

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Sejarah Berdirinya BMT Khairul Amin (BMT) Berkah cabang Martapura

Koperasi Konsumen Syariah “Baitul Maal Wat Tamwil” atau “BMT Khairul Amin Berkah” adalah Lembaga Keuangan Syariah yang merupakan Unit Usaha Simpan Pinjam Sistem Syariah. BMT Khairul Amin Berkah dengan Nomor Badan Hukum 02/BH/KWK.16//II/1997 Tanggal 15 Februari 1997 dengan Akte Perubahan No.AHU-0005258.AH.01.39.Tahun 2024 dan beralamat di Jalan Keraton Tengah No.12A, Rukun Tetangga 006, Rukun Warga 002, Kelurahan Keraton, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan – Selatan. Tlp. (0511) 4722208, 0821 5581 9884. Bmtkhairulamin.keraton@gmail.com

Koperasi BMT Khairul Amin resmi berdiri sejak tanggal 15 Februari 1997 di pondok pesantren KH.Hasan Genggong Probalinggo Jawa Timur dengan diadakannya Mukhtamar Rabitahah oleh pengurus Nahdatul Ulama (NU) dengan Tujuan diadakannya Mukhtamar Rabitahah selain bertemunya pengurus – pengurus NU diseluruh Indonesia juga membahas sistem ekonomi Islam yang telah berkembang

di masyarakat Indonesia. Salah satunya yang mengikuti mukhtamar adalah Pengurus Pondok Pesantren Al Amin dengan berkeinginan untuk mendirikan suatu lembaga keuangan syariah yang menghimpun dana masyarakat dengan melakukan pendekatan kepada yayasan, guru guru madrasah di Martapura dan Masyarakat sekitar. Setelah berhasil melakukan pendekatan tersebut yang kemudian diberi nama Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) Khairul Amin atau biasanya di sebut BMT Khairul Amin yang sekarang menjadi “Koperasi Konsumen Syariah BMT Khairul Amin Berkah” dengan Badan Hukum 02/BH/KWK.16.I/II/1997 Tanggal 15 Februari 1997 dengan Akte Perubahan No.AHU-0005258.AH.01.39.Tahun 2024. Modal di setor lembaga ini kurang lebih Rp. 8 .000 000,- untuk mendapatkan legalitas atau badan hukum dari koperasi. Selanjutnya para pendiri Koperasi BMT Khairul Amin Berkah menghimpun dana sebagai Modal awal sebesar Rp.15.000.000,- dari anggota yang berjumlah 11 orang.

Koperasi BMT Khairul Amin Berkah sekarang memiliki beberapa Kas Pembantu yang terbagi di beberapa alamat, diantaranya di Jalan Tanjung Rema RT.01 RW.00 Desa Tanjung Rema, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Jalan sekumpul raya, Rukan anggrek merah no 04, Kelurahan sekumpul, Kecamatan martapura, Kabupaten Banjar. Jalan Rahayu ruko grand rahayu no.1 Kelurahan sungai paring (depan sdit qardhan hasana) Jalan Martapura Lama Sungai Rangsang Hambuku, Kecamatan Martapura Barat Kabupaten Banjar. Dan Jalan

Kuranji No.25A RT.032 RW.005 Kelurahan. Guntung Manggis Kecamatan. Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Koperasi BMT Khairul Amin Berkah sebagai lembaga ekonomi berbasis syariah dengan berbadan hukum koperasi yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan ekonomi yang berlandaskan prinsip syariah. Koperasi BMT Khairul Amin Berkah berupaya menjadi lembaga yang mampu membantu pengembangan usaha anggota serta memperkuat perekonomian masyarakat. Koperasi BMT Khairul Amin Berkah menjalankan kegiatan organisasi dan usahanya berpedoman pada landasan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1.945 serta berasaskan Kekeluargaan.

2. Visi dan Misi BMT Khairul Amin (BMT) Berkah cabang Martapura

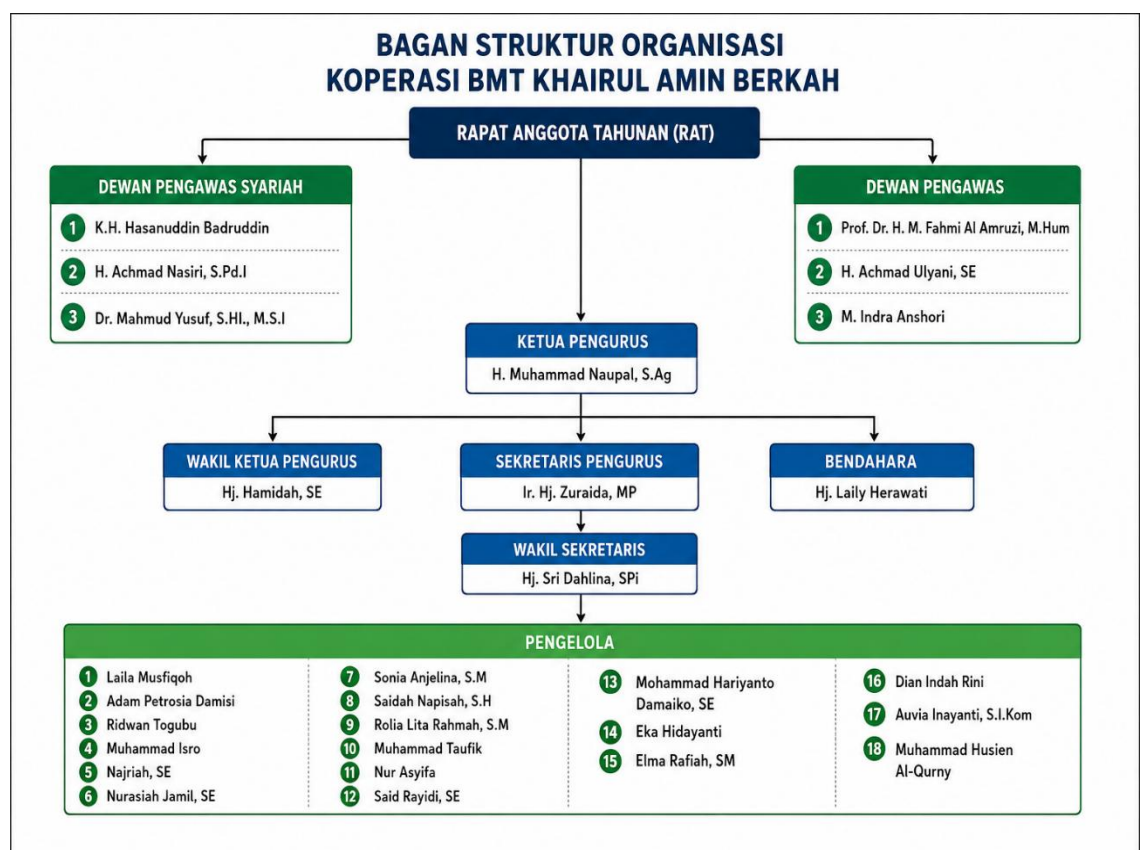
Visi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah menjadikan koperasi syariah yang professional, terpercaya, tangguh, dan berprestasi di tingkat Nasional. Visi ini menjadi arah dan cita- cita koperasi dalam mengembangkan organisasi serta kegiatan usaha agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan masyarakat.

Misi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah diantaranya :
Menyelenggarakan kegiatan usaha simpan pinjam syariah secara professional berbasis teknologi, Melakukan perluasan wilayah layanan

kepada anggota, dan Memberikan bantuan sosial kepada anggota dan masyarakat. Misi ini menjadi pedoman bagi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah dalam menjalankan kegiatan usaha dan pelayanan kepada anggota secara berkelanjutan.

3. Struktur Organisasi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah

Jumlah Anggota Koperasi BMT Khairul Amin Berkah per 31 Desember 2025 adalah 1.908 terbagi dari Laki- laki 861 dan Perempuan 1.047 dengan Susunan Kepengurusan BMT Khairul Amin Berkah sebagai berikut :



Gambar 4. 1

Struktur Organisasi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah Martapura

Sumber : Wawancara Manajer BMT Khairul Amin, 2026

4. Produk BMT Khairul Amin Berkah Martapura

Produk yang ada di BMT Khairul Amin Berkah diantaranya melayani:

- a) Simpanan / Tabungan *Mudharabah* dan *Mudharabah Muqayadah*.
- b) Pembiayaan Sistem Syariah seperti *Murabahah* dan *Mudharabah* serta Pembiayaan *Qardhul Hasan*.
- c) Menerima dan Menyalurkan Zakat, Infak dan Shadaqah.

Adapun produk yang ada di BMT Khairul Amin Martapura sebagai berikut:

1. Simpanan

Produk simpanan yang ada di LKS BMT Khairul Amin berbentuk tabungan dengan berbagai jenis, antara lain:

a) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *Mudharabah* adalah jenis simpanan yang dititipkan oleh nasabah kepada BMT, di mana pihak BMT memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan menjaga dana tersebut, serta memberikan kemudahan bagi penabung untuk menarik dananya kapan saja sesuai kebutuhan. BMT membuka layanan tabungan ini bagi berbagai kalangan, baik perseorangan maupun entitas bisnis. Mekanisme penerimaan dana tabungan ini dilandasi oleh akad *mudharabah*, yang mana dalam skema ini penabung tidak dibebani risiko atas kemungkinan kerugian yang terjadi. Sebagai imbal hasil, BMT akan mendistribusikan sejumlah

keuntungan kepada penabung yang besarnya ditentukan berdasarkan porsi bagi hasil yang berhasil diperoleh BMT dari kegiatan pembiayaan yang disalurkan kepada nasabahnya. Adapun proses perhitungan bagi hasil tersebut dilaksanakan setiap hari dan selanjutnya dibayarkan kepada penabung pada setiap akhir bulan. Tabungan *Mudharabah Muqayyadah* (MDMQ/Deposito)

b) Tabungan *Mudharabah Muqayyadah* atau merupakan produk simpanan berjangka yang berasal dari masyarakat dalam bentuk dana milik nasabah secara pribadi, dengan harapan agar BMT dapat menyalurkan kembali dana dimaksud kepada pihak-pihak yang membutuhkan pembiayaan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Sistem keuntungan yang diterapkan dalam produk ini mengacu pada mekanisme bagi hasil berdasarkan nisbah yang telah dirumuskan dan disepakati bersama oleh kedua belah pihak, yakni antara nasabah dan pihak BMT. Dalam hal ini, BMT memiliki kewajiban untuk memberikan keuntungan kepada nasabah sesuai dengan proporsi nisbah yang telah ditetapkan dan disetujui sejak awal akad perjanjian dilaksanakan.

c) Tabungan Wadi'ah

Tabungan Wadi'ah merupakan produk simpanan yang

menerapkan prinsip penitipan dana, di mana para anggota yang memilih menggunakan produk tabungan ini tidak memperoleh pembagian keuntungan dari hasil pengelolaan dana yang dititipkan. Sebaliknya, nasabah justru dikenakan sejumlah biaya sebagai kompensasi atas jasa penitipan dana yang diberikan oleh pihak BMT.

2. Pembiayaan

a) Pembiayaan *Mudharabah*/sektor riil

Pembiayaan *Mudharabah* adalah merupakan skema pembiayaan dalam operasional BMT yang menempatkan lembaga sebagai penyedia dana penuh atas suatu usaha, sementara pengelolaan seluruhnya diserahkan kepada mitra pengusaha. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati sejak awal akad.

b) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* merupakan akad kerja sama pembiayaan antara BMT dan nasabah pengusaha, di mana kedua belah pihak secara bersama-sama berkontribusi dalam penyediaan modal untuk menjalankan suatu proyek usaha. Pengelolaan usaha dilakukan secara kolektif, dan keuntungan maupun risiko ditanggung bersama sesuai dengan porsi penyertaan modal yang telah ditetapkan dalam akad

c) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* merupakan akad jual beli antara BMT dan nasabah, di mana BMT terlebih dahulu mengadakan barang atau bahan baku yang dibutuhkan nasabah, kemudian menjualnya kembali dengan harga yang telah mencakup biaya perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati bersama. Pelunasan atas harga jual tersebut dilakukan oleh nasabah pada waktu yang telah ditentukan sesuai kesepakatan dalam akad.

d) Pembiayaan *Qardhul Hasan*

Pembiayaan *Qardhul Hasan* merupakan akad pembiayaan kebajikan yang diberikan BMT kepada nasabah yang dinilai memenuhi kriteria penerima, seperti pelaku usaha mikro atau individu yang sedang menghadapi kondisi mendesak secara ekonomi. Berbeda dengan skema pembiayaan lainnya, nasabah hanya berkewajiban mengembalikan sejumlah pokok pinjaman pada saat jatuh tempo tanpa dikenakan tambahan apapun, kecuali biaya administrasi yang bersifat riil dan wajar.

3. Penyaluran ZIS (Zakat Infak Sedekah)

Penyaluran zakat, infak, dan sedekah merupakan salah satu bentuk penghimpunan dana ZIS masyarakat yang terutama berasal dari nasabah pembiayaan. Penyaluran dana ZIS ini diberikan langsung kepada fakir miskin atau pihak-pihak yang berhak menerimanya. Selain itu, sumbangan juga disalurkan untuk pembangunan sekolah-sekolah (madrasah), panti asuhan, masjid, serta mushalla. Dana yang terkumpul dari Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) ini juga disalurkan untuk pembiayaan Qardhul Hasan.

Selain produk yang telah disebutkan, BMT Khairul Amin juga mempunyai program pemberian paket Ramadhan kepada para nasabah dengan kategori tertentu, misalnya bagi nasabah kurang mampu dan nasabah aktif. Program ini dilaksanakan setiap tahun pada bulan suci Ramadhan. Dana program tersebut diambil dari pendapatan kotor per bulan LKS BMT Khairul Amin. LKS BMT Khairul Amin mencadangkan dana sebesar Rp6.667.000 per bulan untuk biaya paket Ramadhan. Pihak LKS BMT Khairul Amin telah merencanakan anggaran khusus sebagai cadangan pemberian paket Ramadhan setiap tahunnya.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas 100 orang nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura yang merupakan nasabah aktif di BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura. Data deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai profil responden sebagai informasi kontekstual yang mendukung interpretasi hasil analisis data. Karakteristik yang dikaji mencakup lima aspek demografis, yaitu jenis kelamin, kelompok usia, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, serta durasi keanggotaan responden sebagai nasabah di lembaga tersebut.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah BMT Khairul Amin Berkah

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	37	37%
2	Perempuan	63	63%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, hasil edaran angket menunjukkan bahwa 37 responden (37%) berjenis kelamin laki-laki, dan 63 responden (63%) berjenis kelamin perempuan dari total 100 responden. Perbedaan jumlah responden tersebut terjadi karena proses pengisian kuesioner

dilakukan secara sukarela, sehingga responden perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian angket penelitian ini.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai usia nasabah BMT Khairul Amin Berkah

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	15-20 Tahun	4	4%
2	21-25 Tahun	15	15%
3	26-30 Tahun	27	27%
4	> 30 Tahun	54	54%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 4.2, terlihat bahwa jumlah nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura berdasarkan rentang usia adalah sebagai berikut; usia 15-20 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 21-25 tahun sebanyak 15 orang (15%), usia 26-30 tahun sebanyak 27 orang (27%), dan usia >30 tahun sebanyak 54 orang (54%). Jumlah keseluruhan responden yang digunakan pada uji ini adalah 100 orang.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan nasabah BMT Khairul Amin Berkah

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Karyawan Swasta	30	30%

2	Wiraswasta/Pedagang	25	25%
3	Ibu Rumah Tangga	22	22%
4	Petani/Nelayan	2	2%
5	PNS/TNI/Polri	12	12%
6	Guru	5	5%
7	Pppk	1	1%
8	Pppo	1	1%
9	Tukang Becak	1	1%
10	Rumah Makan	1	1%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut; . Hasil edaran angket menunjukkan bahwa 30 responden (30%) memiliki pekerjaan karyawan swasta, 25 responden (25%) memiliki pekerjaan wiraswasta/pedagang, 22 responden (22%) memiliki pekerjaan Ibu rumah tangga, 2 responden (2%) memiliki pekerjaan petani/nelayan, 12 responden (12%) memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri, 5 responden (5%) memiliki pekerjaan Guru, 1 responden (1%) memiliki pekerjaan pppk, 1 responden (1%) memiliki pekerjaan pppo, 1 responden (1%) memiliki pekerjaan tukang becak, dan 1 responden (1%) memiliki pekerjaan Rumah makan dari total keseluruhan 100 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Data mengenai pendapatan nasabah BMT Khairul Amin Berkah

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<Rp1.000.000	29	29%
2	Rp1.000.000 - Rp3.000.000	44	44%
3	Rp3.000.000 – Rp5.000.000	23	23%
4	>Rp5.000.000	4	4%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, terlihat bahwa nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura berdasarkan pendapatan adalah sebagai berikut; . Hasil edaran angket menunjukkan bahwa 29 responden (29%) memiliki pendapatan <Rp1.000.000, 44 responden (44%) memiliki pendapatan Rp1.000.000 - Rp3.000.000, 23 responden (23%) memiliki pendapatan Rp3.000.000 – Rp5.000.000, dan 4 responden (4%) memiliki pendapatan >Rp5.000.000 dari total keseluruhan 100 responden.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama tahun menjadi nasabah.

Data mengenai lama tahun menjadi nasabah nasabah BMT Khairul Amin Berkah

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama tahun menjadi nasabah

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	37	37%
2	1 – 3 Tahun	21	21%
3	>3 Tahun	42	42%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, terlihat bahwa nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura berdasarkan pendapatan adalah sebagai berikut; . Hasil edaran angket menunjukkan bahwa 37 responden (37%) telah menjadi nasabah selama < 1 Tahun, kemudian sebanyak 21 responden (21%) telah menjadi nasabah selama 1–3 tahun, dan sebanyak 42 responden (42%) telah menjadi nasabah > 3 tahun dari total keseluruhan 100 responden.

C. Analisis Data

1. Statistika Deskriptif

Statistik deksriptif adalah menyajikan dan memberikan gambaran besar data yang telah diambil dan sudah diolah sehingga menghasilkan suatu informasi yang mudah dipahami. Gambaran yang diberikan statistik deskriptif yaitu jumlah sampel, nilai minimum (min), nilai maksimum (max), nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (std.

deviation) (Islami dkk., 2023). Berikut ini merupakan hasil output statistik deskriptif menggunakan SPSS:

Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Kualitas pelayanan</i>	100	24,00	118,00	75,8400	23,97841
Total_Y	100	13,00	30,00	22,5700	4,35833
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 24,00 dan nilai maksimum sebesar 118,00, dengan nilai rata-rata sebesar 75,8400 serta standar deviasi sebesar 23,97841. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden berada pada kecenderungan cukup baik. Artinya, sebagian besar nasabah memberikan penilaian yang relatif positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura, meskipun masih terdapat perbedaan penilaian antarresponden yang cukup besar, sebagaimana terlihat dari nilai standar deviasi yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan belum sepenuhnya seragam. Ada nasabah yang menilai pelayanan sudah baik, tetapi ada pula nasabah yang

kemungkinan masih merasakan adanya kekurangan dalam aspek pelayanan tertentu.

Sementara itu, variabel kepuasan nasabah yang ditunjukkan melalui Total_Y memiliki nilai minimum sebesar 13,00 dan nilai maksimum sebesar 30,00. Nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 22,5700 dengan standar deviasi sebesar 4,35833. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah secara umum berada pada kategori cukup tinggi. Dengan kata lain, mayoritas responden cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Namun, adanya nilai minimum yang cukup jauh dari nilai maksimum menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian nasabah yang belum sepenuhnya merasa puas. Oleh karena itu, hasil statistik deskriptif ini memberikan gambaran awal bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Data statistik deskriptif pada file menunjukkan N sebanyak 100, mean kualitas pelayanan 75,8400, dan mean Total_Y 22,5700.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya

diukur. Dalam penelitian kuantitatif, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar sesuai dengan variabel yang diteliti.

Uji validitas biasanya dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung diperoleh dari hasil korelasi antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dengan demikian, uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan telah mampu menggambarkan indikator dari variabel yang diteliti.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Responden	r-hitung	r-tabel	Ket
X1	0,560	0,1966	valid
X2	0,622	0,1966	valid
X3	0,626	0,1966	valid
X4	0,622	0,1966	valid
X5	0,678	0,1966	valid
X6	0,542	0,1966	valid
X7	0,591	0,1966	valid
X8	0,480	0,1966	valid
X9	0,616	0,1966	valid
X10	0,585	0,1966	valid
X11	0,647	0,1966	valid
X12	0,604	0,1966	valid
X13	0,740	0,1966	valid

X14	0,597	0,1966	valid
X15	0,591	0,1966	valid
X16	0,709	0,1966	valid
X17	0,529	0,1966	valid
X18	0,647	0,1966	valid
X19	0,653	0,1966	valid
X20	0,641	0,1966	valid
X21	0,653	0,1966	valid
X22	0,467	0,1966	valid
X23	0,529	0,1966	valid
X24	0,653	0,1966	valid

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap 24 item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X), diperoleh nilai r hitung berkisar antara 0,467 hingga 0,740. Sementara itu, nilai r tabel yang digunakan sebesar 0,1966. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item X13 sebesar 0,740, yang menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dengan skor total variabel kualitas pelayanan. Sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada item X22 sebesar 0,467, namun nilai tersebut masih lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,1966 sehingga tetap dinyatakan valid.

Responden	r-hitung	r-tabel	Ket
Y1	0,723	0,1966	valid
Y2	0,558	0,1966	valid
Y3	0,604	0,1966	valid
Y4	0,629	0,1966	valid
Y5	0,622	0,1966	valid
Y6	0,629	0,1966	valid

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 6 item pernyataan variabel kepuasan nasabah (Y), diperoleh nilai r hitung berkisar antara 0,558 hingga 0,723. Adapun nilai r tabel yang digunakan sebesar 0,1966. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item Y1 sebesar 0,723, yang menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan skor total variabel kepuasan nasabah. Sementara itu, nilai r hitung terendah terdapat pada item Y2 sebesar 0,558. Meskipun merupakan nilai terendah, angka tersebut masih lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,1966 sehingga item tersebut tetap dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pernyataan menunjukkan hasil yang konsisten atau stabil. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data apabila digunakan untuk mengukur variabel yang sama.

Dalam penelitian kuantitatif, uji reliabilitas umumnya dilakukan setelah uji validitas. Jika uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti, maka uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item tersebut memiliki tingkat konsistensi yang baik. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang lebih stabil, sehingga layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel atau belum memiliki konsistensi yang memadai. Pada hasil penelitian, uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi instrumen pada variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	N of Items	ket
X	0,978	0,60	24	reliabel
Y	0,912	0,60	6	reliabel

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,978 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 24 item. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data atau nilai residual dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting dalam penelitian kuantitatif karena analisis statistik parametrik, seperti regresi linear, dan uji t, mensyaratkan data memiliki sebaran yang normal.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas dilihat dari nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Dengan demikian, uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Apabila data berdistribusi normal, maka analisis parametrik dapat digunakan. Namun, apabila data tidak berdistribusi normal, maka peneliti dapat menggunakan alternatif analisis nonparametrik atau melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan penelitian.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,02633163
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,079
	Negative	-,076
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,129

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,129. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi salah satu syarat utama analisis statistik parametrik.

Hasil ini menunjukkan bahwa penyebaran data residual tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal. Artinya, kesalahan atau residual dalam model regresi tersebar secara wajar dan tidak menunjukkan pola penyimpangan yang ekstrem. Dengan demikian, data penelitian layak untuk dianalisis menggunakan regresi linear. Terpenuhinya asumsi normalitas juga memperkuat keabsahan hasil uji t, dan koefisien determinasi yang digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam skripsi ini, nilai

Kolmogorov-Smirnov menunjukkan Test Statistic sebesar 0,079 dan Asymp. Sig. sebesar 0,129.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika nilai Sig. variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil dari pengujian heteroskedastisitas:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,589	,220		2,682	,009		
	Kualitas pelayanan	,003	,003	,094	,930	,355	1,000	1,000

a. Dependent Variable: absres

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan melihat nilai signifikansi, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai Sig. sebesar 0,355. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Artinya, model regresi memiliki varians residual yang konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Hasil ini menunjukkan bahwa kesalahan prediksi dalam model regresi tidak membentuk pola tertentu dan tidak menunjukkan adanya ketidaksamaan varians residual. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dikatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas. Tidak adanya heteroskedastisitas menunjukkan bahwa hasil analisis regresi lebih layak digunakan karena model tidak mengalami gangguan pada penyebaran residual. Oleh karena itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dianalisis secara lebih akurat. Dalam file, uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai Sig. kualitas pelayanan sebesar 0,355, sehingga memenuhi kriteria Sig. > 0,05.

E. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan sebagai piranti analisis guna mengkuantifikasi pengaruh variabel independen atas variabel dependen. Secara spesifik dalam penelitian ini, metode tersebut difungsikan untuk menelaah sejauh mana kualitas pelayanan berperan dalam memengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut.

Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,173	,344		26,685	,000		

	Kualitas pelayanan	,177	,004	,972	40,856	,000	1,000	1,000
a. Dependent Variable: Total_Y								

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 9,173 dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,177. Dengan demikian, persamaan regresi yang dapat disusun adalah:

$$Y = 9,173 + 0,177X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan bernilai 0, maka kepuasan nasabah memiliki nilai dasar sebesar 9,173. Nilai konstanta yang positif menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tetap memiliki nilai awal meskipun variabel kualitas pelayanan belum diperhitungkan. Selanjutnya, nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,177 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,177 satuan, dengan asumsi faktor lain dianggap tetap.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bersifat searah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan nasabah juga berpotensi mengalami penurunan. Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk

kepuasan nasabah. Hasil regresi dalam file menunjukkan konstanta sebesar 9,173 dan koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,177.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kontribusi masing-masing variabel independen secara individual dalam memengaruhi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini mengacu pada nilai signifikansi yang termuat dalam tabel coefficients. Jika nilai signifikansi yang diperoleh berada di bawah ambang batas 0,05, maka variabel independen yang bersangkutan dinyatakan memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial. Sebaliknya, nilai signifikansi yang melampaui 0,05 mengindikasikan bahwa variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,173	,344		26,685	,000		
	Kualitas pelayanan	,177	,004	,972	40,856	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 40,856 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai

signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis alternatif atau H_a diterima, sedangkan H_0 ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki hubungan yang nyata terhadap kepuasan nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Hubungan positif tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Kualitas pelayanan dalam konteks ini mencakup kepatuhan syariah, jaminan, keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Apabila keenam aspek tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka nasabah akan merasa lebih diperhatikan, lebih percaya, dan lebih puas terhadap layanan yang diberikan.

Nilai t hitung yang sangat besar menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat kuat secara statistik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan bukan hanya berhubungan dengan kepuasan nasabah, tetapi juga menjadi faktor yang secara signifikan mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah. Hasil ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah. Dalam skripsi ini, hipotesis penelitian memang menyatakan H_a bahwa terdapat hubungan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi atau R^2 adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variabel dari variabel terikat bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel bebas. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi dapat menjelaskan kinerja dari model dalam memprediksi variabel tersebut. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,972 ^a	,945	,944	1,03155	1,595
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan					
b. Dependent Variable: Total_Y					

Sumber : Output SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,972, R Square sebesar 0,945, dan Adjusted R Square sebesar 0,944. Nilai R sebesar 0,972 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kepuasan nasabah.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,945 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 94,5%, sedangkan sisanya sebesar 5,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai ini tergolong sangat tinggi

dibandingkan sebagian besar penelitian perilaku konsumen yang umumnya berada pada kisaran 30%–70%. Namun demikian, temuan serupa juga ditemukan dalam beberapa penelitian jasa dan keuangan yang menunjukkan nilai R^2 di atas 0,90 ketika variabel yang diteliti memiliki keterkaitan konseptual yang sangat kuat. Menurut Hair et al. (2022), nilai R^2 di atas 0,75 dapat dikategorikan substansial karena menunjukkan kemampuan prediksi model yang sangat baik. Di sisi lain, Podsakoff et al. (2003) mengingatkan bahwa penggunaan sumber data, waktu pengukuran, dan instrumen yang sama berpotensi menimbulkan *common method bias* yang dapat memperkuat hubungan antarvariabel secara artifisial. Oleh karena itu, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dominan dalam membentuk kepuasan nasabah BMT Khairul Amin Berkah, hasil ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan generalisasinya perlu mempertimbangkan keterbatasan metodologis penelitian. Oleh karena itu, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura, temuan ini perlu dipahami dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya kesamaan konstruk antarvariabel yang dapat menyebabkan nilai koefisien determinasi menjadi sangat tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini tetap menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan nasabah, namun interpretasi besarnya hubungan perlu dilakukan secara lebih hati-hati dan kritis.

Dalam hasil Model Summary juga diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,944, yang menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dan ukuran sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah tetap sangat tinggi. Adapun nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 1,03155 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model yang relatif kecil. Namun demikian, tingginya nilai R^2 tetap menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan dalam penarikan kesimpulan dan generalisasi hasil penelitian.

B. Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,177 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang nyata terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Khairul Amin

Berkah Cabang Martapura, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil uji t juga menunjukkan nilai t hitung sebesar 40,856, yang memperkuat bahwa kualitas pelayanan secara parsial berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman nasabah ketika menggunakan produk dan jasa BMT. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya terlihat dari kecepatan pegawai dalam melayani, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam memberikan informasi yang jelas, sikap karyawan yang ramah, keakuratan transaksi, kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Dalam konteks BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah, kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena nasabah tidak hanya menilai layanan dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi kepercayaan, kepastian akad, dan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai Islam.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan faktor utama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam skripsi dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi keseluruhan terhadap sejauh mana suatu layanan dianggap unggul, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa

puas. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah dapat merasa kecewa atau tidak puas. Teori ini diperkuat oleh (Bordoloi dkk., 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kondisi empiris yang ditemukan pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Dalam latar belakang penelitian dijelaskan bahwa BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura merupakan lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang pembiayaan, simpanan, dan investasi dengan pola bagi hasil syariah. Oleh karena itu, lembaga ini dituntut untuk selalu berorientasi pada kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sangat berhubungan dengan kesetiaan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Bahkan, dalam hasil observasi awal ditemukan bahwa sebagian nasabah menilai pelayanan sudah cukup baik, namun masih terdapat aspek yang kurang optimal, terutama pada kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memang menjadi aspek penting yang menentukan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,945. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 94,5%,

sedangkan sisanya sebesar 5,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan kata lain, sebagian besar kepuasan nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura terbentuk dari bagaimana kualitas pelayanan diberikan oleh pihak BMT kepada nasabah.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori dimensi kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Dalam skripsi dijelaskan bahwa (Othman dkk al, 2001) mengembangkan model pengukuran kualitas layanan perbankan syariah yang dikenal dengan CARTER, yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy*, dan *Responsiveness*. Dimensi *compliance* menunjukkan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, *assurance* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten, *tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik dan penampilan pelayanan, *empathy* berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani nasabah. Keenam dimensi tersebut sangat relevan dengan pelayanan BMT karena nasabah lembaga keuangan syariah tidak hanya membutuhkan

layanan yang cepat, tetapi juga layanan yang aman, jelas, terpercaya, dan sesuai dengan prinsip Islam.

Apabila dilihat dari konsep kepuasan nasabah, hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa setelah seseorang membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan awalnya. Nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, bahkan lebih baik dari yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan yang baik dari BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura mampu mendorong munculnya kepuasan nasabah karena nasabah merasa kebutuhan dan harapannya dapat dipenuhi melalui pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang terdapat dalam file skripsi. Penelitian (Nisa, 2020) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Bangkalan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Selain itu, penelitian (Nasfi dkk, 2020) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *empathy*, *reliability*,

responsiveness, dan *assurance* berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Selain itu, penelitian (Ajis dkk, 2019) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian (Rokhman, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT. Selain itu Hasil penelitian Sumarno dkk. (2022) membuktikan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Pabuaran. Demikian pula penelitian Rijal Arslan (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Walaupun terdapat perbedaan objek penelitian, hasil penelitian-penelitian tersebut tetap memperkuat bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh lembaga, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas terhadap produk dan jasa yang diterima.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik juga merupakan bagian dari ajaran yang harus diterapkan dalam aktivitas usaha. Skripsi menjelaskan bahwa pelayanan yang optimal dari lembaga keuangan dapat berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan dalam Islam menekankan pentingnya memberikan yang terbaik, bersikap amanah, jujur, bertanggung jawab, ramah, dan membantu sesama. Oleh karena itu, bagi BMT sebagai lembaga keuangan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepentingan bisnis, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab moral dan religius dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa dihargai, dipercaya, diperhatikan, dan memperoleh manfaat dari produk serta layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak BMT perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek kejelasan informasi, kecepatan layanan, keramahan pegawai, keakuratan transaksi, kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian pelayanan dengan prinsip syariah. Upaya peningkatan tersebut penting agar kepuasan nasabah dapat terus

terjaga dan berdampak pada loyalitas nasabah terhadap BMT Khairul

Amin Berkah Cabang Martapura.