan ketika memilih lembaga mana yang harus dipilih untuk menyimpan dana yang dimilikinya. Menurut (Arifudin, 2021) bahwa baik faktor internal maupun eksternal mempengaruhi bagaimana masyarakat memilih penyedia jasa dan produk keuangan. Unsur psikologis dan budaya memiliki pengaruh terbesar. Motivasi, persepsi, proses belajar, dan keyakinan adalah contoh unsur psikologis. Selain itu, unsur eksternal yang digunakan penyedia jasa keuangan untuk menarik minat kandidat antara lain faktor lingkungan dan faktor bauran pemasaran juga cukup berpengaruh (Parid, 2021).

Beberapa inisiatif dilakukan untuk membuat nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan BMT. Salah satunya dengan menawarkan fasilitas untuk memudahkan anggota menabung dan berbisnis menggunakan BMT (Bairizki, 2021). Fasilitas tersebut dapat berupa ruang transaksi yang rapi dan nyaman, dengan unit kantor cabang terdekat, peralatan modern seperti sistem antrian dan komputer, serta fasilitas nyata lainnya yang memudahkan anggota (Parid & Julrissani., 2021). Anggota tentunya akan merasa puas dan terus memanfaatkan layanan BMT jika tersedia fasilitas penunjang dan transaksi lancar. Alhasil, penyediaan fasilitas yang membantu nasabah akan mampu menjadi salah satu faktor nasabah merasa puas (Opik et al, 2019).

Karena industri jasa keuangan merupakan industri jasa yang dibangun berdasarkan prinsip amanah, maka BMT harus menjaga kinerjanya agar dapat beroperasi secara efisien berdasarkan prinsip syariah. Menurut (Athik Hidayatul Ummah, 2021) bahwa salah satu elemen kunci untuk mendapatkan minat dari calon anggota dan menjaga hubungan jangka panjang antara anggota dan perusahaan untuk perusahaan yang memberikan layanan penuh dalam lingkungan yang tidak dapat diprediksi adalah kepercayaan yang ditawarkan oleh pelanggan produk saat ini dan calon pelanggan. Sikap seseorang terhadap sesuatu dapat digambarkan sebagai salah satu kepercayaan. Semakin tinggi minat dan keputusan masyarakat untuk menyimpan dananya di BMT,

maka semakin dipercaya masyarakat terhadap BMT. Ada aspek lebih lanjut dari BMT yang menarik orang (Sofyan, 2020). Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan jelas terkait erat. Kualitas layanan memberikan insentif bagi pelanggan untuk menjalin hubungan ikatan atau relasi yang kuat dengan lembaga keuangan (Nugraha et al, 2019).

Goetch dan Davis mengemukakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Septinaningrum, 2020). Layanan atau kualitas layanan telah diakui sebagai mempengaruhi profitabilitas dan menjadi aspek persaingan yang signifikan sejak tahun 1980-an. Dengan kualitas pelayanan yang baik perusahaan dapat mencapai profitabilitas melalui mekanisme menghasilkan penjualan berulang, umpan balik positif dari mulut ke mulut, dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumen dan bersifat intangible (Damayanti, 2020). Dengan layanan pelanggan berkualitas tinggi, bisnis dapat tumbuh secara menguntungkan dengan mendorong bisnis yang berulang, promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, dan loyalitas klien (Arifudin, 2022).

Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan (Sudirman, 2020). Jika perusahaan melakukan suatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik (Parid, 2022).

Lovelock dalam (Tanjung, 2019) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Kepuasan Nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki Nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan saat ini, terutama yang berkaitan dengan tolak ukur keunggulan daya saing antara BMT, bank, dan pesaing lainnya. Kekhawatiran Pelanggan ditanggapi dengan kinerja produk atau layanan yang sesuai dengan keinginan mereka. Pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Rifki, 2023).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip (Shavab, 2021) mengatakan bahwa Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang harus selalu menyiapkan diri menghadapi para pesaing. Semakin banyaknya tumbuh lembaga keuangan, maka semakin besar pula persaingan yang dihadapi oleh BMT (Muchamad Rifki et al, 2023). Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat mengharuskan BMT untuk terus berinovasi dan memberikan kepuasan kepada nasabah agar mereka semakin merasa puas (Parid dan Utami, 2021).

BMT Nahdhatul ummah ciasem adalah salah satu BMT yang menghadapi banyak pesaing. Oleh karena itu BMT Nahdhatul ummah ciasem harus selalu menyiapkan diri menghadapi persaingan yang luar biasa. Salah satu teknik yang tepat dilakukan oleh BMT Nahdhatul ummah ciasem adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah agar nasabah semakin merasa puas.

BMT Nahdhatul ummah ciasem, saat ini telah memiliki ribuan nasabah baik nasabah yang menabung maupun nasabah yang mengambil pembiayaan. Namun, hal tersebut tidak menjamin loyalitas nasabah (Komarudin, 2022). Hal tersebut menunjukkan persaingan antar lembaga juga semakin kompetitif, Lembaga Keuangan

baik konvensional maupun syariah harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini juga dialami oleh BMT Nahdhatul ummah ciasem sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang harus mampu bersaing secara kompetitif (Julrissani et al, 2020).

Disamping itu nasabah BMT Nahdhatul ummah ciasem yang mayoritas merupakan pedagang di pasar ciasem cenderung tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor BMT Nahdhatul ummah ciasem untuk melakukan transaksi, hal ini mengharuskan karyawan BMT Nahdhatul ummah ciasem mendatangi langsung para nasabah (Septinaningrum, 2019). Berdasarkan hasil observasi sementara, terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang terjadi di lapangan dimana kualitas pelayanan sudah menerapkan metode yang baik, namun dalam proses nasabah bertransaksi atau menikmati produk, masih ada nasabah yang kurang mengetahui dan kurang memahami produk-produk yang ada di BMT Nahdhatul ummah Ciasem (Syukur, 2021).

Menurut Seoroso dalam penelitian yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan PT Bank Negara Indonesia Tbk kantor cabang medan” Menemukan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah signifikan terhadap royalitas nasabah (Parid, 2018). Menurut Dibiantoro, Alhushori dan Rini Gustriani dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BTN Batara” menunjukkan pengaruh variabel bukti fisik kehandalan gaya tanggap jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah lebih besar di bandingkan dengan variabel lain di luar penelitian (Parid & Alif., 2020).

Oleh karena itu, BMT harus mampu mengembangkan setiap kebijakan dimana setiap kebijakan-kebijakan tersebut sejalan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat luas, tidak terkecuali pemilik usaha kecil dan menengah (Nugraha, 2023). BMT yang sebagai bagian dari keseluruhan strateginya, membantu masyarakat umum untuk terhubung dengan mudah dan sederhana selama transaksi bisnis di lokasi BMT, seperti BMT Nahdhatul Ummah ciasem, yang terletak di wilayah masyarakat umum yang meliputi desa dan pasar dan di mana setiap orang terlibat dalam aktivitas sehari-hari (Rifki et al, 2022). Selain menyediakan infrastruktur yang diperlukan untuk transaksi bisnis, BMT Nahdhatul Ummah ciasem juga membantu masyarakat umum yang ingin melakukan transaksi keuangan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem”.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Leo sebagaimana dikutip (Rahayu, 2020) bahwa metode deskriptif ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isu atau topik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati. Menurut (Nasser, 2021) bahwa penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikasi hubungan antar variabel.

Menurut Sujarweni sebagaimana dikutip (Hanafiah, 2021) bahwa instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Sedangkan menurut (Arifudin, 2023) bahwa dalam penelitian kuantitatif, umumnya alat pengumpul data/instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dikembangkan dari jabaran variabel penelitian yang dikembangkan dari teoriteori yang akan diuji melalui kegiatan penelitian yang dikerjakan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menggunakan tehnik survey dan kuesioner dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Ulfah, 2019) bahwa penelitian survey biasanya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi. Generalisasi akan lebih akurat bila dalam penelitian menggunakan sampel yang resfresentatif. Jenis penelitian ini mengungkapkan hubungan antar variabel, yaitu penelitian yang di arahkan untuk menyelidiki Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem.

Menurut Sugiyono dikutip (Nisa, 2021) bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner. Adapun menurut (Nisa et al, 2020) bahwa kuisisioner adalah untuk mencari data langsung dari anggota yang diambil sebagai sampel.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Menurut Sugiyono sebagaimana dikutip (Nugraha, 2022) bahwa kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yng diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Menurut Muhadjir dalam (Surya, 2023) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing – masing pernyataan item dengan total skor untuk seluruh item. Kuesioner dapat dikatakan valid atau sah apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesutu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan melihat apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen yang akan digunakan valid atau sah. Namun, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen yang akan digunakan tidak valid atau tidak sah. Uji validitas ini menggunakan Correlation Pearson Product Moment Menurut Somantri dan Muhidin sebagaimana dikutip (Juhadi, 2020) dengan cara sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

ΣY = jumlah skor total soal

ΣX^2 = jumlah skor kuadrat butir soal

ΣY^2 = jumlah skor total kuadrat butir soal

Berdasarkan keterangan diatas maka uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai Berikut:

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1. Hasil Kuesioner Variabel

No.Resp	No.Item													Y
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	48
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	46
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	45
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	55
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	59
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	49
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
16	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	49
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	49
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52
22	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	47
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	51
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
25	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
26	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	53
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
28	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
29	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
31	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
32	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63
34	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	59
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
36	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	48
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	44
38	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
Σ	161	153	143	155	154	153	156	157	157	155	159	156	152	2011

Sumber; Data yang telah diolah penulis (Gumala et al, 2019)

Berdasarkan tabel penolong diatas maka uji validitas dengan persamaan Correlation Pearson Product Moment, yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N(\Sigma XY) - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{(N(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)(N(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}} \\
 r_{xy} &= \frac{38(8655) - (161)(2011)}{\sqrt{(38(703) - (161)^2)(38(108251) - (2011)^2)}} \\
 r_{xy} &= \frac{328890 - 323771}{\sqrt{(26714) - (25921)(4113538) - (4044121)}} \\
 r_{xy} &= \frac{5119}{\sqrt{(793)(68417)}} \\
 &= \frac{5119}{\sqrt{54254681}} \\
 &= \frac{5119}{7365} \\
 &= 0,695
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, menunjukkan bahwa item pertanyaan X.1 memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari rtabel 0,322. Sehingga item tersebut

dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian (Utami & Parid., 2021).

Tabel yang digunakan adalah 0,322 dengan tingkat α 5% dengan jumlah sampel pra survei sebanyak 38 responden. Selanjutnya untuk item X.2 sampai dengan X.13 penulis hanya menampilkan hasil dari rhitungnya saja dikarenakan keterbatasan halaman (Ramadhani, 2023).

Dengan 38 responden, penulis melakukan survei pra-kuesioner kepada nasabah BMT Nahdhatul Ummah untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi persyaratan sebagai penduduk Kabupaten Ciasem. Dalam uji validitas penelitian yang diproses secara manual, digunakan korelasi product moment. Dengan menguji validitas penelitian ini menggunakan dasar pengambilan keputusan, kita dapat membandingkan nilai rhitung dengan rtabel (Ramadhani & Rizkan., 2021).

Jika nilai rhitung > rtabel, maka dikatakan valid.

Jika nilai rhitung < rtabel, maka dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel di atas, dari ke 13 item variabel Kualitas Pelayanan memiliki hasil diatas nilai rtabel dengan tingkat α 5% yaitu sebesar 0,322 yang berarti 13 item tersebut diakui validitasnya (Zulfa, 2021).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan dan kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Hasil yang diperoleh dari pengujian kualitas instrumen dengan uji reliabilitas dengan menggunakan Koefisien Alpha Cronbach (Ropei & Sururie., 2021).

Ketika pertanyaan yang valid digunakan dalam uji reliabilitas, variabel dianggap dapat diandalkan jika tanggapan terhadap pernyataan atau pertanyaan konsisten. Analisis ini menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha untuk menilai keandalan sumber yang diberikan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,5, maka dianggap dapat diandalkan; jika tidak, itu dianggap tidak dapat diandalkan atau tidak dapat diandalkan (Abdurohim, 2022).

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$ = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$ = varian skor total Perhitungan uji reliabilitas skala diterima,

Sumber: Data yang telah diolah penulis,

$$\alpha_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} = \frac{564 - \frac{(144)^2}{38}}{38} = 0,481$$

Kepuasan Nasabah (Y)

Langkah pertama penulis membagikan kuesioner kepada 38 nasabah BMT Nahdhatul Ummah Ciasem untuk mengumpulkan data yang akurat dari Variabel Kepuasan Nasabah (Y) (Ropei, 2020).

Setelah pengumpulan data aktual, penulis menganalisis dan mengonversi data kuantitatif dalam kondisi studi berikut: (Badruzaman & Ropei., 2020)

Skor total untuk semua indikator adalah 75,46%, yang berada dalam kisaran 60% hingga 79,99%, menunjuk Kepuasan Nasabah sebagai Tinggi.

Uji Normalitas

Uji normalitas data, yang menentukan apakah data yang diteliti terdistribusi secara teratur atau tidak, merupakan uji yang diperlukan untuk analisis data. Menurut Riduwan dan Akdon dalam (Ropei, 2021) bahwa statistik Chi-Square digunakan dalam uji normalitas data penelitian ini.

Ternyata Pearson Product Moment (PPM) mendapat nilai 0,451 berdasarkan perhitungan di atas. Selain itu, koefisien korelasi dari temuan yang diperoleh harus dibandingkan dengan r_{tabel} product moment untuk menentukan apakah signifikan atau tidak. Untuk melakukan ini, pertama-tama tentukan derajat kebebasan menggunakan rumus $df = N - nr$. 38 peserta membuat sampel penelitian, maka $N = 38$. Mengingat X dan Y adalah dua variabel yang berkorelasi, $nr = 2$, dimungkinkan untuk mendapatkan df , yaitu $df = 38 - 2 = 36$. Setelah diketahui nilai $df = 36$, lihat tabel koefisien korelasi “r” nilai product moment pada taraf signifikan 5% = 0,329 dan 1% = 0,424. (lihat terlampir nilai koefisien “r” product moment) (Rukmanda, 2020).

Angka korelasi antara variabel X dan variabel Y tidak negatif, yang menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kedua variabel, sesuai dengan pembacaan langsung dari perhitungan r_{xy} di atas. Dengan melihat besarnya variabel Y, terlihat bahwa korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 0,451 yang berada pada kisaran 0,40 sampai dengan 0,599, hal ini menunjukkan adanya korelasi yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut (Ropei et al, 2023).

Langkah selanjutnya adalah membandingkan r_{xy} dan r_{tabel} . Seperti diketahui, r_{xy} diperoleh sebesar 0,451 sedangkan pada tabel masing-masing signifikan pada taraf 5% = 0,329 dan 1% = 0,424. Dengan demikian ternyata $r_{xy} \geq r_{\text{tabel}}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis alternatif (H_o) ditolak, dengan demikian terdapat korelasi yang cukup kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem karenanya memiliki hubungan yang signifikan dan kuat. Ini menyiratkan bahwa Kualitas Pelayanan semakin baik, maka semakin baik pula Kepuasan Nasabah dan sebaliknya (Ropei, 2022).

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi, disebut juga koefisien determinasi, selanjutnya harus dihitung untuk menentukan persentase kontribusi variabel X terhadap keberhasilan variabel Y:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,451^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,203 \times 100\%$$

$$KP = 20\%$$

Sebagaimana ditentukan dari perhitungan di atas, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem adalah sebesar 20%, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y atau Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah hanya 20 % Sisanya 80% yang penulis tidak diteliti.

Uji Signifikansi Korelasi

Uji signifikansi dari Riduwan dan Akdon dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,451\sqrt{38-2}}{\sqrt{1-0,451^2}}$$

$$t = \frac{0,451\sqrt{36}}{\sqrt{1-0,203}}$$

$$t = \frac{0,451 \cdot 6}{\sqrt{0,79}}$$

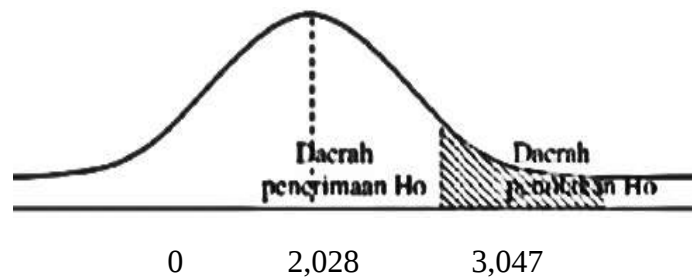
$$t = \frac{2,706}{0,888}$$

$$t = 3,047$$

Menentukan nilai kritis dan daerah kritis dengan derajat kebebasan: $n - 2$.

Setelah diadakan uji signifikansi korelasi melalui t_{hitung} sebagaimana di atas, maka hasil yang diperoleh $t_{hitung} = 3,047$.

Kemudian selanjutnya menentukan nilai kritis dan daerah kritis dengan tingkat α 5% derajat kebebasan (df): $n-2$, berarti db = $38-2 = 36$.



Gambar 1.1 grafik nilai kritis dan daerah kritis

Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dan 1%, dengan kriteria pengujian sebagai berikut: (Tarlam et al, 2023)

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka hipotesis diterima dan signifikan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak dan tidak signifikan.

Setelah diketahui db = 36, bandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} pada taraf signifikan 5%, yaitu 2,028, dan pada taraf signifikan 1%, yaitu 2,704. (lihat distribusi t terlampir). Berdasarkan pendapat di atas, ternyata hipotesis diterima dan signifikan ketika $t_{hitung} = 3,047 \geq$ dengan $t_{tabel} = 2,028$ dan 2,704. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem adalah signifikan

Kualitas Pelayanan di BMT Nadhtaul Ummah Ciasem

Berdasarkan Hasil pengujian instrumen penelitian uji validitas memperoleh nilai yang valid dan dapat digunakan karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ 0,322, dan hasil uji reliabilitas 0,928 berada pada kriteria $0,8 \leq R_n \leq 1,00$ yang berarti sangat tinggi dan reliabel. Kualitas pelayanan di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem dengan indikator: (1) Bukti fisik (Tangibles) Pada indikator pertama ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 80,17% ; (2) Keandalan (Reliability), pada indikator kedua ini terdapat dua pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 81,31% ; (3) Daya Tanggap (Responsiveness) pada indikator ketiga ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 81,31% ; (4) Jaminan (Assurance) pada indikator keempat ini terdapat dua pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 82,27%. ; (5) Empati (Emphaty) pada indikator kelima ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 57,92%. Berdasarkan hasil analisis parsial memperoleh nilai rata-rata 76,58% dari angka ini

skala penelitian berada dalam interval 60% hingga 79,99% yang berarti cukup baik, kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas, ternyata $X^2_{hitung} = 7,493 \leq X^2_{tabel} = 11,070$. Dengan demikian Kualitas Pelayanan di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem (variabel x) berdistribusi normal

Berdasarkan Hasil pengujian instrumen penelitian uji validitas memperoleh nilai yang valid dan dapat digunakan karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ 0,322, dan hasil uji reliabilitas 0,939 berada pada kriteria $0,8 \leq R_n \leq 1,00$ yang berarti sangat tinggi dan reliabel. Kepuasan nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem dengan indikator: (1) Expectations (Harapan), Pada indikator pertama ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 75,25% ; (2) Performance (Kinerja), pada indikator kedua ini terdapat dua pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 74,99% ; (3) Comparison (Perbandingan), pada indikator ketiga ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 74,55% ; (4) Confirmation/Disconfirmation (Hasil perbandingan) pada indikator keempat ini terdapat dua pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 77,1%. (5) Discrepancy (Ketidaksesuaian) pada indikator keempat ini terdapat tiga pertanyaan dan memperoleh angka rata-rata 75,43%. Berdasarkan hasil analisis parsial memperoleh nilai rata-rata 75,46% dari angka ini skala penelitian berada dalam interval 60% hingga 79,99% yang berarti tinggi, kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas, ternyata $X^2_{hitung} = 3,726 \leq X^2_{tabel} = 11,070$. Dengan demikian kepuasan nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem (variabel Y) berdistribusi normal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Nahdhatul Ummah Ciasem, berdasarkan hasil uji linieritas, ternyata $F_{hitung} = 0,804 \leq F_{tabel} = 2,60$. Karena $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka data berpola linier. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,451. Interpretasi sederhana dari perhitungan r_{xy} di atas, ternyata angka korelasi antara variabel X dengan variabel Y tidak bertanda negatif, berarti di antara kedua variabel tersebut terdapat korelasi positif. Dengan memperhatikan besarnya r_{xy} yang dihasilkan yaitu 0,451 yang berada pada rentang 0,40 - 0,59,99 berarti terdapat korelasi yang cukup kuat antara variabel X dengan variabel Y. Selanjutnya membandingkan r_{xy} dengan r_{tabel} . Seperti yang diketahui r_{xy} yang diperoleh adalah 0,451 sedangkan r_{tabel} masing-masing pada taraf signifikansi 5% = 0,329 dan pada taraf signifikansi 1% = 0,424. Dengan demikian ternyata $r_{xy} \geq r_{tabel}$, karena $r_{xy} \geq r_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis nol (H_o) ditolak, dengan demikian terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya. Sedangkan hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan 20%, yang artinya yg didapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y atau Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah hanya 20% Sisanya 80% yang penulis tidak diteliti.

Selanjutnya berdasarkan uji signifikansi korelasi diperoleh $t_{hitung} = 3,047$, sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% = 2,028 dan 8% = 2,704. Dengan demikian ternyata $t_{hitung} = 3,047 \geq$ dari $t_{tabel} = 2,028$ dan 2,704, maka Hipotesis Diterima.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada data-data dari hasil penelitian dilapangan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa 1) Kualitas Pelayanan di BMT Nadhtaul Ummah Ciasem. Kualitas Pelayanan di BMT Nadhtaul Ummah Ciasem dengan indikator: Bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty), udah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang sudah cukup baik kepada nasabahnya. Namun harus tetep meningkatkan dan memantapkan dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis parsial diperoleh nilai rata-rata 76,58% yang berada pada skala interval 60% - 79,99% yang berarti tinggi; 2) Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem. Kepuasan Nasabah BMT Nahdhatul Ummah Ciasem dengan indikator: Expectations (harapan), Performance (kinerja), Comparison (perbandingan), Confirmation /disconfirmation (hasil perbandingan), Disrepancy (ketidaksesuain). Berdasarkan analisis parsial diperoleh nilai rata-rata 75,46% yang berada pada skala interval 60% - 79,99% yang berarti tinggi.; 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Nahdhatul Ummah Ciasem, berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,451. Sedangkan r_{tabel} masing-masing pada taraf signifikansi 5% = 0,329 dan pada taraf signifikansi 1% = 0,424. Dengan demikian ternyata $r_{xy} \geq r_{\text{tabel}}$, karena $r_{xy} \geq r_{\text{tabel}}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis nol (H_o) ditolak, dengan demikian terdapat korelasi cukup kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya.

Untuk mengatasi hal tersebut bahwa sangat penting untuk meningkatkan dan memantapkan dalam kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapakan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini samapai akhir dengan baik, terlebih khususnya kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Miftahul Huda Subang, yang telah mengizinkan kegiatan penelitian ini sehingga terlaksana dengan baik
2. Ketua Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Agama Islam Miftahul Huda Subang yang telah mengizinkan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdurohim, A. (2022). Environment Conservation in Pressing Climate Change Environmental Fiqih and Islamic Law. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 2033–2039.
- Arifudin, O. (2021). *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*. Banyumas : Pena Persada.
- Arifudin, O. (2022). Implementation Of Internal Quality Assurance System In Order To Improve The Quality Of Polytechnical Research. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(3), 297–306.
- Arifudin, O. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Submit Jurnal Ilmiah Pada Open Journal System. *Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 50–

58.

- Athik Hidayatul Ummah. (2021). *Komunikasi Korporat Teori Dan Praktis*. Bandung: Widina Media Utama.
- Badruzaman & Ropei. (2020). Gender Equality For Women Victims Of Violence In Household. *Al-IHKAM: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram.*, 12(1), 1–14.
- Bairizki, A. (2021). *Manajemen Perubahan*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Damayanti, F. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Bank BRI Syariah Kabupaten Subang. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 35–45.
- Fasa, I. (2020). *Eksistensi Bisnis Islami Di Era Revolusi Industri 4.0*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Gumala et al. (2019). The Practice of Reading Approaches in Developing Students' Reading Competency on Javanese Language among Primary School Teachers. *INCOLWIS 2019: Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019, Padang, West Sumatera, Indonesia*.
- Hanafiah, H. (2021). Pelatihan Software Mendeley Dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah Bagi Mahasiswa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(2), 213–220.
- Juhadi, J. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17-32.
- Julrissani et al. (2020). Membangun Kreativitas Guru dalam Pembelajaran Tematik di SD Muhammadiyah Karangbendo. *El Midad*, 12(1), 1–17.
- Komarudin. (2022). Landasan Teologis Pendidikan Sains Di Pondok Pesantren. *AL-KAINAH: Journal of Islamic Studies*, 1(1), 34–54.
- Labetubun, M. A. H. (2021). *Sistem Ekonomi Indonesia*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Muchamad Rifki et al. (2023). Internalisasi Nilai-Nilai Karakter melalui Metode Keteladanan Guru di Sekolah. *Jurnal Basicedu*, 7(1), 89–98.
- Nasser, A. A. (2021). Sistem Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web Dalam Meningkatkan Mutu Siswa Di Era Pandemi. *Biormatika: Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 7(1), 100–109.
- Nisa et al. (2020). Relevansi Keterampilan Proses Sains Dalam Pembelajaran IPA Tingkat Sekolah Dasar Dengan Materi Ajar Tematik Kelas IV Tema 2. *Al-Mudarris (Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam).*, 3(2), 169–182.
- Nisa, H. (2021). Relevansi Kesesuaian Kompetensi Dasar Dengan Materi Buku Ajar Matematika Kelas VI SD/MI. *JKPD (Jurnal Kajian Pendidikan Dasar).*, 6(1), 79–92.
- Nugraha et al. (2019). Environmental Literacy for Elementary Students Based on Sundanese Local Wisdom. *Proceedings of the Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019, Padang, West Sumatera, Indonesia. Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019.*
- Nugraha, L. (2022). Profile of Learning Environmental Literacy in Elementary School. *PrimaryEdu: Journal of Primary Education.*, 6(2), 211–222.
- Nugraha, L. (2023). *Pengembangan Model Pembelajaran Gogreen Untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Narasi Literasi Lingkungan Siswa Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Opik et al. (2019). Early Literacy Value on Kakawihan. *Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019, Padang.*

- Parid & Alif. (2020). Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. *Tafhim Al-'Ilmi.*, 11(2), 266–275.
- Parid & Julrissani. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Proses Pembelajaran Siswa Tingkat Sekolah Dasar. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 12(1), 114–121.
- Parid & Rosadi. (2020). Aliran Filsafat dalam Pendidikan Islam Ditinjau dari Perspektif Muhammad Jawwad Ridla. *Journal of Islamic Education Policy*, 4(2), 152–163.
- Parid dan Utami. (2021). Kerjasama antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring. *NIZHAMIYAH*, 11(1), 58–67.
- Parid, M. (2018). *Penerapan model Concept Attainment untuk meningkatkan aktivitas belajar peserta didik pada pembelajaran tematik: Penelitian Tindakan Kelas terhadap kelas VB MI Miftahul Falah Bandung*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Parid, M. (2021). *Beyond Center Circle Time (BCCT)*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Parid, M. (2022). Integrasi Sains dengan Keilmuan Lain Pada Tingkat SD/MI. *AL-TARBIYAH: Jurnal Pendidikan (The Educational Journal)*, 32(1), 1–13.
- Rahayu, Y. N. (2020). *Program Linier (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Ramadhani & Rizkan. (2021). Analysis of Internal and External Determinant Variables towards Profitability of Islamic Banking in Indonesia (2014-2020). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 4(1), 18–34.
- Ramadhani, F. (2023). Analisis Determinan Variabel Kinerja Keuangan Terhadap Total Aset Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 500–507.
- Rifki et al. (2022). Students' Religious Character Development based on Exemplary: Study at MA Miftahul Huda Subang. *Specialusis Ugdyas*, 1(43), 7771–7787.
- Rifki, M. (2023). *Internalisasi Nilai Kesantunan dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Untuk Membentuk Karakter Religius Siswa Di Sekolah: Studi pada SMA Negeri 1 Pamanukan Subang*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ropei & Sururie. (2021). Dinamika Penjatuhan Talak Melalui Whatsapp dalam Paradigma Pembaharuan Hukum Keluarga Islam. *AL-HUKAMA: The Indonesian Journal of Islamic Family Law.*, 11(1), 160–184.
- Ropei, A. (2020). Formulasi Hukum Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Dalam Kerangka Maqoshid As-Syari'ah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah.*, 4(2), 165–179.
- Ropei, A. (2021). Kaidah Niat Dan Penentuan Kesengajaan Pembunuhan Dalam Hukum Islam. *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, 9(1), 55–80.
- Ropei, A. (2022). Rethinking the Minimum Age of Marriage Law in Indonesia: Insights from Muhammad 'Ābid al-Jābirī's Epistemology. *Asy-Syir'ah: Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 56(2), 245–264.
- Ropei et al. (2023). Managing 'Baligh' In Four Muslim Countries: Egypt, Tunisia, Pakistan, and Indonesia on the Minimum Age for Marriage. *Al-Ahwal: Jurnal Hukum Keluarga Islam.*, 16(1), 112–140.
- Rukmanda, M. R. (2020). Konsep Rahn Dan Implementasinya Di Indonesia. *Eco-Iqtishodi : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 1–14.
- Septinaningrum. (2019). Multiliteracy in The Rite of Grebeg Pancasila as aMedium for Character Education in Digital Era. *Proceedings of the Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019, Padang, West Sumatera, Indonesia. Proceedings of the 2nd International Conference on Local Wisdom, INCOLWIS 2019, August 29-30, 2019, Pa.*
- Septinaningrum. (2020). Improving Creative Thinking Ability of Prospective Elementary School Teachers through Read-Answer-Discuss-Explain-and Create (RADEC) Project-Oriented Learning Model. *International Conference on*

- Elementary Education*, 2(1), 1298–1308.
- Shavab, F. A. (2021). *Dasar Manajemen & Kewirausahaan (Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis)*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Sofyan, Y. (2020). Studi Kelayakan Bisnis Telur Asin H-Organik. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 341–352.
- Sudirman, A. (2020). *Prilaku konsumen dan perkembangannya di era digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Surya, C. M. (2023). Upaya Meningkatkan Kreativitas Anak Melalui Kegiatan Bermain Finger Painting. *Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 9–14.
- Syukur, A. (2021). Muslim Baduy: Conversion and Changing Identity and Tradition. *Jurnal Penelitian*, 18(2), 181–196.
- Tanjung, R. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242.
- Tarlam et al. (2023). Strategi Rasulullah Dalam Pendidikan Perspektif Tafsir Tarbawi. *Al-Mau'izhoh.*, 5(1), 226–241.
- Ulfah, U. (2019). Peran Konselor Dalam Mengembangkan Potensi Peserta Didik. *Jurnal Tahsinia*, 1(1), 92–100.
- Utami & Parid. (2021). The Role of Pai Teachers in Building Children's Religious Attitudes In the Industrial Revolution 4.0. *Belajea: Jurnal Pendidikan Islam.*, 6(1), 55–72.
- Zulfa, F. (2021). Development Of Strategic Issues Of Islamic Religious College. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(3), 28–41.