

Pengaruh Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember

Siti Nur Aini^{1*}, Udik Mashudi²

¹²Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹sitinurainii648@email.com, ²udikmsjbr@email.com

Abstrak

Persaingan lembaga keuangan syariah yang semakin ketat menuntut setiap lembaga untuk mampu memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan loyalitas anggota. KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember berupaya meningkatkan loyalitas anggota melalui kualitas layanan yang baik, layanan antar jemput tabungan, serta penanganan keluhan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, antar jemput tabungan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember baik secara parsial maupun simultan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember? 2) Apakah antar jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember? 3) Apakah penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember? 4) Apakah kualitas pelayanan, antar jemput tabungan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, antar jemput tabungan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sumber data diperoleh dengan membagikan kuesioner, dengan menggunakan metode pengambilan data *simple random sampling* analisis data menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 23. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. 2) Antar jemput tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. 3) Penanganan keluhan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Secara simultan, kualitas layanan, antar jemput tabungan, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, layanan antar jemput tabungan, dan penanganan keluhan yang diberikan, maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan, Penanganan Keluhan, Loyalitas Anggota.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Koperasi syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip syariah. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap transaksi keuangan yang bebas riba, perkembangan koperasi syariah, termasuk KSPPS BMT NU Jawa Timur, mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Salah satu cabangnya adalah KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember yang menyediakan berbagai layanan keuangan berbasis syariah bagi masyarakat.

Tabel 1. jumlah anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung

Tahun	Jumlah anggota
2021	441 orang
2022	1.241 orang
2023	1.869 orang
2024	1.772 orang

2025	2.301 orang
------	-------------

Sumber: Wawancara kepala cabang

Terlihat pada gambar diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung menunjukkan tren yang fluktuatif. Berdasarkan data tahun 2021–2025, jumlah anggota meningkat dari 441 orang pada tahun 2021 menjadi 1.869 orang pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 jumlah anggota menurun menjadi 1.772 orang sebelum kembali meningkat menjadi 2.301 orang pada tahun 2025. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam mempertahankan loyalitas anggota sehingga perlu mendapat perhatian serius. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah kualitas layanan, efektivitas layanan antar jemput tabungan, serta penanganan keluhan anggota.

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas anggota. Pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan mendorong anggota untuk tetap menggunakan jasa koperasi. Penelitian Mahmudi (2022), Mughits Naufal (2024), dan Febri Hamdani (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan maupun anggota lembaga keuangan.

Selain kualitas layanan, KSPPS BMT NU memiliki keunggulan berupa layanan antar jemput tabungan (jemput bola), yaitu petugas mendatangi anggota untuk melakukan transaksi tabungan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu maupun akses. Penelitian Hayyen (2025) dan Jeni (2023) menunjukkan bahwa layanan antar jemput tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan minat menabung, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan loyalitas anggota.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah penanganan keluhan. Penanganan keluhan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan serta mempertahankan kepercayaan anggota sehingga mengurangi kemungkinan berpindah ke lembaga keuangan lain. Penelitian Jeni (2023), Agil (2022), dan Kurniawan (2022) membuktikan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan temuan (research gap). Beberapa penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian lain menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Selain itu, penelitian mengenai layanan antar jemput tabungan masih lebih banyak dikaitkan dengan kepuasan atau minat menabung, sementara pengaruhnya terhadap loyalitas anggota, khususnya pada lembaga keuangan mikro syariah, masih relatif sedikit diteliti.

Berdasarkan fenomena penurunan jumlah anggota pada tahun 2024, adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, serta masih terbatasnya penelitian yang mengkaji layanan antar jemput tabungan terhadap loyalitas anggota, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, antar jemput tabungan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.**"

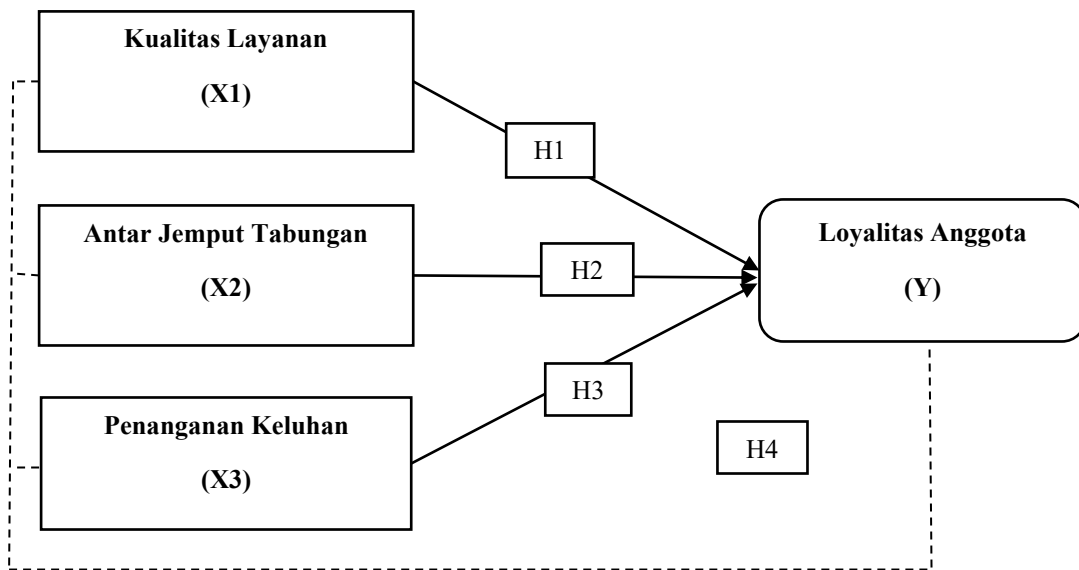
Dengan melihat ulasan diatas maka penulis mengambil rumusan masalah untuk bahan penelitian ialah sebagai berikut:

- Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember?
- Apakah antar jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember?
- Apakah penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember?
- Apakah kualitas pelayanan, antar jemput tabungan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember?

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, dengan variabel bebas Kualitas Layanan (X1), Antar Jemput Tabungan (X2) dan Penanganan Keluhan (X3) serta variabel terikat adalah Loyalitas Anggota (Y) yang mana termuat dalam gambaran kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Keterangan:

- : Variabel Independent
- : Variabel Dependent
- : Pengaruh Secara Parsial
- - - - - : Pengaruh Secara Simultan

Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini yaitu:

- H₁: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.
- H₂: Antar Jemput Tabungan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.
- H₃: Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.
- H₄ : Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan dan Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Kajian Literatur dan Teori

Dalam penelitian ini, teori SERVQUAL digunakan sebagai dasar untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Dimensi SERVQUAL juga digunakan untuk menjelaskan peran layanan antar jemput tabungan dan penanganan keluhan dalam membentuk loyalitas anggota. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai kesesuaian kualitas layanan dengan harapan anggota serta pengaruhnya terhadap penggunaan layanan secara berkelanjutan dan kemauan anggota untuk merekomendasikan KSPPS BMT NU kepada orang lain.

a. Kualitas Layanan

Kualitas jasa merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sehingga menciptakan kepuasan. Menurut Kotler dan Keller, kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan produk dan layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Lovelock dan Wirtz menyatakan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan secara berkelanjutan, sedangkan Yousapronpaiboon dan Johnson menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama (SERVQUAL), yaitu: (1) **Tangibles (bukti fisik)**, meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai; (2) **Reliability (keandalan)**, yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten; (3) **Responsiveness (daya tanggap)**, yaitu kesediaan memberikan pelayanan secara cepat dan membantu anggota; (4) **Assurance (jaminan)**, yaitu pengetahuan, profesionalisme, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman; dan (5) **Empathy (empati)**, yaitu perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan setiap anggota melalui pelayanan yang ramah dan penuh kepedulian.

b. Antar Jemput Tabungan



Antar jemput tabungan (*pick up service*) adalah layanan yang memudahkan anggota melakukan pembukaan rekening maupun penyetoran tabungan tanpa harus datang ke kantor, karena petugas BMT mendatangi lokasi anggota. Dalam perspektif syariah, layanan ini juga mencerminkan nilai **silaturahmi** yang dapat mempererat hubungan antara BMT dan anggota. Sejalan dengan konsep layanan *cash pick-up and delivery* pada perbankan, layanan ini bertujuan meningkatkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi. Pada lembaga keuangan mikro syariah, layanan ini dikenal sebagai program **jemput bola tabungan**, yaitu strategi aktif untuk menghimpun dana masyarakat dan meningkatkan inklusi keuangan.

Indikator layanan antar jemput mengacu pada dimensi **SERVQUAL**, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

c. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan (*complaint handling*) merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk menerima, menanggapi, menyelidiki, dan menyelesaikan keluhan pelanggan sebagai upaya mempertahankan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), penanganan keluhan bertujuan menyelesaikan ketidakpuasan pelanggan, sedangkan Lovelock dan Wirtz (2016) menyatakan bahwa penanganan keluhan juga menjadi sarana untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Tjiptono (2005) mendefinisikan keluhan sebagai bentuk ekspresi ketidakpuasan pelanggan.

Aspek utama dalam penanganan keluhan meliputi **empati** terhadap pelanggan, **kecepatan** dalam memberikan respons dan penyelesaian, **keadilan** dalam menyelesaikan masalah, serta **kemudahan akses** bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Penanganan keluhan yang efektif memberikan berbagai manfaat, seperti mengidentifikasi kelemahan layanan, memberikan kesempatan untuk memulihkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Leboeuf, 1992).

d. Loyalitas Anggota

Loyalitas nasabah adalah komitmen pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang tercermin melalui pembelian atau penggunaan layanan secara berulang meskipun terdapat tawaran dari pesaing. Menurut Lovelock dan Wright, loyalitas menunjukkan pilihan pelanggan untuk tetap menggunakan suatu merek, sedangkan Morais mendefinisikannya sebagai komitmen yang didasarkan pada sikap positif dan diwujudkan melalui pembelian berulang.

Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kepuasan (*satisfaction*), ikatan *emosional (emotional bonding)*, kepercayaan (*trust*), kemudahan dan kebiasaan (*choice reduction and habit*), serta pengalaman positif dengan perusahaan (*history with company*).

Menurut Griffin, loyalitas pelanggan dapat diukur melalui empat indikator, yaitu melakukan pembelian atau penggunaan layanan secara berulang, menggunakan berbagai produk atau layanan yang ditawarkan, merekomendasikan kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke produk atau layanan pesaing.

METODE

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember yang berjumlah 2.301 orang. Data yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan tehnik pengumpulan *Simple Random Sampling* Dikatakan *Simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jenis data yang digunakan penulis adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi, pengumpulan penelitian-penelitian terdahulu, jurnal serta buku.

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan (error tolerance), biasanya antara 0,01 – 0,1 (1% – 10%)

Berikut perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan:

$$n = \frac{2301}{1 + 2301 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2301}{1 + 2301 \times 0,01}$$

$$n = \frac{2301}{1 + 23,01}$$

$$n = \frac{2301}{24.01}$$

$$n = 95.835$$

Karena ukuran sampel harus berupa bilangan bulat, maka dibulatkan menjadi 96 orang nasabah. Namun untuk menghindari terjadi kerusakan pada kuesioner sehingga dibulatkan menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Tujuan menggunakan skala ini untuk mengukur dan menganalisis jawaban responden dengan kategori skor sebagai berikut: Sangat Setuju skor (5), Setuju skor (4), Netral skor (3), Tidak Setuju skor (2), Sangat Tidak Setuju skor (1).

Terkait metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SPSS versi 23 yang terdapat beberapa metode yang akan dilakukan antara lain: Uji Instrumen Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis (Uji T, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabulasi data, angka statistik, tabel, dan grafik digunakan untuk menyampaikan hasil setiap variabel secara ringkas dan bermanfaat. Setiap variabel mempunyai subbagian terpisah yang menjelaskan kaitannya dengan masalah yang dinyatakan atau tujuan penelitian yang dinyatakan. Dalam survei ini, data yang di ambil bersumber dari responden nasabah BMT NU Cabang Ajung. Sebagian responden yang menjawab berjenis kelamin Wanita.

Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut layak atau tidak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Terdapat uji yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk menilai derajat validitas klaim pada kuesioner yang telah diisi responden. Perbandingan nilai r hitung dan r tabel pada ambang signifikansi 0,05 merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji validitas Derajat kebebasan yang digunakan dalam perbandingan ini ditentukan dengan menggunakan rumus $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian. Seratus sampel digunakan dalam penelitian ini. Nilai n menunjukkan df sebesar 98 ($100 - 2 = 98$). Pada taraf signifikansi 0,05 nilai r tabel pada df 98 sebesar 0,196. Dengan demikian diperoleh kriteria sebagai berikut: Dianggap sah jika r hitung lebih besar dari 0,196, dan tidak sah jika kurang dari 0,196. Dianggap valid jika nilai signya kurang dari 0,05, dan tidak valid jika lebih besar dari 0,05. Berikut hasil pengujian validitas:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,745	0,196	Valid
	X1.2	0,799	0,196	Valid
	X1.3	0,750	0,196	Valid
	X1.4	0,784	0,196	Valid
	X1.5	0,706	0,196	Valid
Antar Jemput Tabungan (X2)	X2.1	0,763	0,196	Valid
	X2.2	0,742	0,196	Valid
	X2.3	0,706	0,196	Valid
	X2.4	0,714	0,196	Valid
	X2.5	0,695	0,196	Valid
Penanganan Keluhan (X3)	X3.1	0,736	0,196	Valid
	X3.2	0,768	0,196	Valid
	X3.3	0,787	0,196	Valid
	X3.4	0,774	0,196	Valid
	X3.5	0,695	0,196	Valid
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,785	0,196	Valid
	Y.2	0,803	0,196	Valid
	Y.3	0,720	0,196	Valid
	Y.4	0,742	0,196	Valid

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menilai keunggulan suatu unsur pertanyaan sekaligus mengukur variabel yang diteliti. Cronbach alpha adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala. Dengan menggunakan batas 0,60, seseorang dapat menentukan apakah perangkat tersebut dapat diandalkan atau tidak. Dapat juga membandingkan nilai r tabel dengan nilai koefisien reliabilitas. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitasnya lebih besar dari r tabel. Berikut hasil uji reliabilitas setiap variabel:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Constanta	Keterangan
X1	0,814	0,60	Reliabel
X2	0,773	0,60	Reliabel
X3	0,808	0,60	Reliabel
Y	0,761	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Berdasarkan hasil output diatas diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,814 > 0,6 yang artinya variabel tersebut reabel, variabel X2 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,773 > 0,6 yang artinya variabel tersebut reabel, variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,808 > 0,6 yang artinya variabel tersebut reabel, variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,761 > 0,6 yang artinya variabel tersebut reabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah ada masalah-masalah dalam uji asumsi klasik atau tidak. Oleh karenanya uji ini dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah bentuk alat ukur untuk menguji apakah data pada sebuah sebaran kelompok atau variabel yang sudah dikumpulkan dengan baik dapat berdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal atau berdistribusi normal apabila nilai signifikansi pada output uji normalitas adalah lebih besar dari 0,05 atau lebih dari 5%. Temuan dari uji Normalitas sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23544606
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.036
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Hasil uji Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai Unstandardized Asymp.Sig pada variabel X1, X2, X3 terhadap Y adalah 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal atau uji normalitas terpenuhi. Hal ini berarti bahwa residual menyebar secara normal dan item-item yang ada dalam data berdistribusi dengan normal atau bisa dilanjutkan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji model regresi apakah variabel bebas dalam suatu penelitian memiliki unsur-unsur yang sama. Untuk menguji ada tidaknya gejala dari multikolinieritas maka dapat digunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL). Jika nilai Tolerance > 0,100 dan VIF < 10,00 berkesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Temuan uji multikolinearitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.292	3.423
	X2	.252	3.966
	X3	.378	2.647

a. Dependent Variable: Y

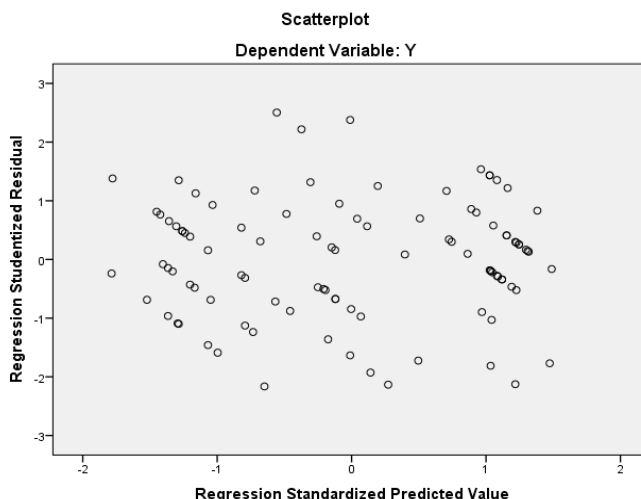
Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Berdasarkan hasil tabel uji multikolinearitas yang diberikan di atas, ditentukan bahwa data yang digunakan bebas dari multikolinearitas karena nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 (X1 = 0,292, X2 = 0,252, X3 = 0,387). Kumpulan data tidak mengalami multikolinearitas karena VIF untuk setiap variabel kurang dari 10 (X1 = 3,423, X2 = 3,966, X3 = 2,647).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah varian error dari variabel homogeni atau tidak homogen. Pendeteksianya dapat dilakukan dengan menggunakan grafik jika pada grafik terdapat titik-titik yang menyebar dan tidak terjadi pola pada data tersebut, maka disimpulkan tidak terjadi heteroktidaktisitas. Temuan uji heteroskedastisitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Pada gambar menunjukkan hasil uji data heterokedastisitas yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu yang beraturan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial atau simultan antara variabel bebas dan terikat, atau antara variabel X dan Y. Persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program aplikasi statistik pengolahan data SPSS versi 23 menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.867	.921		.942
	Kualitas Layanan	.194	.076	.243	2.541
	Antar Jemput Tabungan	.209	.085	.252	2.455
	Penanganan Keluhan	.346	.066	.440	5.243

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

$$Y = 0,867 + 0,194X1 + 0,209X2 + 0,346X3 + e$$

Interpretasi:

- a. Nilai Konstanta (α) sebesar 0,867 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel loyalitas anggota (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kualitas layanan (X1), antar jemput tabungan (X2) dan penanganan keluhan (X3). Nilai konstanta tersebut tidak akan berubah jika variabel bebas sama dengan nol atau tidak mengalami perubahan, artinya apabila nilai variabel kualitas layanan (X1), antar jemput tabungan (X2) dan penanganan keluhan (X3) constant (tetap) maka nilai variabel loyalitas anggota sebesar 0,867.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,194 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota (Y). Pengaruh positif mengartikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan (X1) akan mempengaruhi loyalitas anggota(Y) sebesar 0,194 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Nilai koefisien regresi variabel antar jemput tabungan (X2) sebesar 0,209 menunjukkan bahwa variabel antar jemput tabungan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota (Y). Pengaruh positif mengartikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel antar jemput tabungan (X2) akan mempengaruhi loyalitas anggota (Y) sebesar 0,209 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d. Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan(X3) sebesar 0,346 menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas anggota (Y). Pengaruh positif mengartikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel penanganan keluhan (X3) akan mempengaruhi loyalitas anggota (Y) sebesar 0,346 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap model regresi dan uji yang dilakukan adalah uji T dan uji F.

Uji T

Uji signifikansi parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang telah dirumuskan dalam model. Pada regresi linear berganda, dasar pengambilan keputusan sama seperti regresi linear sederhana, yaitu dengan melihat nilai t hitung dan tingkat signifikansinya. Jika hasil pengujian menunjukkan nilai $p \leq 0,05$, maka variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat kesalahan 5 persen.

Tabel 8. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.867	.921		.942	.349
	Kualitas Layanan	.194	.076	.243	2.541	.013
	Antar Jemput Tabungan	.209	.085	.252	2.455	.016
	Penanganan Keluhan	.346	.066	.440	5.243	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Dari tabel hasil pengujian T diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai signifikansi (p-value) pada variabel Kualitas Layanan (X1) yaitu sebesar 0,013 lebih kecil daripada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Maka Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Bisa dikatakan X1 pada pengujian t **Diterima** secara parsial.
- b. Nilai signifikansi (p-value) pada variabel Antar Jemput Tabungan (X2) yaitu sebesar 0,016 lebih kecil daripada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Maka Antar Jemput Tabungan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Bisa dikatakan X2 pada pengujian t **Diterima** secara parsial.
- c. Nilai signifikansi (p-value) pada variabel Penanganan Keluhan (X3) yaitu sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima. Maka Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember. Bisa dikatakan X3 pada pengujian t **Diterima** secara parsial.

Uji F

Uji F ini merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Temuan Uji F sebagai berikut:

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	440.534	3	146.845	93.292	.000 ^b
	Residual	151.106	96	1.574		
	Total	591.640	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Berdasarkan hasil uji f pada tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai f hitung $> f$ tabel yaitu $93,292 > 2,70$. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa model penelitian diterima atau ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan, antar jemput tabungan dan penanganan keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.745	.737	1.255
a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan				

Sumber: Hasil olah data primer menggunakan SPSS versi 23

Dapat dilihat dari data pada tabel di atas bahwa regresi linier berganda secara keseluruhan memiliki nilai adjusted R² Square sebesar 0,737, yang menunjukkan bahwa 73% variasi variabel dependen dapat dipertanggungjawabkan oleh variasi variabel independen. Jadi, sepertinya model yang layak. Sedangkan sisanya 27% oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variable Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota di BMT NU. Maka isi pembahasan disini akan lebih terfokus terhadap jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini.

a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t parsial menunjukkan nilai thitung positif sebesar 2,541 $>$ ttabel 1.984 dengan nilai Sig sebesar 0.013 $<$ 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember secara parsial.

Artinya kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember secara parsial. Pada penelitian sebelumnya terdapat hasil yang relevan dengan penelitian ini pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas yang diteliti oleh Achmad Febri Hamdani (2023) menunjukkan hasil Sig. Uji t $0.000 < 0.05$. Berarti pada variabel ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah, indikasinya bahwa apabila variabel kualitas layanan meningkat atau baik maka loyalitas nasabah akan menunjukkan peningkatan pula.

b. Pengaruh Antar Jemput Tabungan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t parsial menunjukkan nilai thitung positif sebesar 2,455 $>$ ttabel 1.984 dengan nilai Sig sebesar 0.016 $<$ 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa antar jemput Tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember secara parsial.

Artinya antar jemput tabungan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember secara parsial. Pada penelitian sebelumnya terdapat hasil yang relevan dengan penelitian ini yang diteliti oleh Jeni Devi Anjelina dan Masruchin (2023) menunjukkan hasil Sig uji t $0.000 < 0.05$. Berarti pada variabel ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

c. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t parsial menunjukkan nilai thitung positif sebesar 5,243 $>$ ttabel 1.984 dengan nilai Sig sebesar 0.000 $<$ 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember secara parsial.

Artinya jika semakin tinggi penangana keluhan yang diterapkan oleh KSPPS BMT NU Cabang Ajung maka akan semakin tinggi pula loyalitas anggota begitupun sebaliknya. Pada penelitian sebelumnya terdapat hasil yang relevan dengan penelitian ini pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas yang diteliti oleh Ayu Diah Tri Lestari (2022) menunjukkan hasil hubungan antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas anggota (Y) diperoleh nilai sig. (2-tailed) $<$ 0,05 maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.

d. Pengaruh Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

Berdasarkan hasil uji f pada tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai f hitung $>$ f tabel yaitu $93,292 > 2,70$. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa model penelitian diterima atau ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan, antar jemput tabungan dan penanganan keluhan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis akan menarik sebuah kesimpulan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember, dengan nilai t hitung $2,541 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,013 < 0,05$. Antar Jemput Tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember, dengan nilai t hitung $2,455 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,016 < 0,05$. Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember, dengan nilai t hitung $5,243 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, Kualitas Layanan, Antar Jemput Tabungan, dan Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT NU Cabang Ajung Jember, yang dibuktikan dengan F hitung $93,292 > F$ tabel $2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga penulis berhadapan penelitian ini bisa lebih diperdalam pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain di luar kualitas layanan, antar jemput tabungan, dan penanganan keluhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang memengaruhi loyalitas anggota. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan metode yang lebih komprehensif, seperti wawancara mendalam selain kuesioner, agar memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat mengenai loyalitas anggota.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada Allah SWT, uin khas jember, orang tua, seluruh ibu/bapak dosen, teman-teman semua, dan juga terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian penelitian ini terkhusus kepada pihak BMT NU Cabang Ajung yang sudah berkenan kepada penulis untuk melakukan penelitian, terimakasih kepada bapak dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan serta arahan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang terkait dan memberi dampak baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, A, Misbahul Munir and Khamdan Rifa'i "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi," *MOMENTUM: Jurnal Sosial Dan Keagamaan* 11, no. 2 (2022): 223–47, <https://doi.org/10.58472/mmt.v11i2.161>.
- Azzahra, Nabila, dkk. 2024. "Analisis Koperasi Syariah di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10(11):487–91.
- Bilgies, A, F, Ali Muhajir, and Laily Nur Sa'idah. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4(2):325–32. doi:10.31004/riggs.v4i2.490.
- Faruq, Umarul, and Nurul Jennah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan Mudharabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong." *Mabny: Journal of Sharia Management and Business* 3(01):22–34. doi:10.19105/mabny.v3i01.9111.
- Fauzi, Ahmad, Eristiana Choirun Nisa, and Siva Indana Arisanti. 2025 "Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Lumajang Imam Bonjol." *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi* 2(2): 129–134.
- Gusnella, Bella, Hammam Zaki, and Rahayu Setianingsih. 2024. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pt Indomarco Prismatama Pekanbaru." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3(1):278–89.
- Hamdani, A, F. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BTPN KCP Probolinggo)." (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).ad/pdf/386635802.pdf.
- Hasanah, I, A, Qaiyim Asy'ari, Nur Jannah, and Wasilatul Aini. 2025. "Analisis Pengembangan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Kspps Bmt Nu Jatim Cabang Kadur." *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 4(1):930–43. doi:10.32806/pp.s.v4i1.871.
- Hayyen, M, A, and Tri Wahyudi Ramadhan. 2025. "Pengaruh Sistem Pelayanan Antar Jemput Tabungan Terhadap Minat Menabung di Dusun Banyualet Desa Tanah Merah Laok di Bmt Nu Cabang Tanah Merah." *Journal of Islamic Economics and Finance (JoIEaF)* 1(4):422–31.

https://maalbmtnu.com/user_web/profil_bmtnu_jatim

- Jeni, D, A, and Masruchin. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9(01):1430–37.
- Kurniawan, Yanto, Heri Winoto, and Fushen. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* 6(1):74–85.
- Lestari, D, A, T "Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bprs Bina Amanah Satria Kk Bumiayu". (Skripsi, UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2022).
- Mahmudi, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bait Al-Māl Wa At-Tamwīl (BMT) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Tabungan Dalam Perspektif Islam Pada Bait Al-Māl Wa At-Tamwīl (BMT) di Kabupaten Bondowoso." (Tesis, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).
- Nurchahyo, A, and Nihayatu Aslamatis Solekah. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)." *Jurnal Mashafir al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7(30):1421–33.
- Rahel, Muhammad, Abd. Rokhim, and Ahmadiono. 2022. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nadabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso." *Indonesia Journal Of Islamics & Finance* 5(2):1-15.
- Ramadhaning, T, R, dan Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3, no. 2 (2012): 277–97.
- Setiawan, A, P, Ernani Hadiyati, and Jamal Abdul Nasir. 2021. "Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Pada Masa Krisis Pandemi COVID-19 Di KUD Batu." *Sketsa Bisnis* 8(2):152–66. doi:10.35891/jsb.v8i2.2836.
- Shudur, M, Y, "Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Ajung Jember." (Skripsi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2025).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Winasih, T, and Luqman Hakim, "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2021): 205–21, <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>.
- Wirakanda, G. Gemilang, and I. Syafira Putri. 2020. "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 10(2):1–11.
- Yulianingsih, Sugiharto. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera." *ELESTE : Economic Skill Journal* Vol 2(2):196–203.
- Yuwana, S, I, P. Mulida Rahayu, Erlina Nurnafi, and Moch Ubaydillah Ramadani. 2025. "Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT . Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200 Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara." 1: 127–131.
- Zahara, L, O, Ayu Andini, Tia Syifana, Nadzifa Intan, Laily Nurul Hidayah, and Muhammad Taufiq Abadi. 2023. "Koperasi Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1(4):276–85.