

ANALISIS PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KAITANNYA DENGAN KINERJA BMT

¹Novellyn Experance*, Jon Kenedi²

¹ Novellyn Experance (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi), novellyno6@gmail.com

² Jon Kenedi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi), Kenedijon.cedss@yahoo.com

Abstract

This thesis is entitled. "Analysis of the Position of Customer Service in Improving Services and its Relation to BMT Capabilities (Research at BMT Al Fattah Solok City)" Compiled by Novellyn Experance NIM 3320360 Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University (UIN) Sjech M . Djamil Djambek Bukittinggi Class of 2020. Supervisor Jon Kenedi, SE., Millim This research is motivated by the position of Customer Service in improving BMT services and capabilities. This research aims to identify the position of Customer Service in improving services and capabilities for BMT Navy (AL) Fattah Solok City customers. The type of research used is quantitative research. The analysis procedure used consists of 3 parts, namely instrument experiments (validity and reliability experiments), classical assumption experiments (normality experiments) and assumption experiments (simple linear regression analysis, relationship coefficient experiments, confirmation coefficient experiments (r^2), and t experiments). The results of this research were processed using SPSS 24 and can be observed from the experimental results t which prove that Service elasticity (r^2) it is known that the elastic effect of Services

Keyword: Service, Performance BMT

Abstrak

Skripsi ini bertajuk. " Analisis Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan dan kaitannya dengan Kinerja BMT(Studi Pada Bmt al Fattah Kota Solok)" Disusun oleh Novellyn Experance NIM 3320360 Bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi serta Bidang usaha Islam Universitas Islam Negara(UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Angkatan 2020. Pembimbing Ayah Jon Kenedi, SE., Milim Riset ini dilatar belakangi oleh Kedudukan Customer Sevice dalam tingkatan jasa serta Kemampuan BMT. Riset ini bermaksud buat mengenali Kedudukan Customer Sevice dalam tingkatan jasa serta Kemampuan pada Pelanggan BMT Al Fattah Kota Solok. Tipe riset yang dipakai merupakan riset kuantitatif. Tata cara analisa yang dipakai terdiri dari 3 bagian ialah percobaan instrument(percobaan keabsahan serta reliabilitas), percobaan anggapan klasik(percobaan normalitas) serta percobaan anggapan(analisa regresi linear simpel, percobaan koefisien hubungan, percobaan koefisien pemastian(r^2), serta percobaan t. Hasil riset ini diolah memakai SPSS 24 serta bisa diamati dari hasil percobaan t membuktikan elastis Jasa(X)

mempengaruhi kepada Kemampuan BMT(Y) sebab t jumlah $\geq$ t bagan dengan angka - 7. 799 $\geq$ t bagan 1, 991. Dalam pengtesan koefisien pemastian(r2) dikenal kalau akibat elastis Jasa(X) kepada Kemampuan BMT(Y) sebesar 38, 5% dengan lebihnya 61, 5% dipengaruhi oleh elastis lain yang tidak ada dalam riset ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja BMT.

I. Pendahuluan

Koperasi Syariah ialah badan finansial syariah akan berperan menghimpun anggaran & menuangkan anggaran atas anggotanya cocok atas syariah islam & umumnya bekerja dalam rasio mikro / golongan menengah kebawah buat menjangkau warga akan mempunyai upaya kecil. Koperasi diamati dari aktivitas usahanya dipecah jadi 3 ialah koperasi pelanggan, koperasi produsen & koperasi simpan sanggam. Dari ketiga tipe koperasi itu, koperasi simpan pinjam akan lazim muncul menemani warga golongan menengah kebawah dalam perihal dana & pinjaman.¹

Baitul Maal wa Tamwil terdiri dari 2 sebutan ialah baitul maal & baitul tamwil. Baitul maal lebih membidik atas usaha- usaha pengumpulan & distribusi anggaran akan non keuntungan, semacam amal, infaq & shodaqoh. Sebaliknya baitul tamwil selaku pengumpulan & distribusi anggaran menguntungkan. Baitul Maal wa Tamwil(BMT) yaitu badan finansial swasta akan modal seluruhnya berasal dari warga. Badan ini tidak menemukan bantuan sedikitpun dari penguasa. Oleh sebab itu keberadaannya ekuivalen atas koperasi akan dalam mengoperasikannya berpendirian atas syariah.²

Baitul Maal Wat Tamwil(BMT) antara lain bisa ditemui atas Q,S Al-Baqarah ayat 261

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْ بَتَّتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنٍّ بُلَّةٌ مِائَةُ حَبَّةٍ ۗ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ ۗ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya: Ibarat(nafkah akan dikeluarkan oleh) banyak orang akan menafkahkan hartanya di jalur Allah yaitu seragam atas satu butir bibit akan meningkatkan 7 bulir, atas setiap bulir seratus bulir. Allah melekuh gandakan(ganjaran) buat siapa akan ia kehendaki. & Allah Maha besar(karunia- Nya) lagi Maha Mengenal.

Cocok buatan diatas Baitul Maal Wat Tamwil dipakai buat faedah pemeluk, ialah atas menjalankan silaturrahi dalam melangsungkan kegiatan serupa buat asil atas metode memilah keuntngan akan didapat.

Jasa ialah sesuatu aktivitas akan diserahkan produsen atas pelanggan / perusahaan / lembaga atas khalayak buat berikan rasa puas & menjawab reaksi pelanggan. Jasa mempunyai banyak maksud & pemikiran berbeda- beda dari tiap orang. Jasa akan bergengsi, akan eksklusif, bisa menimbulkan ketaatan klien: misalnya, dalam wujud pra- jual, aktivitas menjual, / purna- jual akan profesional.

Mutu jasa yaitu usaha pelampiasan keinginan pelanggan bagus dari produk / pelayanan & akurasi penyampaianya buat mengimbangi impian pelanggan. Di buatan lain, Philip Kotler & Kevin Lane Keller menarangkan kalau mutu pula wajib diawali dari keinginan klien & selesai atas kebahagiaan klien & anggapan positif

keatas mutu pelayanan. Kedua statment ini bisa dimengerti kalau mutu jasa ialah usaha buat mengimbangi impian pelanggan dalam usaha pelampiasan keinginan supaya terwujud kebahagiaan.³

Customer Service atas cara biasa yaitu tiap aktivitas akan diperbuatkan / tertuju buat membuatkan kebahagiaan pelanggan, lewat jasa akan bisa penuhi kemauan & keinginan pelanggan. Customer Service menggenggam andil akan amat berarti. Dalam bumi perbankan kewajiban penting seseorang CS yaitu membuatkan jasa & membina ikatan atas warga. Customer service bank dalam melayani para pelanggan senantiasa berupaya menarik atas metode merayu para calon pelanggan jadi pelanggan bank akan berjalanan atas bermacam metode. CS pula wajib bisa melindungi pelanggan lama supaya senantiasa jadi pelanggan bank.⁴

Kemampuan Badan yaitu kesuksesan personel, regu / badan dalam menciptakan target penting akan sudah diresmikan lebih dahulu atas sikap akan diharapkan. Kemampuan(performance) buat Daft yaitu keahlian buat pendapatan kewajiban badan atas memakai pangkal energi atas cara efisien & berdaya guna. Pangkal energi akan dimaksudkan mencakup pangkal energi orang, semua kekayaan, daya, cara badan, ciri industri, data & wawasan akan dikendalikan industri. Kemampuan didefinisikan selaku cerminan tingkatan pendapatan penerapan aktivitas, program & kebijaksanaan atas memakai beberapa pangkal energi buat menggapai tujuan akan sudah diresmikan.⁵

Keterbatasan Cutomer Service dalam melayani pelanggan terdapat beragam perihal, mulai dari durasi menunggu akan lama & keahlian dalam membuatkan pemecahan akan melegakan, sampai minimnya wawasan mengenai produk / layanan akan ditawarkan. & minimnya empathy Customer Service atas pelanggan hendak membuat pelanggan susah buat yakin.

Dalam membuatkan jasa atas seseorang pelanggan Komunikasi Customer Service dalam melayani pelanggan amat berpengaruh berarti, terdapatnya hambatan buat pelanggan akan kurang mengerti apa akan dibilang oleh Customer Service & terjadilah kesalahpahaman atas pelanggan akan kurang paham apa arti dari Customer Service itu. Supaya pelanggan mengerti arti dari Customer Service itu hendak lebih bagusnya Customer Service melayani pelanggan atas uraian akan gampang di pahami oleh seseorang nasabah.

II. Metode Penelitian

Riset akan hendak dicoba ini memakai pendekatan kuantitatif. Riset atas memakai pendekatan kuantitatif, ialah sesuatu pendekatan akan menekankan analisa atas data- data numerical(nilai) akan diolah atas tata cara statistika.⁶

Lokasi penelitian dilalkukan di BMT Al Fattah Kota Solok. Aldapun salmpel Ilustrasi yaitu beberapa / delegasi populasi akan hendak diawasi, bila subjek riset kurang dari 100, lebih bagus didapat semus sebaliknya buat sbjek akan lebih dari 100 hingga bisa didapat unstars 10- 15% / 20- 25%

Metode akan memastikan ilustrasi ialah metode slovin selaku nex:⁷

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

n= keseluruhan ilustrasi akan hendak dicari
N= keseluruhan populasi
e= angka kritis(batasan akurasi, wajib signifikasi akan di idamkan, / persentase kelonggaran ketidak telitian dampak kekeliruan pengumpulan ilustrasi).

Dari metode diatas bisa dihitung kalau keseluruhan populasi yaitu 6768 orang, batasan kekeliruan(tariff signifikasi) akan di mau yaitu 10%, hingga perhitungannya yaitu:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 6768 / 1 + 6768 (0, 1)^2$$

$$n = 6768 / 68, 68$$

$$n = 98, 54 \text{ dibulatkan jadi } 99$$

Alasil berpangkal atas kalkulasi akan terdapat hingga keseluruhan ilustrasi akan hendak diawasi atas riset ini sebesar 99 orang. Responden akan terdiri dari Pelanggan BMT Al Fattah Kota Solok

III. Hasil & Pembahasan

Tes Instrument Penelitian

1. Tes Validitas

Keabsahan yaitu bukti keabsahan instrument riset akan dipakai tiap riset senantiasa dipertanyakan perlengkapan akan dipakai. Pengukuran keabsahan informasi dicoba atas metode membandingkan t keseluruhan atas t bagan.

Bagan 4.4
Asil Tes Validitas Variabel X (Pelayanan)

No	Pernyataan	Nilai r Bagan	Signifikan	Nilai r hitung	Keterangan
1	X.1	0.1663	0.000	0.333	Valid
2	X.2	0.1663	0.000	0.549	Valid
3	X.3	0.1663	0.000	0.341	Valid
4	X.4	0.1663	0.001	0.311	Valid
5	X.5	0.1663	0.011	0.229	Valid
6	X.6	0.1663	0.000	0.491	Valid
7	X.7	0.1663	0.018	0.212	Valid
8	X.8	0.1663	0.000	0.455	Valid
9	X.9	0.1663	0.021	0.205	Valid
10	X10	0.1663	0.000	0.422	Valid
11	X11	0.1663	0.000	0.463	Valid
12	X12	0.1663	0.002	0.288	Valid
13	X13	0.1663	0.000	0.331	Valid
14	X14	0.1663	0.000	0.370	Valid
15	X15	0.1663	0.000	0.433	Valid
16	X16	0.1663	0.001	0.296	Valid

17	X17	0.1663	0.001	0.296	Valid
18	X18	0.1663	0.000	0.527	Valid
19	X19	0.1663	0.000	0.425	Valid
20	X20	0.1663	0.000	0.501	Valid

Berpangkal atas dari bagan 4. 4 diatas, pengetesan pengesahan diawali dari 20 biji statment akan terdapat. dikemukakan kalau dari 1 hingga 20 seluruhnya asi. Sebab r kesuluruhan $\geq r$ bagan atas signifikasi 0. 05. atas demikian statment bisa dipakai buat penelitian nexnya.

Bagan 4.5
Asil Tes Validitas Variabel Y (Kinerja BMT)

No	Pernyataan	Nilai r Bagan	Signifikan	Nilai r hitung	Keterangan
1	Y.1	0.1663	0.000	0.690	Valid
2	Y.2	0.1663	0.000	0.690	Valid
3	Y.3	0.1663	0.000	0.718	Valid
4	Y.4	0.1663	0.000	0.656	Valid
5	Y.5	0.1663	0.000	0.726	Valid
6	Y.6	0.1663	0.000	0.613	Valid
7	Y.7	0.1663	0.000	0.726	Valid
8	Y.8	0.1663	0.000	0.726	Valid
9	Y.9	0.1663	0.000	0.684	Valid
10	Y10	0.1663	0.000	0.699	Valid
11	Y11	0.1663	0.000	0.662	Valid
12	Y12	0.1663	0.000	0.718	Valid
13	Y13	0.1663	0.000	0.684	Valid
14	Y14	0.1663	0.000	0.693	Valid
15	Y15	0.1663	0.000	0.662	Valid
16	Y16	0.1663	0.000	0.718	Valid
17	Y17	0.1663	0.000	0.664	Valid
18	Y18	0.1663	0.000	0.601	Valid

Berpangkal atas dari bagan diatas, pengetesan pengesahan diawali dari 18 biji statment akan terdapat. dikemukakan kalau dari 1 hingga 18 seluruhnya asi. Sebab r kesuluruhan $\geq r$ bagan atas signifikasi 0. 05. atas demikian statment bisa dipakai buat penelitian selanjutnya

1. Pengetesa Relialbilitals

Pengetesa reliabilitas dicoba buat mengukur sesuatu angket akan ialah penanda dari elastis. Saat sebelum dicoba pengetesa wajib terdapat bawah pengumpulan ketetapan ialah memakai pengetesa statistik cronbach alpha. Sesuatu elastis bisa dibilang reliable bila mempunyai cronbach alpha lebih dari

0,60. Bila lebih kecil hingga elastis akan diawasi tidak bisa terbilang reliabel. Asil dari pengetesa reliabilitas bisa diamati dari bagan dibawah ini:

Bagan 4.6
Asil Tes Reliabilitas Pelayanan & Kinerja BMT

No	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai r bagan	N Kesuluruhan Pernyataan	Keterangan
1	X (Pelayanan)	0.673	0.1663	20	Reliabel
2	Y (Kinerja BMT)	0.933	0.1663	18	Reliabel

Dari bagan asil pengetesa reliabilitas Jasa(X) diatas, bisa dikenal kalau ketiga penanda mempunyai angka cronbach' s alpha sebesar 0,673 ialah lebih besar dari 0,6. Berpangkal atas perihal itu hingga indikator- indikator tersebut terbilang reliabel.

Dari bagan asil pengetesa reliabilitas Kemampuan BMT(Y) diatas, bisa dikenal kalau keempat penanda mempunyai angka cronbach' s alpha sebesar 0,933 ialah lebih besar dari 0,6. Berpangkal atas perihal itu hingga indikator- indikator tersebut terbilang reliabel.

1. Pengetesa Normalitas

Pengetesa normalitas dicoba buat mengenali populasi informasi dari riset akan dicoba berdistribusi wajar / tidak. Alasannya kala informasi tidak berdistribusi wajar hendak membuat pengetesa statistik akan dicoba jadi tidak asil.

Pengetesa normalitas akan dipakai dalam riset ini ialah memakai Kolmogorov- Smirnov akan memiliki angka signifikansi sebesar 0,05 & diklaim wajar apabila signifikansi informasi $\geq 0,05$. Selanjutnya ini ialah asil pengetesa normalitas atas instrumen riset ini.

Bagan 4.7
Asil Tes Normalitas
One-Sample- Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Params ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.473953984
	Absolute	.082

Most Extreme Differences	Positive	.073
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 ^c

Berpangkal atas asil pengetesa normalitas atas bagan diatas bisa dikenal kalau instrument variable riset bisa diklaim berdistribusi wajar atas angka sinifikasi 0,095 ≥ 0,05. Hingga bisa disimpulkan kalau angka residual berdistribusi normal

1. Regresi Linear Sederhana

Pengetesa regresi linear simpel ini dicoba bermaksud buat mengenali seberapa besar tingkatan akibat antara elastis indenpenden atas terbatas. Asil pengetesa regresi linear simpel bisa diamati selaku nex.

Bagan 4.8
Asil Tes Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	173.070	11.682		14.816	.000
Pelayanan	-1.031	.132	-.621	-7.799	.000

Dari bagan 4. 8 diatas, hingga asil akan didapat dimasukkan kedalam pertemuan regresi selaku selanjutnya:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 173.070 + (-1.031)X$$

Dari pertemuan regresi itu, hingga bisa dipaparkan selaku selanjutnya:

- Dimana a sebesar 173.070 akan maksudnya besar akibat elastis leluasa keatas elastis terikat, artinya a yaitu angka Constant atas Unstandardized Coeffecients senilai 173.070
- & b yaitu koefisien regresi akan melaporkan tiap akumulasi 1% angka kebahagiaan berbelanja online(X) hingga pembelian balik hendak meningkat sebesar 173.070.

Asil regresi dari bagan diatas membuktikan kalau Jasa(X) mempunyai ikatan akan positif keatas Kemampuan BMT(Y) atas asil pertemuan regresi $Y = 173.070 + (-1.031)X$.

1. Pengetesa Koefisien Korelalsi

Pengetesa koefisien jalinan dicoba buat mengenali daya ikatan dampingi elastis / arah ikatan dari variabel- variabel. Metode akan dipakai yaitu koefisien jalinan product moment akan bermaksud buat mengenali ikatan dampingi elastis. Jalinan product moment dilambangkan atas(r), koefisien jalinan positif terbanyak yaitu 1 & negative terbanyak yaitu- 1, sebaliknya akan terkecil yaitu 0.

Bila ikatan dampingi elastis memiliki koefisien jalinan 1 /- 1 hingga ikatan itu sempurna. Asil dari pengetesa koefisien pemastian selaku nex:

Bagan 4.9
Asil Tes Koefision Korelasi

		Pelayanan	Kinerja BMT
Pelayanan	Pearson Correlation	1	-.621**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Kinerja BMT	Pearson Correlation	-.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

Dari bagan 3. 9 diatas, dikenal kalau asil pengetesa koefisien jalinan(R) membuktikan seberapa akrab ikatan antara elastis independent(kebahagiaan berbelanja online) atas elastis dependent(pembelian balik), dimana koefisien korelasinya sebesar-. 621. Angka itu membuktikan kalau jalinan Jasa(X) atas Kemampuan BMT(Y) yaitu lumayan kokoh / lagi.

1. Pengetesa Koefisien Determinaln(r²)

Pengetesa koefisien pemastian(R²) dicoba buat mengenali seberapa besar elastis bebas bisa menarangkan elastis dependennya, sebaliknya lebihnya dipaparkan oleh aspek lain diluar bentuk akan dicoba. Koefisien pemastian(R²) diklaim dalam wujud persentase, dimana angka koefisien pemastian(R²) berkisar antara 0 & 1, bila asil mendekati nilai 0 hingga keahlian elastis bebas dalam menarangkan alterasi elastis amat terbatas. Terus menjadi besar angka akan dipunyai membuktikan kalau terus menjadi banyak data akan sanggup dijelaskan oleh elastis bebas buat memperhitungkan alterasi elastis terbatas. Asil Koefisien pemastian(R²) bisa diamati atas bagan nex:

Bagan 4.10
Asil Tes Koefision Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.621 ^a	.385	.379	4.764

Dari bagan 4. 0 dikenal kalau angka R Square(R²) sebesar 0, 28, perihal ini berarti kalau akibat elastis X keatas elastis Y yaitu sebesar 38, 5% atas lebihnya 61, 5% dipengaruhi oleh elastis lain akan tidak ada dalam riset ini.

1. Pengetesa t

Pengetesa parsial(pengetesa t) dicoba buat mengenali gimana akibat antara elastis bebas atas elastis terbatas. Pengumpulan ketetapan buat mengenali pengaruhnya yaitu berpangkal atas asil dari angka t kesuluruhan & t

bagan. Bila $t_{keseluruhan} \leq t_{bagan}(0,05)$, hingga tidak ada akibat antara variabel terbatas keatas elastis indenpenden, sedemikian itu pula kebalikannya bila $t_{keseluruhan} \geq t_{bagan}(0,05)$, hingga ada akibat antara variabel terbatas keatas elastis indenpenden.

Ketetapan asil pengetesa parsial(t) pula bisa diamati dari angka signifikasi, elastis bebas diklaim atas cara parsial mempengaruhi penting keatas elastis dependen bila angka signifikasi kurang dari 0,05. Sedemikian itu kebalikannya, bila asil angka signifikasi lebih besar dari 0,05 hingga elastis bebas atas cara parsial diklaim tidak mempengaruhi signifika keatas elastis terbatas. Asil pengetesa parsial(pengetesa t) bisa diamati atas bagan nex:

Bagan 4.11
Asil Tes t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	173.070	11.682		14.816	.000
Pelayanan	-1.031	.132	-.621	-7.799	.000

Berpangkal atas bagan 4.1 diatas, dikenal kalau elastis Jasa(X) mempunyai angka $t_{keseluruhan}$ - 7.799 lebih besar dari t_{bagan} 1,991 & angka signifikasi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maksudnya H_1 diperoleh & H_0 ditolak. Alasil bisa disimpulkan kalau elastis Jasa(X) atas cara parsial mempengaruhi keatas elastis Kemampuan BMT (Y).

IV. Kesimpulan

Berdasarkan asil riset & ulasan hal Jasa & kaitanya keatas Kemampuan BMT akan sudah dicoba atas ayat lebih dahulu hal Analisa Kedudukan Customer Service Dalam Tingkatan Jasa & Kaitannya Atas Kemampuan Bmt(Riset atas BMT Al Fattah Kota Solok). Atas informasi akan sukses diperoleh dari responden didapat asil persamaan regresi $Y = 173.070 + (-1.031)X$ akan berarti 173.070 yaitu besar akibat elastis leluasa keatas elastis terikat & (-1.031) yaitu nilai koefisien regresi akan memiliki maksud. bila tiap penambahan 1% tingkatan Jasa(X) hingga Kemampuan BMT (Y) hendak bertambah sebesar (-1.031).

Sebaliknya dari asil pengetesa t dikenal kalau elastis kebahagiaan berbelanja online mempunyai angka $t_{keseluruhan}$ - 7.799 $\geq t_{bagan}$ 1,991 atas penting 0,000 $\leq 0,05$, maksudnya H_1 diperoleh & H_0 ditolak & disimpulkan kalau kebahagiaan Jasa mempengaruhi positif & penting keatas Kemampuan BMT.

Setelah itu dari asil pengetesan koefisien pemastian(r^2) dikenal kalau akibat elastis Jasa(X) Kemampuan BMT(Y) sebesar 38,5% atas lebihnya 61,5% dipengaruhi oleh elastis lain akan tidak ada dalam riset ini.

Jadi bisa disimpulkan kalau kebahagiaan Jasa mempunyai akibat positif penting keatas Kemampuan BMT. Ini membuktikan kalau terus menjadi puas

pelanggan dalam Jasa hingga hendak terus menjadi mendesak pelanggan buat melaksanakan pembelian ulang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Lexy J. Maleong, *Metedologi Riset Kualitatif*,(Bandung: Anak muda Rosda Buatan, 1995).
- Mundir, 2014, *Statistik Pembelajaran: Pengantar Analisa Informasi* buat Pengarang Skripsi & Di&si, Yogyakarta, Pustaka Pelaja
- Nurul Huda& Mohammad Heykal, 2010 *Badan Finansial Islam*, Edisi ke- 1, Jakarta: Emas Prenada Alat Tim
- Sofyan Tsauri,. 2014. *manajemen kemampuan(Performance Management)*, Mangil Jember: STAIN Jember Press
- Suharsimi, Arikunto 2013. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Rineka Cipta)
- Zaharuddin, 2021. *Style Kepemimpinan& Kemampuan Organisai*, Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama
- Zaharuddin.2021. *Gaya Kepemimpinan & Kinerja Organisai*, Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management,.
- Tsauri,. Sofyan. .2014. *manajemen kinerja (Performance Management)*, Mangil Jember: STAIN Jember Press.
- Yeremias Keban T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.

Jurnal:

- Aulia, Hasanah, Akibat Mutu Jasa Customer Service KSSP BMT Langgar Al- Azhar keatas Kebahagiaan Pelanggan, *Journal Of Communication*, Vol. 2, Nomor. 1, 2023, perihal. 2
- Sumarlin, *Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mendorong Percepatan Pembangunan Pedesaan*, *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik* Vol 11 No. 1, 2020, Hal.60-71
- Mona, Rizki Meldiana, *Kedudukan Customer Service Dalam Mensupport Kompetensi Karyawan Atas Industri*, vo. 4, nomor. 3, 2020, 157
- Nuril Laila Maghfuroh, *strategi marketing door to door dalam meningkatkan pelayanan pada kspps bmt al yaman wringinputih muncar banyuwangi*, *jurnal ekonomi syariah*, vol. 5, no. 2.