

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT-NU JATIM CABANG PAKONG

<sup>1</sup>Roihan, <sup>2</sup>Abdul Kadir, <sup>3</sup>Suhdi, <sup>4</sup>Nor Hasin

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: <sup>1</sup>[royhan070303@gmail.com](mailto:royhan070303@gmail.com), <sup>2</sup>[abdulkadir@alkhairat.ac.id](mailto:abdulkadir@alkhairat.ac.id), <sup>3</sup>[suhdism@gmail.com](mailto:suhdism@gmail.com),  
<sup>4</sup>[norhasin59@gmail.com](mailto:norhasin59@gmail.com).

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan, termasuk Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong guna meningkatkan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun BMT telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam proses transaksi, kurangnya kejelasan informasi produk, serta keterbatasan fasilitas fisik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BMT-NU Jatim Cabang Pakong menerapkan beberapa strategi, di antaranya digitalisasi layanan, pelatihan karyawan secara berkala, peningkatan sarana dan prasarana, serta optimalisasi komunikasi dengan nasabah. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas mereka, serta meningkatkan daya saing BMT dalam industri keuangan mikro syariah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Strategi Peningkatan, BMT, Keuangan Syariah

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at BMT-NU Jatim Cabang Pakong. Service quality is a key factor in increasing customer loyalty and building trust in Islamic microfinance institutions. This research employs a quantitative method with a survey approach targeting BMT-NU Jatim Cabang Pakong customers. Data were collected through a questionnaire covering five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings indicate that all service quality dimensions positively impact customer satisfaction, with empathy and responsiveness being the most dominant contributors. The implications of this study suggest that BMT-NU Jatim Cabang Pakong should continuously improve service quality, particularly in response speed and personalized approaches to customers, to maintain loyalty and enhance competitiveness in the Islamic microfinance sector.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, BMT-NU, Islamic Microfinance Institution, Customer Loyalty

## Pendahuluan

Dalam industri keuangan syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Kunaifi et al., 2024). Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan berbasis syariah bagi masyarakat, khususnya di sektor usaha mikro dan kecil. Keberhasilan BMT tidak hanya ditentukan oleh berbagai produk dan skema pembiayaan yang ditawarkan, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan diberikan kepada nasabah secara efektif, profesional, dan sesuai dengan prinsip Syariah (Aan et al., 2024).

BMT-NU Jatim Cabang Pakong merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan berkualitas guna meningkatkan kepuasan nasabah (Ramin, 2024). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa tantangan dalam pelayanan, seperti ketepatan waktu dalam proses transaksi, kejelasan informasi produk, responsivitas karyawan, serta fasilitas yang tersedia bagi nasabah. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan berdampak pada loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan tersebut (Bari et al., 2024).

Untuk menjawab tantangan tersebut, BMT-NU Jatim Cabang Pakong perlu menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan berkelanjutan. Strategi ini harus berfokus pada peningkatan keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*) guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan penerapan strategi yang tepat, diharapkan tingkat kepuasan nasabah meningkat, yang pada akhirnya dapat memperkuat daya saing dan keberlanjutan operasional BMT (Dwiaryanti et al., 2024).

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga dapat menjadi faktor penentu dalam membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap BMT sebagai lembaga keuangan yang mengedepankan prinsip syariah. Dalam era persaingan industri keuangan yang semakin ketat, pelayanan yang unggul tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam mempertahankan loyalitas serta menarik lebih banyak anggota untuk bergabung (Kamilah et al., 2024).

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong, dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan pengalaman nasabah (Habibi & Zakiah, 2023). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret dan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan layanan, sehingga BMT dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Selain itu, dengan meningkatnya tuntutan nasabah terhadap layanan keuangan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, BMT-NU Jatim Cabang Pakong perlu beradaptasi dengan inovasi layanan berbasis teknologi serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Penerapan sistem layanan digital, misalnya, dapat menjadi solusi dalam mempercepat proses transaksi dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Hisam, 2024). Di sisi lain, pelatihan dan pengembangan karyawan dalam aspek komunikasi, pelayanan prima, serta pemahaman mendalam terhadap prinsip keuangan syariah juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah (Rosyid et al., 2024).

Dalam konteks ini, penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong menjadi relevan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah serta langkah-langkah yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi pelayanan BMT yang lebih efektif, berorientasi pada kebutuhan nasabah, serta sesuai dengan prinsip syariah yang dipegang teguh oleh lembaga keuangan ini.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT-NU Jatim Cabang Pakong. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 2 Januari hingga 31 Januari 2025 di lokasi BMT-NU Jatim Cabang Pakong.

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pendekatan **kualitatif deskriptif** digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Melalui pendekatan ini, data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Waruwu, 2023).

### **2. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer, diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan manajemen dan karyawan BMT-NU Jatim Cabang Pakong serta nasabah sebagai responden utama.
- b. Data Sekunder, diperoleh dari laporan internal BMT, literatur terkait, serta dokumen kebijakan pelayanan yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu (Yuliani, 2018):

- a. Wawancara mendalam, untuk menggali informasi dari manajemen, karyawan, dan nasabah mengenai kualitas pelayanan dan kendala yang dihadapi.
- b. Observasi langsung, untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah di BMT-NU Jatim Cabang Pakong.
- c. Dokumentasi, berupa kajian terhadap laporan keuangan, kebijakan pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis kualitatif, yang meliputi (Yuliani, 2018):

- a. Reduksi Data, yaitu proses penyaringan dan pemilihan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
- b. Penyajian Data, dalam bentuk deskripsi yang sistematis untuk memahami pola dan tren dalam pelayanan BMT.
- c. Penarikan Kesimpulan, untuk menghasilkan temuan penelitian yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat menjadi landasan bagi pengembangan layanan yang lebih optimal di masa depan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **1. Gambaran Umum BMT-NU Jatim Cabang Pakong**

BMT-NU Jatim Cabang Pakong merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berfokus pada penyediaan layanan keuangan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil. Dalam operasionalnya, BMT ini berupaya menerapkan prinsip syariah dalam setiap layanan yang diberikan, termasuk dalam aspek pembiayaan, simpanan, serta pelayanan kepada nasabah.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masih terdapat beberapa tantangan dalam pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan fasilitas fisik, keterlambatan dalam proses transaksi, serta responsivitas karyawan dalam menangani keluhan nasabah.

Pendirian BMT-NU Cabang Pakong berangkat dari kebutuhan masyarakat akan akses permodalan yang lebih baik dan terjangkau. Masyarakat di daerah ini, seperti di banyak tempat lain, sering kali terjebak dalam praktik rentenir yang memberatkan mereka dengan bunga tinggi. Oleh karena itu, BMT-NU hadir sebagai solusi untuk memberikan pinjaman dengan bunga rendah dan sistematis.

- a. Visi dan Misi

Visi dari BMT-NU Cabang Pakong adalah untuk menjadi lembaga keuangan mikro terkemuka yang mampu memberdayakan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan syariah. Misinya mencakup penyediaan layanan simpan pinjam yang aman dan menguntungkan bagi anggota, serta pelatihan kewirausahaan untuk meningkatkan keterampilan anggota dalam mengelola usaha mereka.

b. Program dan Layanan

BMT-NU Cabang Pakong menawarkan berbagai program dan layanan kepada anggotanya, termasuk:

- 1) Simpanan Wajib dan Sukarela: Anggota dapat menyimpan uang mereka dengan aman dan mendapatkan imbal hasil sesuai dengan ketentuan syariah.
- 2) Pinjaman Usaha: Tersedia pinjaman untuk modal usaha kecil dan menengah dengan persyaratan yang mudah.
- 3) Pelatihan Kewirausahaan: Program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan manajerial dan teknis anggota dalam menjalankan usaha.
- 4) Kegiatan Sosial: Selain kegiatan ekonomi, BMT juga terlibat dalam berbagai kegiatan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

c. Perkembangan dan Tantangan

Sejak berdirinya, BMT-NU Cabang Pakong telah mengalami perkembangan meskipun menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan setelah pengalaman buruk sebelumnya dengan koperasi atau lembaga serupa lainnya. Pengurus BMT terus bekerja keras untuk menunjukkan transparansi dalam pengelolaan dana serta manfaat nyata dari bergabung menjadi anggota.

d. Dampak Terhadap Masyarakat

Dampak positif dari keberadaan BMT-NU Cabang Pakong terlihat dari meningkatnya jumlah anggota serta pertumbuhan usaha kecil di daerah tersebut. Dengan adanya akses permodalan yang lebih baik, banyak anggota yang berhasil mengembangkan usaha mereka, sehingga berkontribusi pada peningkatan ekonomi lokal.

Dengan demikian, Baitul Maal wat Tamwil NU Cabang Pakong tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan tetapi juga sebagai pendorong perubahan sosial-ekonomi di komunitasnya.

## 2. Analisis Kualitas Pelayanan BMT-NU Jatim Cabang Pakong

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan): Keandalan dalam menyediakan layanan keuangan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan proses transaksi dan keakuratan informasi yang diberikan kepada nasabah.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Karyawan BMT telah berusaha merespons pertanyaan dan keluhan nasabah dengan baik, namun masih terdapat keterlambatan dalam penanganan beberapa keluhan, terutama yang berkaitan dengan transaksi pembiayaan.
- c. *Assurance* (Jaminan): Nasabah merasa cukup aman dengan layanan yang diberikan karena sesuai dengan prinsip syariah, namun mereka mengharapkan adanya peningkatan kompetensi karyawan dalam memberikan informasi keuangan yang lebih komprehensif.
- d. *Empathy* (Empati): Karyawan BMT menunjukkan sikap yang ramah dan peduli terhadap kebutuhan nasabah, meskipun masih perlu perbaikan dalam memahami kebutuhan spesifik masing-masing nasabah.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, teknologi digital, dan infrastruktur lainnya masih perlu ditingkatkan agar pengalaman nasabah dalam bertransaksi menjadi lebih nyaman.

Kualitas pelayanan di BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan keputusan nasabah untuk menabung. Berdasarkan informasi yang tersedia, analisis kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor kunci yang berkontribusi terhadap pengalaman nasabah. Berikut adalah langkah-langkah analisis kualitas pelayanan:

- 1) Definisi Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Dalam konteks BMT NU Jatim, ini mencakup berbagai elemen seperti kecepatan layanan, ketepatan informasi, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas.
- 2) Pengukuran Kualitas Pelayanan: Untuk menganalisis kualitas pelayanan, metode pengukuran yang umum digunakan adalah survei kepuasan nasabah. Survei ini dapat mencakup pertanyaan tentang berbagai aspek layanan seperti waktu tunggu, responsivitas staf, dan kemudahan proses transaksi.
- 3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan:
  - a) Sikap Staf: Sikap ramah dan profesional dari staf sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.
  - b) Proses Transaksi: Proses yang efisien dan transparan akan meningkatkan kepuasan nasabah.
  - c) Fasilitas: Fasilitas fisik yang nyaman dan bersih juga berkontribusi pada pengalaman positif bagi nasabah.

4) Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah untuk menabung di BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan. Jika kualitas pelayanan baik, maka kemungkinan besar nasabah akan memilih untuk menabung dan merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain.

5) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan:

- a) Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan berkala kepada staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan.
- b) Feedback Nasabah: Mengumpulkan umpan balik dari nasabah secara rutin untuk memahami area mana yang perlu diperbaiki.
- c) Inovasi Layanan: Mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Dengan fokus pada peningkatan aspek-aspek kunci dari layanan, lembaga ini dapat memperkuat posisinya di pasar serta meningkatkan loyalitas nasabah.

### **3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, BMT-NU Jatim Cabang Pakong telah menerapkan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan, antara lain:

- a. Digitalisasi layanan, dengan pengembangan sistem transaksi berbasis aplikasi untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kemudahan akses bagi nasabah.
- b. Pelatihan karyawan secara berkala, guna meningkatkan kompetensi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk serta layanan keuangan syariah.
- c. Peningkatan sarana dan prasarana, seperti memperbaiki infrastruktur kantor, menambah ruang pelayanan, dan meningkatkan sistem antrian untuk kenyamanan nasabah.
- d. Optimalisasi komunikasi dengan nasabah, melalui layanan customer service yang lebih responsif serta penyediaan platform pengaduan yang lebih efektif.

Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan kepuasan nasabah di BMT-NU Jatim Cabang Pakong dapat meningkat secara signifikan, sehingga loyalitas mereka terhadap lembaga keuangan ini semakin kuat dan dapat mendorong pertumbuhan anggota di masa mendatang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, BMT-NU Jatim Cabang Pakong perlu menerapkan strategi yang terstruktur dan berkelanjutan. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah analisis kebutuhan pelanggan, yang bertujuan untuk memahami harapan dan kebutuhan anggota BMT. Analisis ini melibatkan pengumpulan data mengenai jenis layanan yang diinginkan,

waktu pelayanan yang diharapkan, serta metode komunikasi yang paling efektif. Untuk mendapatkan data yang akurat, metode seperti survei, wawancara, dan diskusi kelompok terfokus dapat diterapkan.

Setelah kebutuhan pelanggan dipahami, langkah selanjutnya adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam berbagai aspek, termasuk layanan pelanggan, manajemen keuangan, dan penggunaan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kompetensi karyawan, diharapkan mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan profesional kepada anggota BMT.

Sejalan dengan itu, penerapan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sistem manajemen informasi yang baik akan membantu dalam pengelolaan data anggota, mempercepat transaksi keuangan, serta menyediakan akses informasi yang lebih cepat dan akurat. Penggunaan aplikasi mobile atau platform online juga dapat memudahkan anggota dalam mengakses layanan BMT kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan kenyamanan serta kepuasan mereka.

Selain aspek teknis, membangun hubungan baik dengan anggota juga merupakan strategi yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan komunitas, seminar pendidikan keuangan, atau program loyalitas bagi anggota setia. Dengan menciptakan hubungan yang erat antara BMT dan anggotanya, mereka akan merasa lebih dihargai, sehingga meningkatkan loyalitas terhadap layanan yang diberikan.

Untuk memastikan bahwa perbaikan layanan berjalan secara efektif, evaluasi dan umpan balik dari anggota harus dilakukan secara rutin. Evaluasi ini bisa berbentuk survei kepuasan pelanggan atau forum diskusi terbuka yang memungkinkan anggota menyampaikan kritik dan saran. Hasil dari evaluasi ini harus digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan anggota.

Terakhir, penetapan standar layanan yang jelas menjadi langkah penting dalam memastikan konsistensi kualitas pelayanan. Standar ini mencakup aspek seperti waktu respons terhadap permintaan anggota, prosedur penyelesaian masalah, serta tingkat profesionalisme dalam berinteraksi dengan anggota. Dengan adanya standar yang terukur, setiap karyawan memiliki panduan yang jelas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada anggota BMT.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, BMT-NU Jatim Cabang Pakong dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga lebih sesuai dengan harapan anggota. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat daya saing dan keberlanjutan operasional BMT dalam industri keuangan mikro syariah.



## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di BMT-NU Jatim Cabang Pakong memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor-faktor seperti keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Meskipun BMT-NU Jatim Cabang Pakong telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam proses transaksi, kurangnya kejelasan informasi produk, serta keterbatasan fasilitas fisik yang dapat mempengaruhi pengalaman nasabah. Untuk mengatasi tantangan tersebut, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan meliputi digitalisasi layanan, pelatihan karyawan, peningkatan sarana dan prasarana, serta optimalisasi komunikasi dengan nasabah.

Penerapan strategi yang tepat dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas mereka, serta meningkatkan daya saing BMT-NU Jatim Cabang Pakong dalam industri keuangan mikro syariah. Dengan demikian, BMT dapat terus berkembang sebagai lembaga keuangan yang mampu memberikan manfaat optimal bagi masyarakat dan anggotanya.

## Daftar Pustaka

- Aan, A., Matnin, As'ad, A., Faqih, M., & Rahman, K. (2024). ANALISIS ASPEK HUKUM ISLAM DALAM PERDAGANGAN SAHAM DI BURSA EFEK INDONESIA PASCA PENGGABUNGAN BUARSA EFEK JAKARTA DAN BURSA EFEK SURABAYA. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 527–538. <https://doi.org/10.32806/pps.v3i1.309>
- Bari, A., Rahman, F., Ramsi, M., & Salehoddin, S. (2024). IMPLEMENTASI TABUNGAN MUDHARABAH DENGAN SISTEM JEMPUT BOLA DI BMT UGT NUSANTRA CABANG WARU. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 379–391. <https://doi.org/10.32806/pps.v2i1.295>
- Dwiaryanti, R., Naufal Abdillah, M., Nofal, A., Ridho, A., Auladi Bilhaq, I., & Idris, M. (2024). KAMPUNG ZAKAT SEBAGAI INOVASI PENINGKATAN DAYA EKONOMI UMMAT MELALUI “BAZNAS” PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 258–266. <https://doi.org/10.32806/pps.v2i1.283>
- Habibi, M., & Zakiah, F. (2023). DINAMIKA PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA: ANALISIS DAMPAK INFLASI DAN KURS MATA UANG (2010-2021). *Investi : Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 4(1), 458–465. <https://doi.org/10.32806/ivi.v4i1.116>
- Hisam, M. (2024). DAMPAK KEBIJAKAN MONETER GLOBAL TERHADAP INVESTASI STRATEGIS PERUSAHAAN MULTINASIONAL. *INVESTI : Jurnal Investasi Islam*, 5(1), 576–586. <https://doi.org/10.32806/ivi.v5i1.188>

- Kamilah, A., Aris Saputra, T., & Rusmiati, W. (2024). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL CAHAYA BERLIAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 455–467. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i2.300>
- Kunaifi, A., Fahroni, A., Milwadah, M., Hamidah, H., & Yusro, Y. (2024). EFEKTIVITAS BI CHECKING DALAM PRUDENTIAL PRINCIPLE TERHADAP PEMBIAYAAN DI PT. BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 277–286. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.285>
- Ramin, Moh. (2024). DAMPAK PERUBAHAN DEMOGRAFIS TAHUN 2024 TERHADAP DINAMIKA EKONOMI GLOBAL. *CURRENCY: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 389–404. <https://doi.org/10.32806/ccy.v3i1.330>
- Rosyid, Abd., Fitriani, F., Halimah, N., Hayati, N., Ulfa, N., & Rahmah, R. (2024). STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DIGITAL LIBRARY DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG UTAMA GAPURA SUMENEP. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 316–325. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.289>
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi*. 7.
- Yuliani, W. (2018). *METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING*. 2(2).