

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CLASSIC BAMBOO CAFE DI
DUSUN BLOKAGUNG, KECAMATAN TEGALSARI, KABUPATEN
BANYUWANGI**

M. Abdun Najih Zamzami¹, Yunus Zamrozi²
Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi
Email : najihzam22@gmail.com¹, iaida@gmail.com²

Abstract

Along with the times and progress, humans are required to be able to have The purposes of this study are: 1) To determine the effect of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction at Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, Kab. Banyuwangi. 2) To determine the effect of facilities on customer satisfaction at the Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, Kab. Banyuwangi. 3) To find out the Islamic Service Quality and Facilities Have the same variant on Customer Satisfaction at Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung Kab. Banyuwangi.

his type of research uses a quantitative descriptive method. Other data collection methods: observation, documentation, and questionnaires. To test the validity of the data using Pearson's correlation, while looking for data reliability test using corrected item-total correlation, hypothesis testing using the product moment formula, data analysis using correlation, sampling technique is Probability Sampling type Simple Random Sampling. The population in this study were customers at the Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, while the sample is 30 respondents. The results of the study show that: 1) There is an influence of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction at Classic Bamboo Cafe Blokagung, with the results of the significant value of Multiple Regression Analysis of 0.000 which is smaller than (0.05) and the t value of 5.449 is greater than t table of 1.701. 2) There is an effect of Facilities on Customer Satisfaction at Classic Bamboo Cafe Blokagung, with a significant value from the Multiple Regression Analysis of 0.031 which is smaller than (0.05) and the t value of 2.275 is greater than t table of 1.708. 3) Islamic services and facilities have the same variance in customer satisfaction at Classic Bamboo Cafe Blokagung, with the value of the calculated F test results of $34.231 > 2.96$ F table.

Keywords: Facilities, Customer Satisfaction, and Islamic Service Quality

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, Kab. Banyuwangi. 2) Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, Kab. Banyuwangi. 3) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Islami dan Fasilitas Mempunyai varian yang sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung Kab. Banyuwangi.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deksriptif kuantitatif. Metode dalam pengumpulan data lain: observasi, dokumentasi, dan angket. Unutk uji

validitas data menggunakan korelasi pearson, sedangkan untuk mencari uji reliabilitas data menggunakan corrected item-total correlation, pengujian hipotesis menggunakan rumus product moment, analisis data menggunakan korelasi, teknik pengambilan sampel adalah Probability Sampling jenis Simple Random Sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dsn. Blokagung, sedangkan sampel adalah 30 responden. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Blokagung, dengan hasil nilai signifikan dari Analisis Regresi Berganda sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung sebesar 5,449 lebih besar dari t tabel sebesar 1,701. 2) Ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Blokagung, dengan nilai signifikan dari Analisis Regresi Berganda sebesar 0,031 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung sebesar 2,275 lebih besar dari t tabel sebesar 1,708. 3) Pelayanan Islami dan Fasilitas Mempunyai varian yang sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Blokagung, dengan nilai hasil uji F hitung sebesar $34,231 > 2,96 F$ table.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Islami

A. Pendahuluan

Persaingan dunia usaha di Indonesia semakin hari semakin ketat, karena setiap perusahaan berusaha untuk dapat meningkatkan mangsa pasar dan meraih pelanggan baru. Pada dasarnya semakin banyak pesaing maka semakin banyak pula pilihan bagi pelanggan untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan harapannya. Hal ini menyebabkan sebuah perusahaan harus bekerja lebih keras dan extra, mengingat semakin banyaknya persaingan dilapangan, dan juga menuntut sebuah perusahaan untuk semakin *inovatif* dan *kreatif* dalam menentukan produk-produk yang akan dipasarkan kepada pelanggan.

Perusahaan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan saat ini maupun yang akan datang. Setiap perusahaan pastinya memiliki tujuan atau target yang ingin dicapainya yaitu untuk mendapatkan profit dan juga dapat bertahan dalam dunia bisnis ini, perusahaan-perusahaan melakukan berbagai cara seperti promosi, perbaikan kualitas pelayanan, perbaikan fasilitas dan lainlainnya untuk mendapatkan pelanggan, Classic Bamboo Cafe yang berada di Dusun Blokagung, Desa Karangdoro, Kec. Tegalsari, Kab. Banyuwangi adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang olahan makanan. Perusahaan ini menyediakan berbagai varian produk minuman dan makanan, berbagai macam promosi dan kualitas pelayanan, serta membuat varian produk baru agar mendapatkan pelanggan.

Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Baqoroh ayat 148 tentang persaingan dalam sebuah kebaikan, yakni:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ اِنَّ مَا تَكُوْنُوْنَ اِيَّاتِ بِكُمْ
اَللّٰهُ جَمِيْعًا ۚ اِنَّ اَللّٰهَ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ ﴿١٤٨﴾

Artinya: “Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. Al- Baqoroh: 148)

Persaingan usaha dalam bidang olahan makanan di wilayah Dusun Blokagung, Desa Krangdoro cukup ketat, dikarenakan wilayah dusun Blokagung merupakan tempat berdirinya salah satu pondok pesantren besar di Kabupaten Banyuwangi, yaitu Pondok Pesantren Darussalam. Persaingan produk olahan makanan, cafe, dan warung-warung disekitar pondok pesantren cukup banyak sehingga persainganpun cukup ketat, sehingga menuntut sebuah perusahaan dengan produk olahan makanan agar lebih *inovatif* dan *kreatif* dalam menentukan produk yang akan di pasarkan untuk pelanggan agar mendapat kepuasan. Classic Bamboo Cafe merupakan salah satu perusahaan yang masih aktif dan eksis dari awal berdirinya yaitu pada tahun 2016 sampai sekarang dan mampu bertahan dari ketatnya persaingan usaha wilayah tersebut. Kualitas Pelayanan, Fasilitas Tempat yang diberikan menjadi salah satu faktor yang bertahanya perusahaan tersebut hingga saat ini dan tujuan akhirnya mendapat kepuasan dari pelanggan serta pelanggan akan berkunjung kembali di tempat tersebut.

Dari berbagai strategi, tujuan utamanya adalah untuk menunjang adanya kepuasan pelanggan yang berada di Classic Bamboo Cafe yang berada di Dusun Blokagung Desa Krangdoro. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan memberikan pelayanan, harga yang ekonomis, dan fasilitas yang berkualitas kepada pelanggannya. Kepuasan atau ketidakpuasan

pelanggan terhadap produk akan memberi umpan balik berupa tingkah laku setelah pembelian. Mengingat untuk mendapatkan pelanggan baru lebih besar biaya dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan lama. Apabila pelanggan puas, ia mungkin akan membeli lagi produk tersebut dikemudian hari.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Desa Karangdoro, Kec. Tegalsari, Kab. Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel Fasilitas (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Desa Karangdoro, Kec. Tegalsari, Kab. Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_1) dan variabel Fasilitas (X_2), berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Desa Karangdoro, Kec. Tegalsari, Kab. Banyuwangi.

B. Landasan Teori

Landasan Teori dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Insani yaitu Kualitas Pelayanan Islami (X_1), dan Manajemen Pemasaran yaitu Fasilitas (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Manajemen sumber daya insani merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya insani dan sumber daya lain secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen sumber daya insani menunjukkan pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang potensial yang perlu dikembangkan sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi maupun bagi dirinya (Pebruary dkk, 2020:53). Sumber daya insani juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya insani berupa manusia yang bekerja di sebuah organisasi adalah sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya insani berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Sumber daya insani yang memadai akan memunculkan sebuah kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah bentuk keunggulan yang dimiliki oleh setiap pelayanan yang dapat dinilai dan dirasakan oleh masyarakat. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2012:157) definisi kualitas pelayanan (*service quality*) secara sederhana, yaitu pengukuran terhadap seberapa tinggi tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga sehingga mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan apa yang telah diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Pelayanan Islami adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Othman dan Owen dalam Putra & Herianingrum, 2014:624).

Manajemen Pemasaran menurut Kotler dalam Marsudi (2022:5), adalah analisis perencanaan, implementasi, dan kontrol terhadap program-program yang disusun untuk menciptakan, membentuk, dan mempertahankan secara bersama-sama pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar yang menjadi sasaran demi tujuan tercapainya sasaran organisasional. Manajemen pemasaran tersebut bertumpu pada suatu analisa yang disiplin atas kebutuhan, keinginan, pemahaman, dan pilihan preferensi atas sasaran dan pasar perantara (*intermediary market*) sebagai landasan bagi design fasilitas, penetapan harga, komunikasi, distribusi produk yang efektif, dan tercapainya tujuan dari sebuah perusahaan yaitu sebuah hasil yang maksimal yang dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan rasa kepuasan dari konsumen.

Menurut Efratani (2019:117) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu usaha tahu kegiatan dapat berupa benda-benda, maupun uang. Dengan kata lain fasilitas dapat disamakan dengan sarana prasarana. Fasilitas yang memadai mampu menciptakan produktifitas kerja yang efisien. Suatu pekerjaan akan dikatakan efisien jika orang tersebut dapat melakukannya dengan mudah, murah, singkat waktu, ringan bebanya, dan pendek jaraknya. Kalangan dunia usaha baik instansi pemerintah ataupun instansi swasta dalam melakukan usaha sangat mengandalkan fasilitas.

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan suatu keadaan atau suatu kondisi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi melalui suatu produk yang dapat di konsumsi. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan dapat muncul pada perasaan seseorang pelanggan setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam penentuan keberhasilan suatu perusahaan/organisasi karena pelanggan adalah orang yang merasakan produk atau jasa tersebut (Didin Fitriana Dewi, 2020:66). Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa.

Penelitian-penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Azra Masturah, Nevi Hasnita, Inayatillah Djakfar (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen, (Study Kasus Salon Muslimah Di Banda Aceh), Luthfia Maydiana (2019) yang berjudul Pngaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Di Jasa Cuci Motor Mandiri), Rafidah, Mila Dewi Lasika (2019) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan islami Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Outlet Rabbani Di Kota Jambi), Ahmad Abdan Syakuro, Khusnul Fikriyah (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur (Study Kasus Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto), Nasih Sariningsih, Saepul Bahri, Ayi Nurbaeti (2020) yang berjudul Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Di 212 Mart Purwakarta), Suhendry Tan, Putu (2020) yang berjudul Pengruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus PT. Wisley Golf & Sport Centre).

C. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan metode survei. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Maret 2022 sd 02 April 2022. Adapun Lokasi pada penelitian ini bertempat di *Classic Bamboo Cafe* Kabupaten Banyuwangi, lebih tepatnya Kecamatan Tegalsari, Desa

Karangdoro, Dusun Blokagung, Jl. K.H. Mukhtar Syafaat, Rt.02, Rw.03. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* jenis *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) sampel (Sugiyono, 2016:82). *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memberikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2016:82). Pengambilan sampel pada penelitian ini tidak dibatasi oleh usia, tingkat pendidikan, dan yang lainnya, sehingga sampel data yang diperoleh meliputi semua kalangan responden. Berdasarkan perhitungan dari Roscoe dengan model penelitian menggunakan analisis korelasi atau regresi ganda, maka sampel dalam penelitian ini, yaitu:

$$= 10 \times (\text{variabel dependen} + \text{variabel independen})$$

$$= 10 \times (1+2)$$

$$= 10 \times 3$$

$$= 30$$

Melalui dasar pertimbangan dari perhitungan sampel menurut Roscoe, maka dalam penelitian ini diputuskan untuk mengambil sampel sebanyak 30 responden dari konsumen Classic Bamboo Cafe di Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kecamatan Tegalsari, Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian. teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner tertutup dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban. Alat analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, dan Uji Regresi Linier Berganda.

D. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Dalam uji validitas, uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dalam hal ini degree of freedom (df) = nk , keterangan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dengan nilai $n = 30$ dan nilai $\alpha = 0.05$ atau 5% didapat angka r table 0.361. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, bisa di lihat tampilan Tabel 4.4 di bawah ini, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Berikut ini hasil dari uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan Islami (X^1), Fasilitas (X^2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Islami (X_1)	Pernyataan 1	0,668	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,567		Valid
	Pernyataan 3	0,545		Valid
	Pernyataan 4	0,432		Valid
	Pernyataan 5	0,517		Valid
	Pernyataan 6	0,505		Valid
	Pernyataan 7	0,536		Valid
	Pernyataan 8	0,528		Valid
	Pernyataan 9	0,628		Valid
	Pernyataan 10	0,726		Valid
	Pernyataan 11	0,517		Valid
	Pernyataan 12	0,470		Valid
Fasilitas (X_2)	Pernyataan 1	0,662	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,666		Valid
	Pernyataan 3	0,513		Valid
	Pernyataan 4	0,500		Valid
	Pernyataan 5	0,644		Valid
	Pernyataan 6	0,595		Valid
	Pernyataan 7	0,602		Valid
	Pernyataan 8	0,463		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 1	0,649	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,561		Valid
	Pernyataan 3	0,410		Valid
	Pernyataan 4	0,628		Valid

Lanjutan Tabel 4.4

	Pernyataan 6	0,516		Valid
	Pernyataan 7	0,608		Valid
	Pernyataan 8	0,552		Valid
	Pernyataan 9	0,548		Valid

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4 Uji Validitas dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap variabel lebih besar dari r tabel, dengan kata lain dari semua variabel penelitian adalah Valid, dengan taraf signifikan 0,361. Tabel correlation diatas pada kolom total diperoleh hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,361) maka data di atas dinyatakan valid. dan dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini adalah Valid sebagai alat ukur variabel, dan dapat dilanjutkan pada Uji Reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Bawono dalam Ghazi (2021:64) Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Suatu instrument dikatakan reliabel (handal) jika nilai Alpha lebih besar dari 0,60. Berikut ini hasil dari uji validitas dari variabel Kualitas Pelayanan Islami (X^1), Fasilitas (X^2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dengan menggunakan aplikasi program *Statistical Package for the Social Sciences 22* (SPSS Versi 22):

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Islami (X_1)	Pernyataan 1	0,770	0,60	Reliabel
	Pernyataan 2	0,781		Reliabel
	Pernyataan 3	0,783		Reliabel
	Pernyataan 4	0,793		Reliabel
	Pernyataan 5	0,785		Reliabel
	Pernyataan 6	0,786		Reliabel
	Pernyataan 7	0,784		Reliabel
	Pernyataan 8	0,787		Reliabel
	Pernyataan 9	0,774		Reliabel
	Pernyataan 10	0,761		Reliabel
	Pernyataan 11	0,785		Reliabel
	Pernyataan 12	0,791		Reliabel

Lanjutan Tabel 4.6

Fasilitas (X₂)	Pernyataan 1	0,669	0,60	Reliabel
	Pernyataan 2	0,670		Reliabel
	Pernyataan 3	0,708		Reliabel
	Pernyataan 4	0,717		Reliabel
	Pernyataan 5	0,673		Reliabel
	Pernyataan 6	0,683		Reliabel
	Pernyataan 7	0,684		Reliabel
	Pernyataan 8	0,714		Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 1	0,673	0,60	Reliabel
	Pernyataan 2	0,691		Reliabel
	Pernyataan 3	0,716		Reliabel
	Pernyataan 4	0,679		Reliabel
	Pernyataan 5	0,703		Reliabel
	Pernyataan 6	0,702		Reliabel
	Pernyataan 7	0,685		Reliabel
	Pernyataan 8	0,696		Reliabel
	Pernyataan 9	0,703		Reliabel

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.6, nilai keseluruhan dari Cronbach Alpha perindikator lebih besar dari nilai Standar Reliabilitas yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan handal atau reliable sebagai alat ukur variabel, dan dapat dilanjutkan pada Uji Normalitas.

3. Uji Normlitas

Uji ini untuk menguji apakah dalam model regresi data variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis dengan Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi > dari 0,05. Hasil uji normalitas perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,79907749
Most Extreme Differences	Absolute	,133
	Positive	,073

	Negative	-,133
Test Statistic		,133
Asymp. Sig. (2-tailed)		,183 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan dari Tabel 4.7 diatas hasil pengujian Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2 tailed) sebesar 0,183 yang lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi adalah normal sebagai alat ukur variabel.Uji Regresi Linier Berganda

4. Analisis Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:95). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan merupakan penelitian two-tail dengan tingkat signifikansi (α) 0,05. Perhitungan model regresi linear berganda dilakukan menggunakan program program SPSS 22.0 yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden Classic Bamboo Cafe.

Tabel 4.21
Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,504	3,589		2,648	0,013
Kualitas Pelayanan Islami	0,450	0,083	0,664	5,449	0,000
Fasilitas	0,223	0,098	0,277	2,275	0,031

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat dilihat nilai konstanta (niali a), sebesar 9,504, untuk Kualitas Pelayanan Islami (nilai β) 0, 450, sementara untuk

Fasilitas (nilai β) 0,223, sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,504 + 0,450X_1 + 0,223X_2 + e$$

Dimana:

X₁: Kualitas Pelayanan Islami

X₂: Fasilitas

Y: Kepuasan Pelanggan

Artinya:

- a. Nilai konstanta sebesar 9,504, artinya Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X₁), Dan Fasilitas (X₂) konstan atau tidak ada, atau sebesar 0, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 9,504.
- b. Kualitas Pelayanan Islami (X₁) sebesar 0,450 artinya bahwa jika Kualitas Pelayanan Islami (X₁) mengalami peningkatan 1 satuan sedangkan Fasilitas (X₂) konstan atau tidak ada atau sebesar 0, maka Kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,450.
- c. Fasilitas (X₂) sebesar 0,223, artinya bahwa jika Fasilitas (X₂) mengalami peningkatan 1 satuan sedangkan Kualitas Pelayanan Islami (X₁) konstan atau tidak ada atau sebesar 0, maka Kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,223.

Uji Linier Berganda juga memuat hasil Uji Hipotesis diantaranya:

1) Uji t

Pada penelitian ini besarnya df untuk t tabel dapat dihitung yaitu $df = (n-k) = 30-2 = 28$, dapat diperoleh nilai 1,701. Pengambilan keputusan pada uji ini adalah apabila t hitung < t tabel atau nilai signifikan > 0,05 maka H₀ diterima dan apabila t hitung > t tabel atau nilai signifikan < 0,05 maka H₀ ditolak. Berdasarkan Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Berganda adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan Islami (X₁) sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung sebesar 5,449 lebih besar dari t tabel sebesar 1,701. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan Islami (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan

Pelanggan (Y). Dengan demikian menolak H0 dan menerima H1, yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2) Nilai signifikan dari variabel Fasilitas (X₂) sebesar 0,031 lebih kecil dari α (0.05) dan nilai t hitung sebesar 2,275 lebih besar dari t tabel sebesar 1,708, sehingga variabel Fasilitas (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian menolak H0 dan menerima H2, yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2) Uji F

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018:98). Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan nilai F tabel pada taraf $\alpha = 0,05$, Pada penelitian ini besarnya df untuk f tabel dapat dihitung yaitu $df_1 = (k-1) = 4-1 = 3$, $df_2 = (n-k) = 30-3 = 27$, dan diperoleh nilai F tabel 2,96. Suatu data dinyatakan berpengaruh signifikansi apabila F hitung lebih besar dari F tabel atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% ($p < 0,05$). Uji F dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0.

Tabel 4.22
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	238,003	2	119,001	34,231	0,000 ^b
	Residual	93,864	27	3,476		
	Total	331,867	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan Islami

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.22 hasil uji F menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar $34,231 > 2,96$ Ftabel dengan angka signifikan (p value) $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak Ha diterima. Artinya antara variabel Kualitas Pelayanan Islami (X₁) dan Fasilitas (X₂) mempunyai varian yang

sama terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Classic Bamboo Cafe.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (adjusted R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila angka koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati 1 berarti model regresi yang digunakan sudah semakin tepat sebagai model penduga terhadap variabel dependen.

Tabel 4.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,847 ^a	0,717	0,696	1,865

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan Islami

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari Tabel 4.23 terlihat koefisien korelasi (R) sebesar 0.847 ini artinya ada hubungan sebesar 0.847 antara variabel dependen (Kepuasan Pelanggan (Y)) dengan variabel independen (Kualitas Pelayanan Islami (X_1)), dan (Fasilitas (X_2)), sehingga dapat disimpulkan korelasi antara Kualitas Pelayanan Islami (X_1), dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang kuat. Nilai R^2 sebesar 0,717 dan persentasenya adalah 69,6%, yang berarti bahwa 69,6% variabel Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Islami dan Fasilitas, sisanya sebesar 30,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan penelitian. Koefisien determinasi (Adjusted R) sebesar 0,696 ini berarti kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan Islami (X_1)) dan (Fasilitas (X_3)) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan (Y))

sebesar 69,6% sedangkan sisanya sebesar 30,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

E. Pembahasan

Pembahasan dalam bab ini peneliti akan menguraikan hasil analisis data yang disajikan pada bab sebelumnya. Penelitian yang dilaksanakan pada Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung Desa Karangdoro Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan sebanyak 30 responden dengan pembahasan pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X^1), dan Fasilitas (X^2) sebagai variabel bebas (independent) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat (dependent). Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Classic Bamboo Cafe di Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi

Dari hasil penelitian dari uji t menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Islami secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, artinya H_0 ditolak dan H_1 di terima. Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi. Dapat dilihat dari hasil signifikan variabel X_1 sebesar 0,013 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung variabel X_1 sebesar 5,449 lebih besar dari t tabel sebesar 1,708.

Tabel 5.1
Presentase Kuesioner Pelayanan Islami

Indikator	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS	
Kepatuhan Syariah	0%	3,3%	13,35%	40,0%	43,35%	100%
Jaminan	0%	0%	16,65%	48,35%	35,0%	100%
Daya Tanggap	0%	0%	21,7%	65,0%	13,3%	100%
Bentuk Fisik	0%	1,65%	16,7%	43,3%	38,35%	100%
Empati	0%	3,3%	21,7%	38,35%	36,65%	100%
Kehandalan	0%	1,65%	16,7%	53,3%	28,35%	100%

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Hasil data kuesioner dari Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap masing-masing item pernyataan yang diberikan. Pada variabel kualitas pelayanan islami, item pernyataan yang memiliki nilai indeks tertinggi berhubungan dengan pegawai yang melayani pelanggan di Classic Bamboo Cafe dengan pelayanan yang cekatan dan tanggap serta respon yang baik, dalam hal ini respon yang baik dan cekatan dalam melayani pelanggan masuk dalam indikator Daya Tanggap dengan presentase 65,0% pada jawaban setuju. Untuk nilai indeks tertinggi kedua berhubungan dengan pegawai Classic Bamboo Cafe yang handal dalam melayani pelanggan, tidak salah sasaran dalam memberikan pesanan serta tidak keliru dengan barang yang dipesan oleh pelanggan, dalam hal ini masuk dalam indikator Keandalan dengan Presentase 53,3% dengan jawaban setuju. Sedangkan untuk indikator Kepatuhan Syariah, Jaminan, bentuk fisik, dan Empati di Classic Bamboo Cafe juga sudah menerapkannya dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks item pernyataan untuk indikator Kepatuhan Syariah, Jaminan, bentuk fisik, dan Empati yang memiliki nilai cukup baik. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi yang memiliki pegawai berpenampilan rapi dan dapat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta tanggap terhadap pelanggan dapat memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi juga telah menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam yaitu *shiddiq, amanah, tabligh*, dan *fathonah*.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Classic Bamboo Cafe di Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi

Hasil pengujian antara variabel Fasilitas (X_2) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh t hitung sebesar 2,275. Artinya t hitung > t tabel 1,708 dan nilai signifikan $0,031 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten

Banyuwangi.

Tabel 5.2
Presentase Kuesioner Fasilitas

Indikator	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS	
Kelengkapan & Kebersihan Fasilitas	0%	6,65%	26,25%	25,45%	41,65%	100%
Kondisi & Fungsi Fasilitas	0%	13,35%	5%	50%	31,65%	100%
Kemudahan dalam menggunakan fasilitas	0%	1,65%	25%	33,35%	40,05	100%
Estetis atau keindahan	0%	1,65%	21,7%	25%	51,65%	100%

Sumber : data primer yang diolah (2022)

Dari hasil kuesioner Tabel 5.2 data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap masing-masing item pernyataan yang diberikan. Pada Variabel Fasilitas, item pernyataan yang memiliki nilai indeks tertinggi berhubungan dengan Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, yaitu indikator Estetis dan Keindahan dengan nilai presentase sebesar 51,65% dengan jawaban sangat setuju. Untuk nilai indeks tertinggi kedua berhubungan dengan Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, yaitu indikator Kondisi dan Fungsi Fasilitas yang masih berfungsi dengan layak dan baik dengan presentase sebesar 50% dengan jawaban setuju. Untuk indikator Kemudahan dalam menggunakan Fasilitas, dan Kelengkapan dan Kebersihan Fasilitas, sudah diberikan dengan cukup baik terbukti bahwa responden memberikan tanggapan yang cukup baik.

3. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X_1) dan Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Classic Bamboo Cafe di Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan tabel diatas hasil uji F menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar $34,231 > 2,96$ Ftabel dengan angka signifikan (p value) $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Classic Bamboo Cafe Blokagung.

Sedangkan jika dilihat dari hasil uji koefisien determinasi, nilai R sebesar 0.847. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan islami, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Classic Bamboo Cafe dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi. Untuk nilai R Square (R^2) sebesar 0.717. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami, dan fasilitas memiliki kontribusi dan mampu menjelaskan tentang kepuasan masyarakat di pelanggan di Classic Bamboo Cafe dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi sebesar 69,6%.

Tabel 5.3
Presentase Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Indikator	Presentase					Total
	STS	TS	N	S	SS	
Kesesuaian Harapan.	0%	3,3%	15%	42%	39,7%	100%
Kesediaan pelanggan	0%	0%	18,9%	60%	21,1%	100%
Ketersediaan merekomendasikan	0%	2,2%	18,9%	42,2%	36,7%	100%

Sumber : data primer yang diolah (2022)

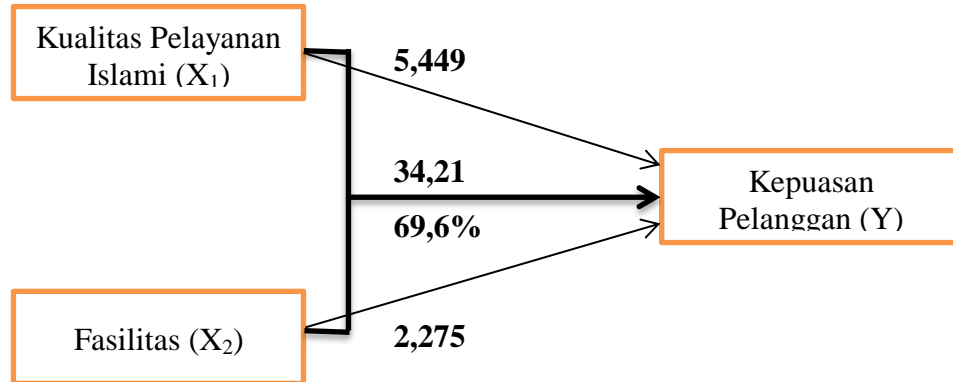
Dari data kuesioner menunjukkan bahwa responden atau pelanggan merasa puas dengan pelayanan serta fasilitas yang diberikan terbukti dari Tabel 5.3 responden sebagian besar memberi tanggapan yang baik. Dari presentase Tabel 5.3 diatas item pernyataan yang memiliki nilai indeks terbesar berhubungan dengan Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, adalah indikator Kesediaan Pelanggan dengan Presentase sebesar 60% dengan jawaban setuju. Sedangkan untuk nilai indeks terbesar kedua adalah indikator kesediaan pelanggan dengan presentase 42,2% dengan jawaban setuju. Hal ini berarti sebagian pelanggan di tempat tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, dengan pelanggan merasa senang ketika berada ditempat tersebut, dan bersedia untuk berkunjung kembali, serta mau memberi saran yang membangun untuk tempat tersebut. Untuk indikator Kesesuaian Harapan, responden memberi tanggapan baik kepada pegawai dan tempat tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa responden memberikan nilai cukup baik pada indikator Kesesuaian Harapan.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Classic Bamboo Cafe Dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Islami secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen, maka akan semakin puas pelanggan atau konsumen dengan pelayanan yang diberikan di Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten Banyuwangi dengan bukti hasil uji t pada Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Berganda, nilai signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_1) sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung sebesar 5,449 lebih besar dari t tabel sebesar 1,701, dan presentase kuesioner Tabel 5.1 yang menunjukkan hasil kuesioner didominasi dengan jawaban setuju dan sangat setuju.
2. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin nyaman dan memadai fasilitas yang diberikan maka akan semakin puas pelanggan yang datang di Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten Banyuwangi dengan bukti hasil uji t pada Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Berganda nilai signifikan dari variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0,031 lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung sebesar 2,275 lebih besar dari t tabel sebesar 1,708, dan presentase kuesioner Tabel 5.2 yang menunjukkan hasil kuesioner didominasi dengan jawaban setuju dari responden.
3. Kualitas Pelayanan Islami, dan Fasilitas mempunyai varian terhadap kepuasan berkunjung pelanggan yang datang di Classic Bamboo Cafe Blokagung, Kabupaten Banyuwangi dengan bukti hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $34,231 > 2,96$ Ftabel dengan angka signifikan (p value) $0,000 < 0,05$, dan presentase kuesioner Tabel 5.3 menunjukkan

hasil kuesioner didominasi dengan jawaban setuju dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami, dan fasilitas memiliki kontribusi dan mampu menjelaskan tentang kepuasan masyarakat di pelanggan di Classic Bamboo Cafe dusun Blokagung, Kabupaten Banyuwangi sebesar 69,6%.



Gambar 5.1 Nilai Regresi Berganda

G. Saran

1. Classic Bamboo Cafe sebaiknya meningkatkan lagi semua aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan baik dari segi pelayanan, fasilitas dan lain sebagainya, juga sangat diharapkan agar slalu terjadi peningkatan kinerja pada masa yang akan datang dari berbagai sisi baik administrasi ataupun sistem pemasaran yang ada.
2. Bagi pegawai Classic Bamboo Cafe supaya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan serta memperbaharui fasilitas ataupun model yang ada supaya rasa seseorang ingin berunjung semakin besar dan menambah konsumen yang datang untuk berkunjung.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lainnya yang bisa mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, sehingga dapat memperluas jangkauan penelitian dan menjadi motivasi serta inspirasi bagi pembaca juga peneliti-peneliti yang mendatang.

Daftar Pustaka

- Aisyah, Siti. 2019. *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryanto. 2018. *Pengolahan Database Aplikasi Kasir*. Modul: Pengantar Aplikasi Komputer.
- Dailiati, Surya. 2018. *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV Jagad Publishing.
- Dewi, Didin F. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Blitar*. Skripsi. Tulungagung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
- Efratani S, Damanik. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Erika, Revida dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozi, Al S. 2021. *Pengaruh Kepemimpinan Islami, Etika Kerja Islami Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Ugt Nusantara Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi. Banyuwangi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIDA Banyuwangi.
- Hardinata, Vanda dkk. 2021. *Artikel Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa*. Malang: Media Nusa Creative.
- Harmoko H, Sunaryo H. 2017. *Pengaruh etika kerja Islam dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kabupaten Kutai Timur)*. riset Manajemen 1.
- Hasanah, Farida K. 2018. *Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung*. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
- Marsudi, Edi dkk. 2022. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Maulana AS. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Jurnal Ekonomi*,7(2):115.
- Maydiana, Luthfia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*,7(2):446.
- Muflih, Alfi A dkk. 2021. *Bisnis Ala Mahasiswa*. Purwokerto: Cv. Zt Corpora.
- Mukhadis, A. 2017. *Evaluasi Program Pembelajaran Bidang Teknologi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Mutiawati, Cut dkk. 2019. *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pebruary, Silviana dkk. 2020. *Pencegahan Fraud Pada Lembaga Micro Syariah*. Sleman: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.

- Putra RP, Herianingrum S. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya. *Jurnal JESTT*,1(9):624.
- Rafidah. 2019. Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Nalar Fiqih*,10(2):122.
- Razak, Ismail. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*,7(2):4.
- Rizan, Muhammad dkk. 2022. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Ahlimedia.
- Saputro, Budiyono. 2017. *Manajemen Penelitian Pengembangan (Research & Development)*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Setiana A, & Nuraeni R, 2018. *Riset Keperawatan*. Cirebon: LovRinz Publishing.
- Shihab, M. Quraish. 2020. *Wawasan Al-Qur'an Tafsir Maudu'i atas Berbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supian, Sauri. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur*. Tesis. Malang: Program Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Surakhmad. 2012. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Tan, Suhendri, dkk. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Wisley golf & sport centre. *Jurnal Ilmiah Maksitek*,5(2):111.
- Tjiptono F, Chandra G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Dua*. Yogyakarta: ANDI.
- Wibowo, I., & Stefani, L. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Den Bei Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*,7(2):87.
- Yudhanto, Yudho. 2018. *Information Teknologi Business Start-Up*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.