



## Analisis Service Quality Terhadap Minat dan Kepuasan Nasabah dalam Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku

Sofyan Hadi<sup>1\*</sup>, Umar<sup>2</sup>, Muammar Khadafie<sup>3</sup>

Program Studi Pascasarjana, Fakultas Manajemen Inovasi Pendidikan, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Raya Olat Maras Batu Alang, Pernek, Kec. Moyo Hulu, Kabupaten Sumbawa, NTB, Indonesia 84371

Email Korespondensi: [sh.081915904@gmail.com](mailto:sh.081915904@gmail.com)

### Abstrak

Bank memiliki peran strategis sebagai lembaga intermediasi, peranannya tentu menjadi salah satu penggerak ekonomi di seluruh sektor. Perkembangan bank syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan kinerja keuangan bank syariah yang terus meningkat. Untuk mengoptimalkan pendapatan mereka, bank syariah harus memperhatikan kualitas sumber daya yang ada, seperti kualitas produk, kualitas layanan (Servquality), kepuasan pelanggan, dan citra bank untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku dan pengaruh Service Quality terhadap minat nasabah dalam pengambilan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Mixed Method. Penelitian ini merupakan gabungan antara metode kuantitatif dengan kualitatif yang digunakan dalam penelitian, agar diperoleh data yang komprehensif, valid, reliable, dan objektif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi hasil wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi Uji validitas dan realibilitas instrumen, uji normalitas, uji linieritas, uji korelasi, dan uji hipotesis dengan bantuan software Smart PLS. Hasil penelitian yaitu 91% responden merasa puas dengan pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku karena kualitas pelayanannya. Dari hasil diperoleh p-value lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Servquality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Dari hasil pengujian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa hubungan Servquality (Kualitas Pelayanan) dan minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku berada di kategori baik atau berpengaruh positif.

**Kata kunci:** Servquality, Kepuasan Nasabah, Pengajuan Pembiayaan.

## Service Quality Analysis of Customer Interest and Satisfaction in Applying for Financing at PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku

### Abstract

Banks have a strategic role as intermediation institutions, their role is of course to be one of the economic drivers in all sectors. The development of Islamic banks has increased from year to year. This is proven by the financial performance of sharia banks which continues to increase. To optimize their income, Islamic banks must pay attention to the quality of existing resources, such as product quality, service quality (Servquality), customer satisfaction, and bank image to maintain customer loyalty. The aim of this research is to analyze the level of customer satisfaction of PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku and the influence of Service Quality on customer interest in taking out financing at PT. Bank NTB Syariah. This research uses a Mixed Method Approach. This research is a combination of quantitative and qualitative methods used in research, in order to obtain comprehensive, valid, reliable and objective data. Data collection techniques used include the results of interviews, questionnaires and documentation. Data analysis techniques in this research include instrument validity and reliability tests, normality tests, linearity tests, correlation tests, and hypothesis tests with the help of Smart PLS software. The research results were that 91% of respondents were satisfied with PT's services. Bank NTB Syariah KCP Maluku because of the quality of its service. From the results obtained, the p-value is smaller than  $\alpha$  (0.05), so it can be concluded that there is a significant influence between the Servquality variables (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer interest in applying for financing at PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. From the test results, it was concluded that the relationship between Servquality (Service Quality) and customer interest in applying for financing at PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku is in the good or positive influence category.

**Keywords:** Servquality, Customer Satisfaction, Applying for Financing.

**How to Cite:** Hadi, S., Umar, U., & Khadafie, M. (2024). Analisis Service Quality Terhadap Minat dan Kepuasan Nasabah dalam Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. *Empiricism Journal*, 5(2), 413–431. <https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2389>



<https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2389>

Copyright©2024, Hadi et al.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) License.



## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan modern, Sistem keuangan memegang peranan penting dalam kehidupan modern. Fungsi utama sistem ini adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan, baik untuk investasi sektor produksi maupun pembelian barang dan jasa. Dengan tujuan mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sistem keuangan menjadi elemen esensial dalam perekonomian modern (Fahdiansyah, 2021). Sistem keuangan terdiri dari dua jenis lembaga utama: lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bukan bank mengumpulkan dana masyarakat melalui berbagai cara, termasuk penerbitan surat berharga, untuk mendukung investasi perusahaan. Sebaliknya, lembaga keuangan bank, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat (Afrianty dkk., 2020).

Bank memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, baik di negara maju maupun berkembang. Bank tidak hanya menjadi tempat penyimpanan dana yang aman tetapi juga berfungsi sebagai penyalur dana ke sektor produktif. Oleh karena itu, bank berperan sebagai salah satu penggerak utama perekonomian suatu negara (Nelly & Soemitra, 2022). Sebagai negara dengan mayoritas penduduk Muslim, Indonesia memerlukan lembaga keuangan berbasis syariah. Keberadaan bank syariah dimulai melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang memperkenalkan konsep bagi hasil. Selanjutnya, istilah "prinsip syariah" diperjelas dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 semakin memperkuat dasar hukum bank syariah di Indonesia (Nasution, 2021).

Bank syariah, sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Aktivitas bank syariah meliputi penghimpunan dana dalam bentuk simpanan, penyaluran dana melalui pembiayaan, serta pelaksanaan fungsi sosial seperti zakat, infak, dan sedekah (Fahdiansyah, 2021). Kehadiran bank syariah sangat penting bagi masyarakat Muslim yang menghindari bunga bank karena dianggap mengandung unsur riba, sebagaimana ditegaskan dalam fatwa MUI No. 1 Tahun 2004 (Parmitasari dkk., 2021). Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip jual beli dan bagi hasil serta menghindari praktik riba. Dalam sistem perbankan nasional, bank syariah berperan sebagai fasilitator jaringan ekonomi kerakyatan, pemberdaya ekonomi umat, dan pendorong pemerataan pendapatan (Hartini, 2016). Sebagai pelopor, Bank Muamalat Indonesia mampu bertahan di tengah krisis moneter 1998, ketika banyak bank konvensional mengalami kesulitan (Kurnialis dkk., 2022).

Kinerja keuangan bank syariah yang terus meningkat menunjukkan keberhasilan implementasi sistem ekonomi syariah di Indonesia. Rasio keuangan seperti likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas digunakan untuk mengukur kinerja ini. Profitabilitas menjadi indikator utama yang menunjukkan efisiensi dan kesehatan keuangan bank (Hartini, 2016). Pendapatan bank syariah berasal dari kegiatan operasional seperti pembiayaan berbasis syariah serta kegiatan non-operasional seperti penjualan aset tetap (Jaenab dkk., 2021). Untuk bersaing di industri perbankan, bank syariah harus meningkatkan strategi pemasaran dan kualitas layanan. Loyalitas pelanggan menjadi kunci keberhasilan jangka panjang, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Nanda, 2021). Dalam hal ini, model SERVQUAL sering digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima (Fanani dkk., 2020).

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki BUMD berbasis syariah, yaitu PT. Bank NTB Syariah. Bank ini, yang sebelumnya bernama Bank Pembangunan Daerah NTB, dikonversi menjadi bank syariah pada tahun 2016. Dalam empat tahun terakhir, pendapatan operasional Bank NTB Syariah meningkat signifikan, menunjukkan keberhasilan strategi bisnis yang diterapkan. Produk unggulan Bank NTB Syariah meliputi Sejahtera iB Amanah, Kendara iB Amanah, Emas iB Amanah, Multiguna iB Amanah, dan Pembiayaan Modal Kerja Syariah. Proses penyaluran pembiayaan menjadi faktor utama dalam menentukan besarnya pendapatan operasional. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang efektif sangat penting untuk meningkatkan minat nasabah (Jaenab dkk., 2021).

Kualitas layanan menjadi salah satu prioritas Bank NTB Syariah untuk menjaga stabilitas pendapatan dan loyalitas pelanggan. Persaingan ketat di industri perbankan menuntut inovasi dan perbaikan layanan secara terus-menerus. Pengukuran kualitas layanan yang andal membantu bank mengetahui posisinya di pasar dan menentukan langkah strategis yang diperlukan (Sari, 2022). Loyalitas nasabah terhadap Bank NTB Syariah dipengaruhi oleh kepuasan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Kepuasan ini dapat ditingkatkan melalui promosi, peningkatan kualitas layanan, dan penyediaan fasilitas yang memadai. Dengan strategi pemasaran yang tepat, Bank NTB Syariah dapat mempertahankan posisinya sebagai pilihan utama masyarakat dalam pengajuan pembiayaan (Wulandari, 2018).

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (singkatan dari Service Quality). Dalam model ini juga dikenal dengan gap analysis model. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan. Gap yang sering diukur untuk mengetahui kepuasan konsumen yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Fanani dkk., 2020).

Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu Provinsi yang ada di Indonesia. Provinsi Nusa Tenggara Barat juga memiliki Badan Usaha Milik Daerah yang menerapkan prinsip ekonomi syariah, yaitu PT. Bank NTB Syariah. PT. Bank NTB Syariah yang dulunya bernama Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat adalah Bank milik Pemerintah Propinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB Syariah didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964. Sesuai hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 13 Juni 2016 PT Bank NTB Syariah melaksanakan konversi menjadi Bank NTB Syariah dan memberikan harapan baru bagi penguatan ekonomi kerakyatan yang berkeadilan di Nusa Tenggara Barat. Bank NTB Syariah setiap tahun mengalami peningkatan kinerja terbukti dari laporan keuangan di empat tahun terakhir pendapatan operasional PT. Bank NTB Syariah mengalami peningkatan.

Pendapatan operasional merupakan salah satu penilaian yang digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian sebuah bank. Dengan kata lain, bertujuan untuk mengetahui kemampuan bank dalam menghasilkan laba selama periode tertentu, juga bertujuan untuk mengukur tingkat efektifitas manajemen dalam menjalankan operasional Bank. Pendapatan operasional PT. Bank NTB Syariah tak luput dari Penyaluran Produk Pembiayaan yang ada di PT. Bank NTB Syariah. Adapun produk pembiayaan yang saat ini menjadi unggulan di PT. Bank NTB Syariah yaitu Sejahtera iB Amanah, Kendara iB Amanah, Emas iB Amanah, Multiguna iB Amanah, dan Pembiayaan Modal Kerja Syariah. Kegiatan penyaluran produk pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah memiliki peranan sangat penting, karena proses penyaluran produk pembiayaan mendukung jalannya perusahaan dan menentukan besarnya pendapatan operasional yang dihasilkan. Untuk menghasilkan pendapatan operasional yang optimal maka perlu adanya strategi dalam meningkatkan minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah.

Adapun Untuk menjaga stabilitas peningkatan pendapatan operasional PT. Bank NTB Syariah maka perlu adanya strategi pemasaran dalam meningkatkan minat nasabah sehingga PT. Bank NTB Syariah menjadi pilihan utama dalam pengajuan pembiayaan. Saat ini, industri perbankan menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan dan banyaknya bank yang berdiri di Indonesia membuat masyarakat berpikir kritis dan selektif untuk memilih bank. Kondisi tersebut memicu persaingan antar bank yang memicu peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menunjukkan posisi perusahaan, oleh karena itu perlu untuk melakukan pengukuran yang andal terkait kualitas pelayanan PT. Bank NTB Syariah. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Service Quality terhadap minat nasabah dalam pengambilan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah serta menganalisis tingkat kepuasan nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

## METODE

### Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan *Mixed Methods Research*. Mixed Methods Research adalah suatu desain penelitian yang didasari asumsi seperti metode inkuiri. Metode ini memberikan pendapat bahwa dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk tentang cara pengumpulan dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian. Mixed Methods Research berfokus pada pengumpulan dan analisis data serta memadukan antara data kuantitatif dan kualitatif Creswell, John W, & Clarck Vicki dalam (Umami, 2024)

Sementara itu, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada angka yang dapat menghasilkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden (Nasution, 2021). Penggunaan metode tersebut bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih akurat dari responden terkait sejauh mana Faktor – Faktor Kualitas Layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua uji pemeriksaan keabsahan data, yakni uji validitas dan uji realibilitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Untuk mempermudah dalam melakukan analisis digunakan program SMART PLS.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku Desa Pasir Putih, Kecamatan Maluku, Kabupaten Sumbawa Barat, Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini dilakukan dari 01 Agustus – 31 September 2024. Untuk penyebaran kuesioner dilakukan selama 60 hari untuk mendapatkan jawaban dari responden.

### Jenis Data dan Sumber Data

Data penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Adapun data kualitatif berupa keterangan-keterangan hasil wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data kuantitatif berupa data hasil angket. Kemudian sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan dua macam sumber data, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Dimana data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dan penyebaran angket secara langsung dengan nasabah Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku, sedangkan data sekunder diperoleh peneliti dari sumber lain atau sumber kedua, sebagai data yang digunakan dalam mendukung pembahasan yang ada dalam penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen, foto-foto kegiatan, serta hal-hal lain yang dianggap penting dan dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, populasi adalah subjek dan objek penelitian yang memenuhi syarat untuk ketentuan penelitian. Populasi adalah keseluruhan dari objek yang sedang diteliti, seperti manusia, benda, atau apa saja yang termasuk dalam jumlah keseluruhan tersebut, dan dari mana informasi dapat diperoleh untuk data penelitian (Nanda, 2021). Berdasarkan pendapat ini, maka populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Pembiayaan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku Posisi 31 September 2024 dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 1.** Jumlah populasi dalam penelitian

Produk	Jumlah Nasabah
Sejahtera iB AManah	794
Multiguna iB Amanah	280
PMKS	13
Total	1087

Sumber : PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku

### Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel dan perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut teori Slovin apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya disebut penelitian populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Slovin. Teknik Slovin dalam Febriana, (2016) dijelaskan bahwa untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang besar dan heterogen, tanpa mengetahui karakteristik distribusi populasi tersebut. Rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10–20% dari populasi penelitian. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Sampel Minimum

N = Jumlah Populasi

e = Persentase batas toleransi (0,1)

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian paling penting dari sebuah penelitian. Pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan analisis data standar, sedangkan pengumpulan data yang salah akan menghasilkan data yang tidak sesuai dengan standar. Teknik pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dll (Clacier dkk., 2023). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, penyebaran kuisisioner, dan Dokumentasi.

Komponen pengumpulan data tersebut telah divalidasi dan dapat diterima dengan menggunakan skala penilaian. Data mentah dalam bentuk angka kemudian ditafsirkan secara kualitatif. Dalam penelitian ini, skala penilaian numerik digunakan. Komponen skala ini adalah pertanyaan tentang kualitas tertentu dari objek yang diukur, yang diikuti dengan angka yang menunjukkan skornya. Semua jawaban responden dihubungkan dengan pernyataan atau dukungan sikap dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Kriteria Dukungan Sikap Responden

Alternatif Jawaban		Penilaian
SS	: Sangat Setuju	(Skor 5)
S	: Setuju	(Skor 4)
KS	: Kurang Setuju	(Skor 3)
TS	: Tidak Setuju	(Skor 2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(Skor 1)

Sumber : Sugiono (2022)

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini menggunakan angket dan wawancara.

#### Angket

Pengambilan data kuantitatif menggunakan kuisisioner/angket yang disusun sesuai pedoman kisi-kisi. Angket tersebut disebarkan pada nasabah pembiayaan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk Pengembangan instrumen dalam penelitian ini didasarkan atas kerangka teori yang telah disusun, selanjutnya dikembangkan dalam indikator-indikator kemudian dijabarkan dengan butir pernyataan. Berikut ini dijabarkan kisi-kisi instrumen yang telah disusun.

#### Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti mewawancarai pihak-pihak yang dinilai dapat memberikan informasi yang valid dalam penelitian ini.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang reliabel menghasilkan data yang sama bahkan setelah digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, (Sugiyono, 2023) . Menurut Sugiyono, "instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur." Dengan mempertimbangkan pernyataan tersebut, instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

#### Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, Validitas adalah menunjukkan tingkat dari kemampuan tes untuk mencapai sasarannya. Pengujian validitas setiap pertanyaan menggunakan item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah butir dalam tabel telah ditunjukkan skor totalnya, yang merupakan skor tiap butir (Sugiyono, 2023). Kriteria penilaian uji validitas adalah:

Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut valid.

Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kendala suatu instrument penelitian. Intrumen yang reliabel adalah intrumen yang apabila mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas suatu pengukur sebagai seberapa besar variasi tidak sistematis dari penjelasan kuantitatif dari karakteristik-karakteristik suatu individu jika individu yang sama diukur beberapa kali. Kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik Alpha Cronbach  $> 0,07$  (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022).

#### Teknik Analisis Data

Langkah-langkah dalam penelitian mixed method berdasarkan jenis kombinasi penelitiannya yang terbagi menjadi empat model yaitu model equential exploratory, model sequential explanatory, model concurrent 66 embedded dan model concurrent triangulation. Dalam penelitian ini menggunakan metode Model Sequential Exploratory. Model Sequential Exploratory merupakan kombinasi penelitian kualitatif dan kuantitatif, dimana diawali pengumpulan dan analisis data penelitian kualitatif terlebih dahulu, baru kemudian dilanjutkan pengumpulan dan analisis data penelitian kuantitatif.

#### Analisis Data Kualitatif

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview (wawancara).

#### Analisis Data Kuantitatif

Setelah data kuantitatif berupa angket telah dikumpulkan, kemudian dilakukan penskoran dengan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 3.** Pedoman Penskoran

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2023)

### Tabulasi data

Menyajikan data dari nilai mentah hasil penelitian yang diperoleh dari penskoran angket, kemudian disajikan dengan menggunakan tabel. Data dari responden disajikan dalam tabel tabulasi tiap-tiap dimensi, dengan menentukan kategori menggunakan rumus:

$$\frac{\text{Skor diperoleh responden}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

### Uji Prasarat

#### Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu uji atau cara untuk mengetahui apakah data yang kita peroleh sudah normal atau belum. Pengujian normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah yang akan dianalisis dengan statistik berdistribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2023). Dengan kriteria pengujian normalitasnya yaitu jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

#### Uji Linieritas

Uji linearitas di gunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji. Jika suatu model tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak bisa digunakan. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikansi dari deviation from linearity yang dihasilkan dari uji linieritas (menggunakan bantuan IBM SMART PLS 21, dengan nilai alpha yang digunakan. Jika nilai signifikansi dari Deviation from Linearity > alpha (0,05) maka nilai tersebut linear (Sugiyono, 2023).

Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika nilai F hitung < F tabel maka ada hubungan yang linier secara signifikansi antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika nilai F hitung > F tabel maka tidak ada hubungan yang linier secara signifikansi antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2023).

#### Uji Correlation

Analisis korelasi merupakan studi pembahasan tentang derajat keeratan hubungan antara variabel yang dinyatakan dengan nilai koefisien korelasi. Hubungan antara variabel tersebut dapat bersifat positif dan negatif. Ada beberapa persyaratan atau asumsi dasar yang harus terpenuhi ketika kita hendak memamkai analisis korelasi bivariate person untuk menguji hipotesis penelitian kita yaitu (Sugiyono, 2023):

Berdasarkan nilai signifikansi sig. (2-Tailed): jika nilai sig. (2- tailed) < 0,05 maka terdapat korelasi antara variabel yang dihubungkan. Sebaliknya jika nilai sig. (2-tailed) > 0,05 maka tidak terdapat korelasi antara variabel yang dihubungkan.

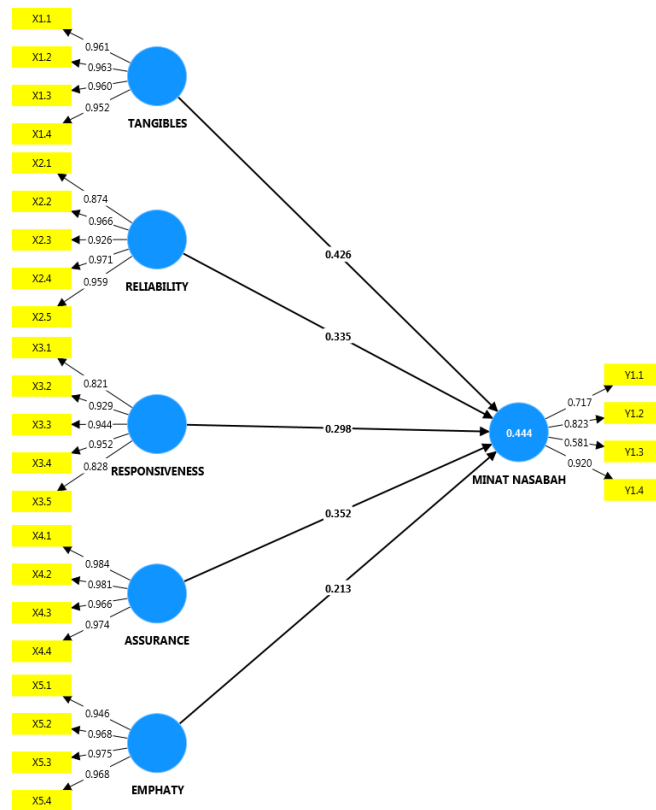
Berdasarkan r hitung (pearson Corelation): jika nilai r hitung > r tabel maka ada korelasi antara variabel. Sebaliknya jika nilai r hitung < r tabel maka tidak ada korelasi antara variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Pengaruh *Servquality* Terhadap Minat Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk

#### *Outer Loading Factor*

Nilai *loading factor* sebesar 0,50 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Hair et al, 2010). Nilai *outer loading* awal pada variabel dapat dilihat pada Tabel 4.10. Menurut Yamin dan Kurniawan (2011) indikator yang memiliki nilai *loading factor* antara 0.5 – 0.6 dapat diterima.



Gambar 1. Path Diagram Final

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Loading)

	Assurance	Emphaty	Minat	Reliability	Responsiveness	Tangibles
X1.1						0.961
X1.2						0.963
X1.3						0.960
X1.4						0.952
X2.1				0.874		
X2.2				0.966		
X2.3				0.926		
X2.4				0.971		
X2.5				0.959		
X3.1					0.821	
X3.2					0.929	
X3.3					0.944	
X3.4					0.952	
X3.5					0.828	
X4.1	0.984					
X4.2	0.981					
X4.3	0.966					
X4.4	0.974					
X5.1		0.946				
X5.2		0.968				
X5.3		0.975				
X5.4		0.968				
Y1.1			0.717			
Y1.2			0.823			
Y1.3			0.581			
Y1.4			0.920			

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini tidak ada yang dieliminasi. Kelima indikator ini memiliki nilai loading factor diatas 0,50 sehingga dapat dikatakan valid.



### Uji Reliabilitas dan Validitas

Instrumen reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan dua kriteria yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Penggunaan *cronbach's alpha* cenderung menaksir lebih rendah reliabilitas variabel dibandingkan *composite reliability* sehingga disarankan untuk menggunakan *composite reliability* (Haryono, 2017). Sebuah konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar 0,70, sedangkan menurut Ghozali (2005) variabel dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,70.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas (Construct Reliability and Validity)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
<b>Assurance</b>	0.984	0.995	0.988	0.953
<b>Emphaty</b>	0.975	0.987	0.982	0.930
<b>Minat nasabah</b>	0.761	0.796	0.851	0.594
<b>Reliability</b>	0.967	0.974	0.974	0.883
<b>Responsiveness</b>	0.938	0.944	0.953	0.804
<b>Tangibles</b>	0.972	1.003	0.979	0.920

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan untuk *menguji* validitas menggunakan nilai *average variance extracted* (AVE) dengan nilai batas diatas 0,50. Pada tabel 5 terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

### Uji Korelasi Diskriminan

Uji korelasi diskriminan dilakukan untuk melihat korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Jika nilai akar kuadrat (*square root of average*) AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik.

**Tabel 6.** Hasil Uji Korelasi Diskriminan

	Assurance	Emphaty	Minat	Reliability	Responsiveness	Tangibles
<b>Assurance</b>	1.000	0.119	0.371	0.064	0.010	-0.071
<b>Emphaty</b>	0.119	1.000	0.212	-0.218	0.169	-0.050
<b>Minat nasabah</b>	0.371	0.212	1.000	0.219	0.262	0.275
<b>Reliability</b>	0.064	-0.218	0.219	1.000	-0.021	-0.199
<b>Responsiveness</b>	0.010	0.169	0.262	-0.021	1.000	-0.161
<b>Tangibles</b>	-0.071	-0.050	0.275	-0.199	-0.161	1.000

Pada tabel 6 perbandingan dari nilai akar AVE memperlihatkan bahwa masing-masing dari nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki *construct validity* dan *discriminant validity* yang baik.

### Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas digunakan bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Skewness* dan *Excess Kurtosis* dengan menggunakan bantuan *software Smart PLS 4.0*, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi data. Jika nilai *Skewness* dan *Excess Kurtosis* berada diantara nilai -2 s.d 2 maka dapat dikatan indikator penelitian berdistribusi normal (Mohammad, 2012).

Indicators													
Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Cramér-von Mises p value
NO	1	MET	0	50.500	51.000	1.000	100.000	1.000	100.000	28.866	-1.200	0.000	0.021
X1.1	2	MET	0	3.970	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.806	-1.471	0.055	0.000
X1.2	3	MET	0	4.030	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.793	-1.419	-0.054	0.000
X1.3	4	MET	0	3.960	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.786	-1.389	0.072	0.000
X1.4	5	MET	0	3.960	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.811	-1.492	0.074	0.000
X2.1	6	MET	0	3.720	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.634	-0.656	0.316	0.000
X2.2	7	MET	0	3.730	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.630	-0.638	0.289	0.000
X2.3	8	MET	0	3.780	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.701	-0.933	0.339	0.000
X2.4	9	MET	0	3.710	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.637	-0.669	0.344	0.000
X2.5	10	MET	0	3.740	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.658	-0.738	0.339	0.000
X3.1	11	MET	0	4.180	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.669	0.077	-0.432	0.000
X3.2	12	MET	0	4.140	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.735	-0.019	-0.536	0.000
X3.3	13	MET	0	4.180	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.698	-0.211	-0.445	0.000
X3.4	14	MET	0	4.210	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.697	-0.160	-0.496	0.000
X3.5	15	MET	0	4.170	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.722	0.195	-0.596	0.000
X4.1	16	MET	0	4.120	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.791	-1.381	-0.219	0.000
X4.2	17	MET	0	4.130	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.783	-1.343	-0.235	0.000
X4.3	18	MET	0	4.110	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.786	-1.366	-0.199	0.000
X4.4	19	MET	0	4.160	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.771	-1.274	-0.287	0.000
X5.1	20	MET	0	4.090	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.665	-0.727	-0.104	0.000
X5.2	21	MET	0	4.190	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.643	-0.642	-0.201	0.000
X5.3	22	MET	0	4.200	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.648	-0.675	-0.224	0.000
X5.4	23	MET	0	4.140	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.679	-0.826	-0.182	0.000
Y1.1	24	MET	0	4.300	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.574	-0.558	-0.129	0.000
Y1.2	25	MET	0	4.290	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.571	-0.525	-0.098	0.000
Y1.3	26	MET	0	4.310	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.542	-0.624	0.044	0.000
Y1.4	27	MET	0	4.280	4.000	3.000	5.000	3.000	5.000	0.584	-0.519	-0.147	0.000

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 2. maka data terdistribusi dengan normal. Pada Gambar 2 diperoleh nilai *Skewness* dan *Excess Kurtosis* bernilai antara -2 s.d 2, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian berdistribusi normal.

**Uji Multikolenieritas**

Uji multikolenieritas digunakan untuk menguji ada atau tidak korelasi antara variabel bebas/independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas/independen, untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolenieritas dalam model regresi peneltian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala multikoloneritas tidak terjadi apabila VIF tidak lebih besar dari 10 (Oktaviani, 2016).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolenieritas

Indikator	VIF
Assurance -> Minat Nasabah	1.026
Emphaty -> Minat Nasabah	1.106
Reliability -> Minat Nasabah	1.108
Responsiveness -> Minat Nasabah	1.056
Tangibles -> Minat Nasabah	1.080

Pada Tabel 7 diperoleh nilai VIF untuk tiap variabel kurang dari 10 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas dan memenuhi asumsi.

**Uji Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (*fisher*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel *Servquality* yang meliputi, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hajil Uji Hipotesis

Indikator	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Assurance -> Minat Nasabah	0.352	0.349	0.059	5.984	0.000
Emphaty -> Minat	0.213	0.216	0.080	2.671	0.008

Indikator	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Nasabah Reliability -> Minat Nasabah	0.335	0.338	0.080	4.159	0.000
Nasabah Responsiveness -> Minat Nasabah	0.298	0.299	0.070	4.281	0.000
Nasabah Tangibles -> Minat Nasabah	0.426	0.431	0.075	5.679	0.000

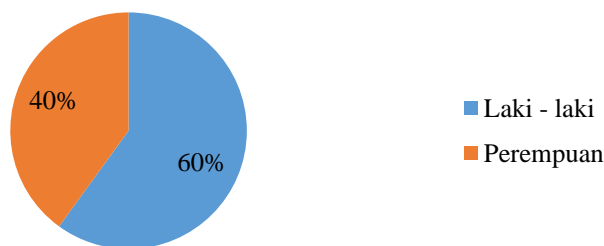
Berdasarkan Tabel 8 diperoleh *p-value* lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Servquality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy)* terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

**Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku**

Analisis Deskriptif dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif karakteristik responden dan analisis deskriptif jawaban responden. Analisis deskriptif berdasarkan karakteristik responden dibedakan berdasarkan usia responden, jenis kelamin responden, dan pekerjaan responden. Sementara untuk analisis deskriptif berdasarkan jawaban responden bisa di ukur dari tingkat atau skala nilai yang diberikan responden yang terdiri dari untuk jawaban sangat tidak setuju diberi nilai = 1, jawaban tidak setuju diberi nilai = 2, jawaban kurang setuju diberi nilai = 3, jawaban setuju diberi nilai 4, dan jawaban sangat setuju diberi nilai 4.

**Analisis Deskriptif Karakteristik Responden**

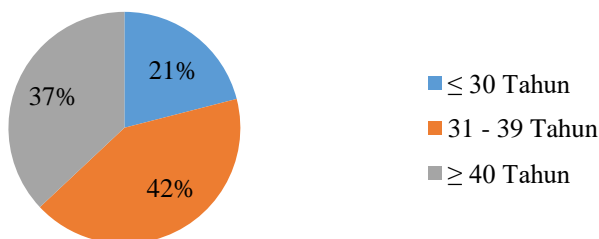
**a) Jenis Kelamin**



**Gambar 3.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang (60%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang (40%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah dari PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang menjadi responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

**b) Usia**

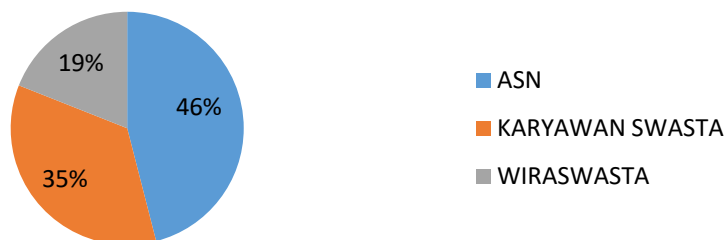


**Gambar 4.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 4. diketahui bahwa nasabah dari PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang menjadi responden yang berusia ≤ 30 tahun sebanyak 21 orang (21%), yang

berusia 31-39 tahun sebanyak 42 orang (42%), dan yang berusia  $\geq 40$  tahun sebanyak 37 orang (37%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah dari PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang menjadi responden dalam penelitian ini berusia 31-39 tahun.

### c) Pekerjaan / profesi



**Gambar 5.** Karakteristik responden berdasarkan profesi/pekerjaan

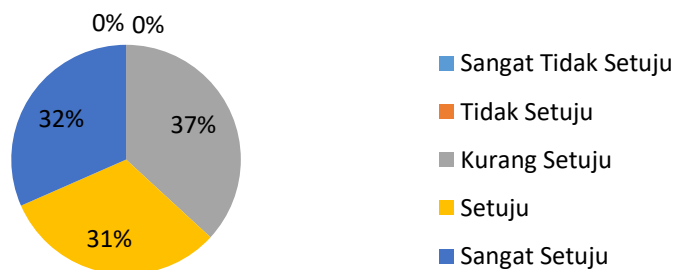
Berdasarkan Gambar 5 diketahui bahwa nasabah dari PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang menjadi responden yang profesinya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 46 orang (46%), yang berprofesi sebagai Karyawan Swasta sebanyak 35 orang (35%), dan yang berprofesi sebagai Wiraswasta sebanyak 19 orang (19%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang menjadi responden pada penelitian ini yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN).

### Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Pada penelitian ini jawaban responden dianalisis berdasarkan variabel-variabel yang digunakan, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). variabel bebas (X) terdiri dari *tangibles* (Bukti Fisik) (X1), *reliability* (Keandalan) (X2), *responsiveness* (Daya Tanggap) (X3), *assurance* (Jaminan) (X4) dan *emphaty* (Empati) (X5). Sedangkan yang menjadi variabel terikat (Y) adalah minat pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

#### a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X1) terdiri dari 5 pertanyaan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku berpenampilan rapih, ruang tunggu nyaman dan bersih, toilet yang nyaman dan bersih, terdapat kotak saran serta alat tulisnya, dan terdapatnya mesin antrian guna ketertiban antrian nasabah.

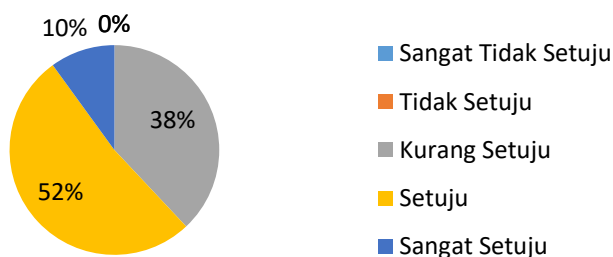


**Gambar 6.** Karakteristik jawaban responden terkait *Tangibles*

Berdasarkan Gambar 6 dari 100 responden terdiri dari 32 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 31% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), dan 37% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3).

#### b) *Reliability* (Keandalan)

Variabel *Reliability* (X2) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu jam layanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku tepat waktu, pelayanan konsultasi cepat dan ramah, kemampuan menjawab pertanyaan yang jelas dan sesuai, dan pegawai memberikan penjelasan terkait produk yang jelas.

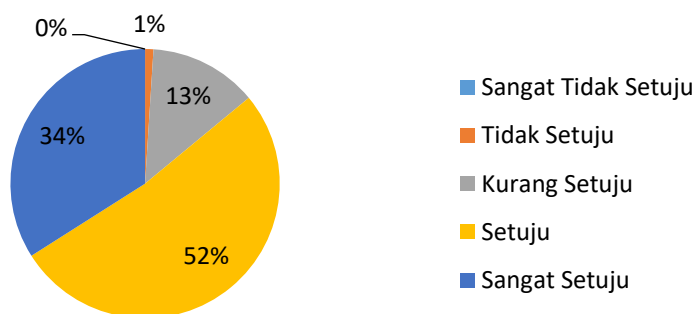


**Gambar 7.** Karakteristik jawaban responden terkait *Reliability*

Berdasarkan Gambar 7 dari 100 responden terdiri dari 10 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 52% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), dan 38% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3).

**c) Responsiveness (Daya Tanggap)**

Variabel Responsiveness (X3) terdiri dari 5 pertanyaan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk sigap, sifat perhatian dan empati pegawai, kecepatan pegawai dalam melayani nasabah, respon yang cepat dari pegawai terhadap pertanyaan nasabah, dan pegawai meminta maaf saat terjadi kesalahan.

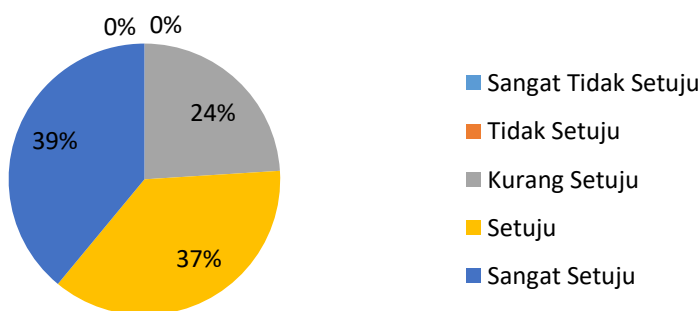


**Gambar 8.** Karakteristik jawaban responden terkait *Responsiveness*

Berdasarkan Gambar 8 dari 100 responden terdiri dari 34 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 52% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), 13% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3), dan 1% responden yang memberikan jawaban tidak setuju (skor 2).

**d) Assurance (Jaminan)**

Variabel Assurance (X4) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk memberikan jaminan atas pelayanan nasabah, nasabah merasa aman saat bertransaksi, kepercayaan nasabah terhadap PT. Bank NTB Syariah KCP Maluk yang tinggi, dan keamanan kendaraan nasabah saat parkir.

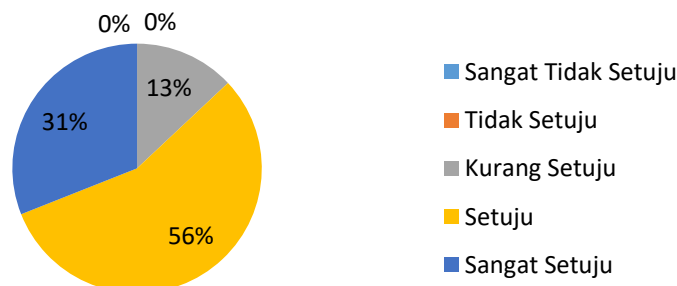


**Gambar 9.** Karakteristik jawaban responden terkait *Assurance*

Berdasarkan Gambar 9 dari 100 responden terdiri dari 39 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 37% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), dan 24% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3).

### e) *Emphaty* (Empati)

Variabel *Emphaty* (X5) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku selalu memberikan info terkait promo, pegawai selalu menerapkan sapa senyum dan ramah saat melayani nasabah, pegawai melayani nasabah dengan penuh perhatian, dan pegawai bersungguh – sungguh dalam melayani nasabah.



**Gambar 10.** Karakteristik jawaban responden terkait *Emphaty*

Berdasarkan Gambar 10 dari 100 responden terdiri dari 31 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 56% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), dan 13% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3).

### f) Minat Pengambilan Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku (Y)

Variabel minat pengambilan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku (Y) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu responden berminat mengajukan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah karena kualitas pelayanannya, berminat mengajukan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah karena kebersihan dan fasilitas kantornya, responden akan merekomendasikan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku kepada teman - teman responden, dan responden merasa puas dengan pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.



**Gambar 11.** Jawaban responden terhadap minat beli (Y)

Berdasarkan Gambar 11 dari 100 responden terdiri dari 6 % responden yang memberikan jawaban sangat setuju (skor 5), 91% responden yang memberikan jawaban setuju (skor 4), dan 3% responden yang memberikan jawaban kurang setuju (skor 3).

### Analisis Pengaruh Servquality Terhadap Minat Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku

Nilai *loading factor* sebesar 0,50 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Hair et al, 2010). Nilai *outer loading* pada variabel dapat dilihat pada Tabel 4.10. Menurut Pasda dkk (2020) indikator yang memiliki nilai *loading factor* antara 0.5 – 0.6 dapat diterima. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini tidak ada yang dieliminasi. Kelima indikator ini memiliki nilai *loading factor* diatas 0,50 sehingga dapat dikatakan valid.

Instrumen reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan dua kriteria yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Penggunaan *cronbach's alpha* cenderung menaksir lebih rendah reliabilitas variabel dibandingkan *composite reliability* sehingga disarankan untuk menggunakan *composite reliability* (Haryono, 2017). Sebuah konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar 0,70, sedangkan menurut

Ghozali (2005) variabel dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,70. Semua variabel penelitian memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan untuk *menguji* validitas menggunakan nilai *average variance extracted* (AVE) dengan nilai batas diatas 0,50. Semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

Uji korelasi diskriminan dilakukan untuk melihat korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Jika nilai akar kuadrat (*square root of average*) AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik. Perbandingan dari nilai akar AVE memperlihatkan bahwa masing-masing dari nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki *construct validity* dan *discriminant validity* yang baik.

Pada penelitian ini uji normalitas digunakan bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Skewness* dan *Excess Kurtosis* dengan menggunakan bantuan *software Smart PLS 4.0*, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi data. Jika nilai *Skewness* dan *Excess Kurtosis* berada diantara nilai -2 s.d 2 maka dapat dikatakan indikator penelitian berdistribusi normal (Mohammad, 2012). Nilai *Skewness* dan *Excess Kurtosis* bernilai antara -2 s.d 2, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian berdistribusi normal.

Uji multikolineritas digunakan untuk menguji ada atau tidak korelasi antara variabel bebas/independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas/independen, untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolineritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala multikolineritas tidak terjadi apabila VIF tidak lebih besar dari 10 (Oktaviani, 2016). Nilai VIF untuk tiap variabel kurang dari 10 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dan memenuhi asumsi.

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (*fisher*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel *Servquality* yang meliputi, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Hasil pengujian diperoleh *p-value* lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Servquality* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Hamzyah, 2019) yang menyatakan bahwa *tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Emphaty* (Empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dimana bukti fisik sarana kerja, penampilan petugas, kondisi gedung kantor, daya tanggap dan empati yang diberikan terhadap pelanggan akan mempengaruhi naik turunnya kepuasan pelanggan.

Selain itu (Alamry, 2017) dalam penelitiannya menyatakan semakin baik sikap dan perhatian karyawan terhadap pelanggan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat karena pelanggan merasa diperhatikan keinginan dan kebutuhannya. (Priyanti, 2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*, secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku**

Penelitian yang dilakukan pada Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) terdiri dari 5 pernyataan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku berpenampilan rapih, ruang tunggu nyaman dan bersih, toilet yang nyaman dan bersih, terdapat kotak saran serta alat tulisnya, dan terdapatnya mesin antrian guna ketertiban antrian nasabah. diperoleh hasil bahwa 32% sangat setuju, 31% setuju dan ada 37% yang kurang setuju. Maka dari itu dengan besarnya angka yang kurang setuju PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku perlu untuk meningkatkan faktor *Tangibles* (Bukti Fisik) seperti kerapian pegawai, kebersihan kantor hingga bukti fisik penunjang operasional kantor seperti kotak saran dan mesin antrian.

Penelitian yang dilakukan pada Variabel *Reliability* terdiri dari 4 pernyataan yaitu jam layanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku tepat waktu, pelayanan konsultasi cepat dan ramah, kemampuan menjawab pertanyaan yang jelas dan sesuai, dan pegawai memberikan penjelasan terkait produk yang jelas. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 10% sangat setuju, 52% setuju dan ada 38% yang kurang setuju. Dari hasil tersebut 52 % responden setuju dengan *Reliability* (Keandalan) pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku sehingga perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi.

Penelitian yang dilakukan pada Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdiri dari 5 pernyataan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku sigap, sifat perhatian dan empati pegawai, kecepatan pegawai dalam melayani nasabah, respon yang cepat dari pegawai terhadap pertanyaan nasabah, dan pegawai meminta maaf saat terjadi kesalahan. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 34% sangat setuju, 52% setuju, 13% kurang setuju dan ada 1% yang tidak setuju. Dari hasil tersebut 52 % responden setuju dengan *Responsiveness* (Daya Tanggap) pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku sehingga perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi.

Penelitian yang dilakukan pada Variabel *Assurance* (Jaminan) yang terdiri dari 4 pernyataan yaitu PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku memberikan jaminan atas pelayanan nasabah, nasabah merasa aman saat bertransaksi, kepercayaan nasabah terhadap PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku yang tinggi, dan keamanan kendaraan nasabah saat parkir. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 39% sangat setuju, 37% setuju, dan 24% kurang setuju. Dari hasil tersebut terdapat 24% responden kurang setuju dengan *Assurance* (Jaminan) yang diberikan oleh PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku saat nasabah bertransaksi sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

Penelitian yang dilakukan pada Variabel *Empathy* (Empati) terdiri dari 4 pernyataan yaitu pegawai PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku selalu memberikan info terkait promo, pegawai selalu menerapkan sapa senyum dan ramah saat melayani nasabah, pegawai melayani nasabah dengan penuh perhatian, dan pegawai bersungguh – sungguh dalam melayani nasabah.. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 31% sangat setuju, 56% setuju, dan 13% kurang setuju. Dari hasil tersebut terdapat 87% setuju hingga sangat setuju terkait pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan hasil penelitian, minat pengambilan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku dari 4 pernyataan yaitu responden berminat mengajukan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah karena kualitas pelayanannya, berminat mengajukan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah karena kebersihan dan fasilitas kantornya, responden akan merekomendasikan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku kepada teman - teman responden, dan responden merasa puas dengan pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku diperoleh hasil bahwa 91% responden merasa puas dengan pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh p-value lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Servquality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap minat nasabah dalam pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku. Secara keseluruhan hasil penelitian, minat pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku 91% responden merasa puas dengan pelayanan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku dan berminat untuk pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku karena kualitas pelayanannya, kebersihan dan fasilitas kantornya serta responden akan merekomendasikan PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku kepada teman - teman responden untuk pengajuan pembiayaan di PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku.

## REKOMENDASI

Bagi Pimpinan PT. Bank NTB Syariah perlu dilakukannya analisa servquality setiap tahunnya guna mendapatkan penilaian dari nasabah terkait pelayanan PT. Bank NTB Syariah selama ini. Bagi instansi pemerintah maupun swasta juga diharapkan dapat



melakukan analisa servquality pada instansinya guna meningkatkan pelayanan dan mutu instansinya.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan dalam penyelesaian penelitian ini. Terutama kepada pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Pimpinan dan Staf PT. Bank NTB Syariah KCP Maluku atas kerjasama dan kesempatan yang diberikan selama proses pengumpulan data. Kami juga berterima kasih kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara dan pengisian angket, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada keluarga, rekan, dan kolega yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan bantuan yang sangat berarti sepanjang pelaksanaan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2020). Lembaga Keuangan Syariah. In R. Desiana (Ed.), CV Zigie Utama (1 ed.). CV. Zigie Utama.
- Alamry, Sugiyono, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Gramedia Surabaya, (Online), Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4, No. 6.
- Anawati, F. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus: Bus Rapid Transit Trans Jateng Koridor I Stasiun Tawang-Terminal Bawen). Fakultas Teknologi Industri, 1–93.
- Andika, S., & Syahputra, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1250–1257. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.451>
- Annisa Tri Wahyuni, Triwulandari SD, & Rina Fitriana. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality, Six Sigma dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri*, 13(3), 211–222. <https://doi.org/10.25105/jti.v13i3.19142>
- Apriyanti, A. D dan Sunarti, (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 No. 2*.
- Clacier, R., Fitriani, R., & Wahyudin, W. (2023). Optimalisasi Keuntungan Menggunakan Program Linier dengan Metode Simpleks dan POM-QM pada Produksi Tahu. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(2), 5162–5169. <https://doi.org/10.32672/jse.v8i2.5721>
- Fahdiansyah, R. (2021). Kinerja Keuangan Bank Sebelum dan Sesudah Konversi ke Bank Syariah (Studi Pada Bank NTB Syariah). *Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah (JAAiS)*, 2(1), 32–42.
- Fanani, Z., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81.
- Faqih, F. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hair J.F., et al. (2010). "Multivariate Data Analysis Sevent Edition". New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 573–584. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)
- Hamzyah. (2017). "Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Di Kabupaten Enrekang". Universitas

- Muhammadiyah Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis* Vol. 3 No. 1
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Hartini, T. (2016). Pengaruh Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional ( Bopo ) Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Indonesia. *I-Finance*, 2(1), 20–34.
- Haryono, S. (2017). “Metode SEM untuk Penelitian Manajemen”. AMOS : LISREL PLS PT. Luxima Metro Media.
- Hidayat, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Kepercayaan Dan Promosi Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah ( Studi Kasus Minat Nasabah Pegadaian Syariah Purwokerto ). In Skripsi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Imam, Ghozali. 2007. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SMART PLS”. BPU Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jaenab, E. S., Fatimatuzzahro, G., Gita Tsanya, S., & Adhianto, R. D. (2021). Pengaruh Pendapatan Operasional terhadap Laba Bersih pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Periode 2015-2020. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan*, 5(2), 260–272.
- Lusiana, dkk. (2020). “ Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike”. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan* Vol. 3 No. 2.
- Kurnialis, S., Zahrotul, U., Fitriani, Aulasiska, M., & Nizam, M. S. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109–119.
- Mubarok, I., Arimby, N. L., Hidayatin, I., & Akbar, P. M. (2024). MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA ). 01(01), 19–28.
- Nanda, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Nasution, M. L. (2021). Analisis Efisiensi Bank Syariah Di Indonesia Menggunakan Metode Dea (Data Envelopment Analysis) (Studi Kasus Bank Sumut Syariah dan Bank Aceh Syariah Periode 2016-2020). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Program Studi Perbankan Syariah.
- Nelly, R., & Soemitra, A. (2022). Studi Literature General Issu Lembaga Keuangan Non Bank Syariah di Indonesia. *EJurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(4), 700–710.
- Oktaviani, A. (2016). “Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas”. *Jurnal Universitas Haluleo Kendari Sulawesi Tenggara*.
- Parmitasari, R. D. A., Gani, I., & Prisanti, J. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Kabupaten Bima Menabung di Bank NTB Syariah. *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2), 102–117.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Putra, B. D., & Hermanto, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank NTB Syariah KCP Lunyuk). *Journal Of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1003–1014.
- Sari, B. Y. (2022). Optimalisasi Service Quality Dan Social Media Marketing Guna Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Bkk Jateng Kantor Kas .... Universitas Islam Sultan Agung : Prodi Manajemen. [http://repository.unissula.ac.id/28624/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/28624/1/Manajemen\\_30401900068\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/28624/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/28624/1/Manajemen_30401900068_fullpdf.pdf)
- Sarpini. (2019). Perbankan Syariah Dalam Peraturan Perundang-Undangan. *Indonesian Journal of Islamic Business and Economics*, 01, 22–41.

- Sikki, N., Yuniarsih, Y., & Sundari, A. (2021). Strategi Pemasaran Digital Untuk Meningkatkan Penjualan El Nuby Arabic Shop. E-Proceeding SENRIABDI, 1(1), 360–371.
- Sofyan, Yamin dan Heri Kurniawan, (2011). "Generasi Baru Mengolah data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling". Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). CV. Alfabeta, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Umami, U. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Canva Dan Platform Merdeka Mengajar Terhadap Kemampuan Membuat Media Pembelajaran Guru SMP Di Kecamatan Kempo.
- Wulandari, F. (2018). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah padang. UIN Raden Fatah : Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Wulandari, N. (2022). Pengaruh Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO), Capital Adequacy Ratio (CAR), dan Financing To Deposit Ratio (FDR) Terhadap Profitabilitas (Return On Assets) Bank Umum Syariah Periode 2017-2021. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung " Prodi Perbankan Syariah.
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika), 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>