

## Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan di BMT NU Cabang Leces Probolinggo

Siti Alfiyah<sup>1</sup>, Rizka Wahyuningsih<sup>2</sup>, Na'ilatul Fitri Nita Abidah<sup>3</sup>, Juwita Dewi<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>2</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>3</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

[1alfiamelani28@gmail.com](mailto:alfiamelani28@gmail.com), [2rizkawahyuningsih@gmail.com](mailto:rizkawahyuningsih@gmail.com), [3nailatulfitrinitaabidah@gmail.com](mailto:nailatulfitrinitaabidah@gmail.com), [4juwitadew014@gmail.com](mailto:juwitadew014@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas interaksi pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Leces Probolinggo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan survei kepada anggota BMT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas anggota merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama dalam aspek keramahan, kemudahan akses transaksi, serta fleksibilitas produk tabungan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota meliputi profesionalisme petugas, kecepatan pelayanan, serta sistem jemput tabungan yang memberikan kemudahan bagi nasabah. Namun, terdapat beberapa kendala dalam komunikasi terkait layanan jemput tabungan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan anggota. Secara keseluruhan, interaksi pelayanan yang baik berkontribusi pada loyalitas anggota dan pertumbuhan BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah dan terpercaya.

**Kata Kunci:** Kepuasan anggota, interaksi pelayanan, BMT NU, kualitas layanan, keuangan syariah.

### PENDAHULUAN

BMT merupakan salah satu jenis lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam skala mikro sebagai koperasi simpan pinjam (KSP). Dari sekian banyak keuangan mikro seperti koperasi, BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang berlandaskan prinsip-prinsip ekonomi islam. BMT terdiri dari dua istilah yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil, yang artinya rumah uang dan rumah pembiayaan. Adapun tujuan didirikan BMT NU adalah memberdayakan masyarakat melalui layanan keuangan berbasis syariah. Lembaga ini bertujuan untuk memajukan ekonomi umat dengan cara memberikan pembiayaan mikro kepada usaha kecil, menumbuhkan sektor ekonomi mikro, dan menciptakan dampak positif dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. BMT mempunyai produk seperti Tabungan dan Pembiayaan, sistem tabungan sendiri berfokus pada sistem bagi hasil. Sistem Bagi Hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha (H. Zaenal Arifin, 2021:12)

Layanan keuangan syariah telah menjadi salah satu solusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan sistem keuangan yang bebas dari riba dan sesuai dengan prinsip Islamic finance (Tjiptono, 2011). Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Cabang Leces merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun, keberhasilan lembaga ini tidak hanya ditentukan oleh produk keuangan yang ditawarkan, tetapi juga oleh kualitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada anggota. Interaksi pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas anggota, sementara interaksi yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap lembaga tersebut (Oliver, 2022).

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh BMT NU Cabang Leces adalah adanya keluhan dari anggota mengenai kurangnya komunikasi dalam layanan jemput tabungan. Beberapa anggota merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup ketika petugas berhalangan hadir untuk mengambil setoran atau memberikan layanan di rumah. Selain itu, meskipun sistem pelayanan di kantor telah berjalan dengan baik, masih terdapat anggota yang mengalami kendala dalam memahami prosedur administrasi pembiayaan dan tabungan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas interaksi pelayanan di BMT NU Cabang Leces serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat ditingkatkan guna memperbaiki pengalaman anggota dalam bertransaksi.

Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah dengan mengevaluasi dan mengoptimalkan sistem komunikasi antara petugas BMT dan anggota, meningkatkan pelatihan bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, serta menerapkan sistem pengingat otomatis bagi anggota terkait jadwal layanan jemput tabungan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan anggota mendapatkan pengalaman transaksi yang lebih nyaman dan efisien, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap BMT NU.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti aspek kepuasan pelanggan dalam layanan keuangan syariah. Penelitian oleh (Rachmawati, 2023) membahas strategi pemasaran dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan BMT, yang

menekankan pentingnya pelayanan prima sebagai faktor utama dalam menarik anggota baru. Sementara itu, studi oleh (Mu'tadi, 2019) mengkaji kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan melalui perspektif hifdzul mal, yang menyoroti bagaimana keamanan transaksi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan. Penelitian oleh (Meilani, 2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan, dengan kontribusi variabel sebesar 92%. (Balady et al. 2024) melakukan survei terhadap kepuasan pelanggan di BMT NU Cabang Ajung dan menemukan bahwa faktor utama yang meningkatkan kepuasan adalah fleksibilitas produk serta keramahan petugas. Sementara itu, studi oleh Kartikawati dan (Amina, 2023) meneliti strategi pemasaran produk tabungan mudharabah di BMT NU Leces, yang menunjukkan bahwa aspek transparansi dan kemudahan transaksi menjadi pertimbangan utama bagi anggota dalam memilih produk tabungan.

Dari penelitian terdahulu tersebut, terdapat gap analysis yang menjadi dasar penelitian ini. Sebagian besar studi lebih berfokus pada faktor kualitas layanan secara umum dan strategi pemasaran produk keuangan, sedangkan penelitian mengenai kepuasan anggota terhadap interaksi pelayanan secara spesifik masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi dengan menganalisis bagaimana interaksi pelayanan, baik di kantor maupun melalui layanan jemput tabungan, mempengaruhi kepuasan anggota di BMT NU Cabang Leces.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas interaksi pelayanan di BMT NU Cabang Leces, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi BMT NU dalam meningkatkan kualitas interaksi pelayanan, sehingga mampu mempertahankan loyalitas anggota dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10), metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menemukan pengetahuan atau teori terkait suatu fenomena pada waktu tertentu. Metode ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena atau konteks tertentu tanpa menggunakan angka atau statistik. Sebaliknya, penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada interpretasi makna, pola, dan hubungan dalam suatu konteks tertentu.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, atau analisis konten, yang kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan deskripsi yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Tujuan utama metode ini adalah memberikan gambaran yang kaya dan mendalam terhadap suatu konteks atau fenomena sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan teori yang lebih kontekstual.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:194), wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu diteliti. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari para responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pelanggan perusahaan untuk mengumpulkan informasi mengenai pelayanan perusahaan dan produk yang disukai.

#### 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung suatu objek atau aktivitas dalam lingkungan tertentu. Menurut Uswatun Khasanah (2020:25), observasi merupakan tindakan mengamati suatu kejadian secara langsung, baik yang sedang berlangsung maupun yang masih dalam tahap perkembangan. Teknik ini melibatkan perhatian terhadap berbagai aktivitas menggunakan pancaindra dan dilakukan secara sadar serta sistematis sesuai dengan urutan kejadian. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mencatat data dalam bentuk materi tertulis atau rekaman, yang kemudian ditransfer atau dicatat pada lembar observasi yang telah disiapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

BMT NU Cabang Leces didirikan pada tahun 2020 dan berlokasi di Kecamatan Clarak, Kabupaten Probolinggo. Keberadaannya sangat strategis karena berada di tengah masyarakat yang mayoritas berprofesi sebagai petani. Hal ini menjadikan BMT NU Cabang Leces mampu menawarkan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti tabungan dan pembiayaan. Salah satu produk unggulan BMT NU Cabang Leces adalah tabungan, yang tersedia dalam berbagai jenis untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memilih sesuai dengan kebutuhan mereka. Jenis tabungan yang ditawarkan mencakup tabungan harian, bulanan, hingga tahunan, dengan beragam manfaat dan kemudahan.

Selain itu, BMT NU Cabang Leces juga menyediakan layanan pembiayaan berbasis prinsip syariah. Sistem pembiayaan ini dianggap sebagai pendekatan paling aman untuk meminimalkan risiko bagi kedua belah pihak. Dengan mengikuti ajaran Nabi Muhammad SAW, akad dalam pembiayaan syariah dirancang agar tidak memberatkan atau merugikan salah satu pihak. Prinsip keadilan dalam pembiayaan ini memastikan adanya kesepakatan kerja sama yang baik antara pemberi dan penerima pembiayaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa aspek utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap layanan BMT NU Cabang Leces. Salah satu faktor yang berperan penting adalah kualitas interaksi pelayanan. Anggota merasa puas karena petugas selalu bersikap ramah dengan menerapkan prinsip 5S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Suasana keluarga yang terjalin dalam interaksi antara petugas dan anggota juga memberikan kenyamanan tersendiri. Selain itu, petugas aktif membantu nasabah, baik dalam pengisian formulir maupun dalam menjelaskan produk keuangan yang tersedia.

BMT memudahkan anggotanya dalam menabung dengan sistem jemput tabungan, di mana petugas lapangan datang langsung untuk menjemput setoran. Pelayanan yang diberikan ramah dan profesional, dengan karyawan dari lulusan pondok pesantren yang menjaga nilai-nilai syariah. Selain itu, BMT menunjukkan kepedulian sosial dengan mengalokasikan denda anggota untuk bantuan sosial. Beragam produk tabungan tersedia, seperti tabungan pendidikan, haji, lebaran, dan simpanan berjangka. Transparansi juga dijaga melalui keberadaan kantor cabang yang jelas serta bukti transaksi yang diberikan kepada anggota. (Rifqi, 2022)

Kepuasan anggota terhadap pelayanan di BMT (Baitul Maal wat Tamwil) sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses terhadap produk keuangan. Kepuasan anggota juga diukur melalui strategi pelayanan customer service yang berperan penting dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. BMT yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan lebih mudah mempertahankan dan meningkatkan loyalitas anggota. Kepuasan ini juga dapat berdampak positif terhadap citra BMT di mata masyarakat dan meningkatkan jumlah anggota. (Anangkusuma, 2020)

Selain aspek pelayanan, fleksibilitas produk juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan anggota. Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) menjadi pilihan favorit karena memungkinkan anggota untuk menyetor dan menarik dana kapan saja tanpa batasan minimum. Kemudahan ini sangat sesuai bagi pedagang dan petani yang memiliki penghasilan tidak tetap. Mayoritas nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT NU, yang dibuktikan dengan tingginya tingkat persetujuan mereka terhadap aspek-aspek pelayanan yang telah disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat menjadi strategi utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas anggota. (Achmad Fawaid, 2018)

Keamanan dan kemudahan akses juga menjadi pertimbangan utama bagi anggota dalam memilih layanan BMT NU. Banyak anggota merasa lebih nyaman menabung di BMT NU dibanding menyimpan uang di rumah. Selain itu, adanya fasilitas jemput setoran tabungan memberikan kemudahan bagi anggota yang mengalami kesulitan untuk datang langsung ke kantor cabang. Namun, meskipun layanan yang diberikan sudah cukup baik, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan anggota adalah kurangnya komunikasi apabila petugas yang biasa menjemput setoran tabungan berhalangan hadir. Situasi ini menyebabkan ketidakpastian bagi anggota yang telah mengandalkan layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sistem koordinasi yang lebih baik agar pelayanan tetap berjalan lancar meskipun ada kendala operasional.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BMT NU Cabang Leces dapat mengambil beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah dengan meningkatkan sistem informasi agar anggota selalu mendapatkan pemberitahuan jika terjadi perubahan jadwal layanan. Dengan adanya pemberitahuan yang jelas, anggota dapat menyesuaikan jadwal mereka dan tidak mengalami kebingungan saat ingin melakukan transaksi. Selain itu, pelatihan layanan pelanggan bagi petugas juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan profesionalisme interaksi dengan anggota. Dengan pelatihan yang baik, petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan mampu menangani berbagai situasi dengan lebih efektif.

Pengembangan layanan digital juga dapat menjadi solusi untuk memberikan kemudahan bagi anggota. Dengan adanya layanan digital yang lebih optimal, anggota dapat melakukan transaksi tanpa harus selalu datang ke kantor cabang, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Agar kepuasan anggota terus meningkat, BMT NU dapat mengembangkan beberapa strategi tambahan. Salah satunya adalah memperluas sosialisasi produk melalui berbagai media, baik digital maupun offline. Dengan langkah ini, informasi mengenai produk dan layanan BMT NU dapat menjangkau lebih banyak calon anggota, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini semakin meningkat.

Inovasi dalam layanan juga menjadi faktor penting dalam pengembangan ke depan. Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah pengembangan aplikasi mobile banking berbasis syariah. Dengan adanya aplikasi ini, anggota dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Selain itu, transparansi laporan keuangan juga perlu ditingkatkan agar anggota semakin yakin dengan keamanan dana yang mereka simpan. Dengan memberikan laporan yang jelas dan mudah diakses, kepercayaan anggota terhadap BMT NU dapat semakin diperkuat, sehingga loyalitas mereka terhadap lembaga ini juga semakin tinggi. Dengan menerapkan berbagai perbaikan dan strategi pengembangan ini, diharapkan BMT NU Cabang Leces dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggotanya.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap layanan di BMT NU Cabang Leces sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan. Mayoritas anggota merasa puas dengan keramahan petugas, kemudahan dalam melakukan transaksi, serta fleksibilitas produk tabungan yang ditawarkan. Selain itu, sistem jemput tabungan yang diterapkan juga menjadi nilai tambah bagi anggota, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke kantor cabang. Faktor-faktor ini berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas anggota terhadap BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala dalam komunikasi terkait layanan jemput tabungan. Beberapa anggota mengeluhkan kurangnya informasi ketika petugas berhalangan hadir, yang menyebabkan ketidakpastian dalam transaksi. Selain itu, meskipun sistem pelayanan di kantor telah berjalan cukup baik, masih ada anggota yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi pembiayaan dan tabungan. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem komunikasi dan edukasi kepada anggota menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Untuk mengatasi permasalahan ini, BMT NU disarankan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan anggota, baik melalui sistem pengingat otomatis maupun pelatihan bagi petugas agar lebih responsif terhadap kebutuhan anggota. Selain itu, pengembangan layanan digital dapat menjadi solusi untuk memberikan kemudahan akses bagi anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan menerapkan strategi ini, BMT NU diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas anggota, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah yang mereka tawarkan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah memberikan dukungan dan kontribusi kepada BMT NU Cabang Leces atas izin dan fasilitas yang diberikan selama peraktik pengalaman lapangan(ppl). penghargaan setinggi-tingginya juga kami sampaikan kepada para anggota BMT NU Cabang Leces yang telah berpartisipasi sebagai responden. Tak lupa kami berterima kasih kepada ibu Siti Alfiyah ,S.EI.,M.E atas bimbingan dan arahan yang berharga.kami berharap jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan BMT NU Cabang Leces dan penelitian di bidang koperasi syariah pada umumnya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi kami untuk melaksanakan program Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Kami juga mengapresiasi bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing Lapangan, yang telah memberikan banyak masukan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Kami juga menyampaikan terima kasih kepada KSPP. Syariah BMT NU Cabang Leces, khususnya kepada seluruh pengelola dan staf yang telah menerima kami dengan baik, serta memberikan pengalaman berharga dalam dunia kerja, khususnya di bidang keuangan syariah.serta berbagi pengalaman dan wawasan yang sangat bermanfaat.Terakhir, kami juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, teman, dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan moral maupun materi dalam menyelesaikan pengabdian ini. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, serta hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keuangan syariah dan masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian dan Pendidikan . Bandung : Alfabeta.
- Khasanah, Uswatun. 2020. Pengantar Mikroteaching. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Arifin, Zaenal. 2021. Akad Mudharabah (Penyaluran Dana dengan Prinsip Bagi Hasil. Jawa Barat: CV.
- Rachmawati Afria, Strategi Menggali Minat Masyarakat untuk Memakai Jasa Unggulan di BMT Nuansa Umat Cabang Purwoharjo, RIBHUNA : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah , Vol 2 No 1 (2023)
- Moh Haris Balady1 , Achmad Roziqin, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis,1(4)(2024)911-915
- Meilani Arifah, (2020), Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan, (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan)
- Kartikawati1 Yeni,Siti Amina2,(2023). Marketing Strategy for Mudharabah Savings (Tabah) Products in Increasing the Number of Customers at the KSPP Syariah BMT NU East Java Leces Branch, Formosa Journal of Science and Technology (FJST)
- Mu'tadi, (2019), Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mäl, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)
- Kusuma Anang, (2020), Strategi Pelayanan Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember)
- Fawaid Achmad, (2018), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Watamwil Nuansa Ummat (BMT NU) Cabang Sumbersari Jember, (Tesis, IAIN Jember)
- Tjiptono, F. ( 2011). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ana Pratiwi, Rifqi, (2022), Strategi Marketing Produk Simpanan Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Cabang Tlogosari Bondowoso, Jurnal Ekonomi