

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH PROIBU UKHUWAH BEKASI

Muhammad Rivaldi Azizul Hakim¹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika, Bekasi, Indonesia

Email: rivaldi270304@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut mendorong setiap lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Sampel penelitian berjumlah 45 responden yang merupakan nasabah aktif Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi berada pada kategori baik. Seluruh dimensi kualitas pelayanan memperoleh penilaian positif dari responden. Fasilitas pelayanan dinilai memadai, pelayanan diberikan secara tepat dan akurat, petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu nasabah, mampu memberikan rasa aman melalui sikap profesional, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mempertahankan loyalitas dan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, SERVQUAL, Koperasi Syariah.

ABSTRACT

The development of Islamic financial institutions in Indonesia has shown significant growth in recent years. This condition encourages Islamic financial institutions to improve service quality in order to maintain customer satisfaction. Service quality is one of the important factors influencing customer perceptions and satisfaction levels. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. This research employed a descriptive quantitative approach with purposive sampling

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*techniques. The sample consisted of 45 active customers of Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. Data were collected through questionnaires and analyzed descriptively using the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the quality of service provided by Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi is categorized as good. All dimensions received positive assessments from respondents. Facilities were considered adequate, services were delivered accurately and reliably, employees demonstrated responsiveness in assisting customers, provided a sense of security through professionalism, and showed attention and care toward customer needs. These findings indicate that good service quality contributes positively to customer satisfaction. Therefore, continuous service quality improvement is necessary to maintain customer trust and loyalty. **Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Islamic Cooperative.*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan berbagai lembaga keuangan berbasis syariah. Salah satu lembaga yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah koperasi syariah. Koperasi syariah hadir sebagai alternatif lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan mengedepankan keadilan, transparansi, dan kesejahteraan anggota. Selain berfungsi sebagai lembaga ekonomi, koperasi syariah juga memiliki peran sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, koperasi syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga jasa dalam mempertahankan pelanggan. Nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan manfaat produk yang ditawarkan, tetapi juga pengalaman pelayanan yang mereka rasakan selama bertransaksi.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat menciptakan loyalitas, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat citra positif lembaga di masyarakat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan, berkurangnya kepercayaan, dan berpindahnya nasabah ke lembaga lain.

Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi merupakan salah satu koperasi syariah yang berfokus pada pelayanan keuangan berbasis syariah bagi masyarakat. Untuk mempertahankan keberlangsungan usaha dan meningkatkan daya saing, koperasi ini perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi penting untuk dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat diartikan

sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan profesional.

Menurut konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**, meliputi fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan karyawan.
2. **Reliability (Keandalan)**, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu kesediaan karyawan membantu pelanggan secara cepat.
4. **Assurance (Jaminan)**, yaitu kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.
5. **Empathy (Empati)**, yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka nasabah akan merasa tidak puas.

Dalam industri jasa keuangan, kepuasan nasabah menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi loyalitas, penggunaan ulang layanan, promosi dari mulut ke mulut, serta citra lembaga secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Objek penelitian adalah Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. Sampel penelitian terdiri dari 45 nasabah aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL. Selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi di Kota Bekasi dan berfokus pada penyediaan layanan keuangan berbasis syariah bagi masyarakat. Koperasi ini menjalankan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana dengan mengedepankan prinsip-prinsip syariah, transparansi, keadilan, serta pemberdayaan ekonomi anggota.

Sebagai lembaga keuangan syariah, Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi berupaya memberikan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas operasionalnya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 45 responden yang merupakan nasabah aktif Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi. Karakteristik responden menjadi penting untuk diketahui karena dapat memberikan gambaran mengenai profil pengguna layanan koperasi.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden merupakan nasabah yang telah menggunakan layanan koperasi dalam jangka waktu tertentu sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi nasabah secara objektif terhadap pelayanan koperasi.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik koperasi, fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi fisik koperasi. Ruang pelayanan dinilai cukup nyaman, bersih, dan mampu mendukung aktivitas pelayanan. Penampilan karyawan yang rapi dan profesional juga memberikan kesan positif kepada nasabah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koperasi telah mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah selama melakukan transaksi.

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability mengukur kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan telah berjalan secara konsisten dan sesuai prosedur. Ketepatan pencatatan transaksi, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam menyelesaikan kebutuhan nasabah menjadi faktor yang mendukung tingginya penilaian pada dimensi ini.

Keandalan pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah serta merespons kebutuhan dan keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai bahwa petugas koperasi memiliki tingkat responsivitas yang baik. Karyawan dinilai cukup cepat dalam memberikan informasi, membantu proses transaksi, serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.

Daya tanggap yang baik menunjukkan adanya komitmen koperasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah sehingga mampu meningkatkan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa yakin terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas koperasi. Karyawan dinilai mampu memberikan informasi yang jelas, menjaga etika pelayanan, serta menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam melayani nasabah.

Tingginya penilaian pada dimensi assurance menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap koperasi sebagai lembaga keuangan syariah.

Empathy (Empati)

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian personal yang diberikan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden merasa bahwa karyawan koperasi memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Karyawan dinilai mampu membangun komunikasi yang baik, mendengarkan kebutuhan nasabah, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pelanggan.

Sikap empati yang ditunjukkan karyawan memberikan dampak positif terhadap hubungan antara koperasi dan nasabah sehingga menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis seluruh dimensi SERVQUAL, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan nasabah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan tercermin melalui kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, lebih percaya terhadap lembaga, dan berpotensi merekomendasikan layanan koperasi kepada masyarakat lainnya.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang berhubungan langsung dengan interaksi karyawan memperoleh penilaian yang baik dari responden. Hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi telah mampu memberikan nilai positif bagi nasabah. Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan dan harapan nasabah yang semakin dinamis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi berada pada kategori baik. Lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memperoleh penilaian positif dari responden. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan antara koperasi dengan nasabah.

Saran

Koperasi Syariah Proibu Ukhuwah Bekasi perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi karyawan, pemanfaatan teknologi pelayanan, serta optimalisasi penanganan keluhan nasabah perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arie Saputra. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Metode Servqual Dan Data Envelopment Analysis (DEA) Di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1). <https://doi.org/10.32734/jstiv23i1.4773>
- Agil Nurcahyo. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421-1433.
- Aldi Alfarizi. (2025, Oktober 31). Pengaruh Content Marketing Tiktok Affiliate Dan Online Customer Review Terhadap Minat Beli Pengguna E-Commerce Tiktok. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).
- Baetisalamah, N. A. (2025, Mei 3). Analisis Strategi Pengembangan KSPPS BMT Berkah El Hikmah Melalui Pendekatan Matriks Strategic Position And Action Evaluation (Space Matrix). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akutansi*, 2, 197-211. <https://doi.org/10.62017/jimea>
- Budi Harto. (2015, April). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*, 3(1).
- Dapiah. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank BNI Syariah KC Cirebon. *Ecobankers : Journal Of Economy Banking*, 2(1), 30-36. <http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/ecobankers>
- Desniyanti Manik. (2023, Juli 03). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DILIHAT DARI KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM ASIA JAYA MANDIRI. *JURNAL ECONOMINA*, 2(7), 1595-1606. [Doi.Org/10.55681/Economina.V2i7.654](https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.654)
- Donny Arif. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur*.12, 3(2), 139-146.
- Emilda Amalia. (2021, Juni). PENGARUH KEPERCAYAAN, KARAKTERISTIK PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS SURABAYA PUSAT. *Journal Of Sustainability Business Research*, 2(2).
- Marlan Umar. (2023, April 11). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TARUNA POLITEKNIK PELAYARAN BAROMBONG MAKASSAR. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia*, 2(2), 188-197. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/jpmi/article/view/3713>
- Maulida Aqsal. (2025, April). Analisis Service Quality (Servqual) Pada Pusat Perbelanjaan Oleh-Oleh Di Kecamatan Pantee Bidari. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 361-374. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14716>
- Nasfi. (2020, Juni 30). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH*, 4(1), 19-38.
- Rachmawati, N. L. (2023, April). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri (PASTI)*, XVII(1), 79-89.
- Rajagukguk, J. R. (2022). Study Of Customer Satisfaction Index On The Reliability Of Motor Services Using The Servqual Method In The Educational Environment : Case Study At Stap One Workshop. *Proceeding On The International Halal Science And Technology Conference (IHSATEC)*, 15(1), 232-244.
- Rahmania. (2025, Maret 31). PENERAPAN PRINSIP LARANGAN MAYSIR, GHARAR, DAN RIBA DALAM BANK SYARIAH. *JURNAL AL-MUQARANA: JURNAL HUKUM DAN PEMIKIRAN ISLAM*, 3(2), 9-19. [Doi:10.33477/Am.V3i2.9202](https://doi.org/10.33477/am.v3i2.9202)
- Rijal Arslan. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 465-470.

- Rohim, M. Z. (2025, November). Resiliensi UMKM Halal Dalam Liberalisasi Ekonomi. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3(11), 166-183. <https://doi.org/10.59435/Gjmi.V3i11.1884>
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (2nd Ed., Vol. 5). ALFABETA.
- Taufik, M. I. (2024, September). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL CSI DAN KAIZEN DI KOPERASI SYARIAH XYZ. *Journal Of Management And Industrial Engineering (JMIE)*, 3(2), 1-10.
- Zulfahmi. (2022, Desember). Batasan Riba, Gharar, Dan Maisir (Isu Kontemporer Dalam Hukum Bisnis Syariah). *SYARAH: JURNAL HUKUM ISLAM DAN EKONOMI*, 11(2). <https://doi.org/10.47766/Syarah.V11i2.863>