



Perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah melalui Kepuasan Nasabah: Tinjauan Lembaga Keuangan Mikro Syariah

Nurul Istifadhoh¹, Wiwik Saidatur Rolianah²

¹²Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Kanjeng Sepuh Gresik Jawa Timur

isti@steikassi.ac.id, wiwik@steikassi.ac.id

Sections Info	ABSTRACT
<p>Article history:</p> <p>Received: June, 21, 2024 Revised: June, 23, 2024 Accepted: June, 28, 2024</p> <p>Published online: June, 30, 2024</p>	<p><i>This research aims to examine the role of customer satisfaction in its contribution to improving the economy in a country. So that it can be used as a basis for developing Islamic Microfinance Institutions. Customer satisfaction is a person's feeling of being satisfied and arises after an event occurs, in this case by comparing reality with the expectations they receive. The type of research used is qualitative research with a descriptive analytical approach. After observations, the result of this research is the achievement of consumer satisfaction which consists of fulfilling customer expectations, reuse in utilizing financial services and the emergence of comfort and trust which causes customers to recommend Islamic Microfinance Institutions to colleagues, family and the surrounding community. So it can be concluded that the benefits of customer satisfaction have a significant influence on improving Islamic microfinance institutions.</i></p>
<p>Keywords: <i>effectiveness, customer satisfaction, Islamic microfinance institutions</i></p>	<p>Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kepuasan nasabah dalam kontribusinya terhadap peningkatan perekonomian di suatu Negara. Sehingga dapat dijadikan dasar dalam mengembangkan Lembaga Keuangan Mikro Islam. Kepuasan nasabah merupakan perasaan seseorang yang puas dan muncul setelah adanya sebuah kejadian, dalam hal ini dengan membandingkan antara kenyataan dengan harapan mereka terima. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Setelah adanya pengamatan, maka hasil dari penelitian ini ialah tercapainya kepuasan konsumen yang terdiri dari terpenuhinya harapan nasabah, menggunakan kembali dalam pemanfaatan jasa keuangan dan munculnya kenyamanan serta kepercayaan yang menyebabkan nasabah melakukan rekomendasi Lembaga Keuangan Mikro Islam terhadap teman sejawat, keluarga maupun masyarakat sekitarnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan pada peningkatan lembaga keuangan mikro Islam.</p>
<p>Kata Kunci : <i>efektifitas, kepuasan nasabah, lembaga keuangan mikro Islam</i></p>	

A. PENDAHULUAN

Saat ini desakan dan permintaan masyarakat terhadap jasa produk lembaga keuangan terus menerus meningkat, bertepatan dengan meningkatnya pengetahuan dan teknologi. Supaya masyarakat ingin menyimpan maupun menggunakan pinjaman dari bank, maka pihak lembaga keuangan harus dapat memberikan rangsangan berbentuk balas jasa yang diperuntukkan kepada masing-masing nasabah. Rangsangan tersebut bisa berbentuk mudahnya pembukaan rekening tabungan, keuntungan yang tinggi, bebas biaya administrasi, bebas biaya transfer, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM atau kantor cabang yang tersebar diberbagai wilayah,

hadiah, nasabah dapat mengambil atau menyimpan tanpa pembatasan, serta pelayanan yang menjadi awal tertariknya nasabah menggunakan lembaga keuangan tersebut.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler, 2003). Kepuasan nasabah ialah hal utama yang harus difikirkan keberadaannya untuk mengembangkan suatu lembaga keuangan. Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah menjadi salah satu aspek yang sangat penting guna menjaga citra perusahaan di kalangan masyarakat, sehingga pelayanan prima bagi nasabah harus ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah baik dari segi sistem operasional lembaga keuangannya maupun sistem operasional produk-produknya. Hal ini menjadi sangat berkaitan mengingat peran nasabah yang sangat besar kontribusinya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung proses kemajuan suatu lembaga keuangan (Indah Febriana, 2016).

Lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah memiliki karakter yang berbeda dalam hal penyedia jasa. Dimana perbedaan yang paling mendasar antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah ialah terletak pada sistem yang digunakannya dalam menjalankan bisnisnya. Dalam lembaga keuangan syariah, aktifitas operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah dan dari sinilah menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan jasa dari lembaga keuangan syariah (Cahyani, 2016).

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2013, Keberadaan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) memiliki tujuan, yaitu: 1) Meningkatkan akses pendanaan skala mikro bagi masyarakat; 2) Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat; 3) Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat miskin atau berpenghasilan rendah (Keuangan, 2022). LKM merupakan lembaga yang memberikan jasa keuangan bagi pengusaha mikro dan masyarakat berpenghasilan rendah, baik formal, semi formal dan informal (Swasono & Dkk, 2009).

Pertumbuhan lembaga keuangan mikro dalam triwulan terakhir mengalami pertumbuhan yang cukup stabil, dimana dari bulan agustus 2021 hingga april 2022 lembaga keuangan mikro tidak mengalami peningkatan dan penurunan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Pelaku LKM				
<i>Table 1. MFIs Number of Entities</i>				
Keterangan	Agustus August 2021	Desember December 2021	April April 2022	Items
Konvensional	146	144	146	Conventional
Koperasi	103	101	102	Cooperative
PT	43	43	44	Limited Company
Syariah	81	82	81	Sharia
Koperasi	80	81	80	Cooperative
PT	1	1	1	Limited Company
Total	227	226	227	Total

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (Keuangan, 2022).

Keberadaan LKM Islam ini bermula pada usaha mikro yang dijalankan oleh

masyarakat sulit berkembang. Hal ini disebabkan karena usaha mikro yang umumnya berasal dari masyarakat lapisan bawah nyaris tidak tersentuh (*undeserved*) dan dianggap tidak memiliki potensi dana oleh lembaga keuangan formal, sehingga menyebabkan laju perkembangannya terhambat. Biasanya modal usaha mikro hanya bergantung pada modal sendiri ataupun keluarga. Adapun program pembiayaan pada usaha mikro dinilai mampu upaya pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan (Gina & Effendi, 2015). Keterbatasan akses sumber-sumber pembiayaan yang dihadapi oleh pelaku usaha mikro kepada perbankan, menyebabkannya tergantung pada sumber-sumber informal salah satunya ialah LKS Islam.

Kehadiran LKM Islam dapat dijadikan alternatif bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro yang digelutinya. Hal ini dikarenakan LKM Islam lebih fleksibel dan dapat menjangkau masyarakat kecil dibandingkan dengan Bank yang hanya bisa menjangkau kalangan menengah ke atas. LKM Islam juga diharapkan bisa menggantikannya dengan prinsip muamalah sesuai dengan ajaran Islam dikarenakan LKM Islam memang menjunjung tinggi asas-asas tersebut (Vonna, 2014). Disisi lain dalam LKM Islam yang menerapkan sistem Islam ini dikembangkan bentuk-bentuk pembiayaan untuk usaha kecil dengan menggunakan sistem *profit sharing* (Zubair, 2016). LKM Islam harus berjalan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah tentang larangan penggunaan Riba (bunga) yang dapat merugikan masyarakat serta meningkatkan sosial ekonomi melalui kegiatan pembiayaan (Rashid et al., 2018).

LKM Islam dinilai mampu membantu masyarakat untuk meningkatkan ekonomi kelas menengah, yaitu: meningkatkan tingkat pendapatan dengan program pro-miskin; mencapai distribusi pendapatan yang adil; dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua elemen masyarakat (Rokhman, 2013). Disamping itu, keberadaan indikator tersebut dapat dijadikan harapan bagi LKM Islam untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney terdiri 3 indikator, antara lain kesesuaian harapan; minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi (Fandi, 2013). Pentingnya memunculkan kepuasan pada diri masyarakat menjadi tolak ukur bagaimana LKS Islam itu apakah dapat berkembang dengan baik atau tidak. Sehingga dapat ditarik permasalahan yaitu bagaimana kepuasan nasabah dapat mempengaruhi peningkatan suatu lembaga keuangan mikro Islam. Terbentuknya permasalahan yang menjadi latar belakang kajian permasalahan di LKM Islam, maka diperlukan perbaikan ataupun peningkatan yang harus dilakukan. sehingga diperlukan adanya tawaran untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pokok penelitian.

B. METODE PENELITIAN

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian literasi yang menggunakan deskriptif analitik. Deskriptif analitik merupakan suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dikerjakan dengan mengkaji empat jurnal utama mengenai pembiayaan dan lembaga keuangan mikro islam. Rancangan penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan ialah penelitian yang

dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepuustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu (Hasan, 2008). Penelitian ini dilaksanakan dengan mengumpulkan dan memperoleh data-data dari empat jurnal utama mengenai pembiayaan dan lembaga keuangan mikro islam disertai beberapa jurnal pendukung.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Nasabah dalam Pemasaran Syariah

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengungkan perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler, 2000). Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan merupakan respons nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Hal ini diungkapkan pada penentuan kepuasan nasabah, yaitu expectations (apa yang diharapkan) dan perceived performance (pelayanan yang diterima). Jika perceived performance melebihi expectations maka nasabah akan merasa puas, namun jika sebaliknya perceived performance jauh di bawah expectations maka pelanggan akan merasa tidak puas (Al-Arif, 2010).

Rashid mengatakan ada beberapa hal yang menjadi kebutuhan nasabah, antara lain: 1) Tersedianya produk yang menjadi kebutuhan nasabah; 2) terciptanya pelayanan yang ramah dan menggunakan prinsip kemitraan; 3) munculnya ruang konsultasi terkait pengembangan usaha mikro nasabah, investasi dsb. Sehingga kepercayaan juga dapat dibangun melalui penyampaian layanan yang kompeten dan aktivitas perusahaan yang efektif (Rashid et al., 2018). Dalam LKM Islam didapati kriteria nasabah yang bersifat mayoritas seperti jenis kelamin nasabah, usia serta pendidikan nasabah yang memiliki pengaruh cukup besar dalam peningkatan perusahaan. Sehingga kriteria tersebut dapat menjadi sebuah ukuran apakah lembaga tersebut dapat meningkat atau stagnan.

Dibutuhkannya terjalinnya hubungan baik secara terus menerus atau berkesinambungan dengan nasabah, sehingga hubungan tersebut dapat terpelihara bukan hanya hubungan jangka pendek, namun juga hubungan jangka panjang. Nasabah tidak hanya merasa puas, namun lebih dari itu yaitu nasabah dapat loyal pada LKM Islam. Oleh sebab itu, LKM Islam diharuskan supaya dapat merawat serta meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah.

2. Analisis Kepuasan Nasabah sebagai Upaya Peningkatan Lembaga Keuangan Mikro Islam

Implementasi LKM Islam dalam memberikan manfaat kepada seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah diharapkan membawa kemaslahatan bagi masyarakat. Mengingat sebelum adanya LKM Islam masyarakat mengalami kesusahan untuk keluar dari zona tersebut. Akibatnya mereka mengalami kehidupan yang sama sekali tidak adanya perubahan. Disisi lain banyaknya lembaga keuangan, tidak terserap baik oleh mereka. Alasannya, lembaga keuangan tersebut memiliki banyak persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu, namun masyarakat menengah ke bawah tidak mampu untuk memenuhinya. Sehingga mereka tidak mampu meningkatkan ekonomi keluarganya, menjadi masyarakat yang berdaya dan bermartabat. Pada LKM, kepuasan menjadi tolak ukur

tentang bagaimana posisi perusahaan tersebut mampu diterima oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan dengan rasa puas yang dimiliki oleh setiap konsumen dapat dijadikan bentuk support yang diberikan konsumen kepada perkembangan perusahaan.

Kepuasan nasabah LKM Islam yang meliputi kualitas pelayanan dan peran moderasi persepsi syariah dapat memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat. Langkah-langkah positif sangat disarankan guna lebih berdampak pada peningkatan ekonomi dan standar hidup nasabah maupun masyarakat miskin. Hal ini dapat menjadikan LKM Islam dengan mudah dipasarkan dan dapat memberikan kesadaran tentang pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam. Hingga akhirnya terbentuknya pemahaman mengenai hubungan antara kualitas layanan, persepsi syariah dan kepuasan nasabah mengenai sektor keuangan mikro Islam (Khan & Akhter, 2017). Hubungan tersebut dapat berjalan dengan baik bilamana disertai dengan penerapan strategi manajemen yang baik.

Dalam praktik manajerial terdapat empat strategi yang diterapkan dalam LKM Islam, yaitu: pertama, LKM Islam menggunakan prinsip syariah yang dapat merespons kebutuhan nasabah, hal ini akan berpengaruh pada kepercayaan masyarakat yang mengakibatkan banyak masyarakat yang beralih menggunakan LKM Islam. Kedua, peran moderasi yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah setelah munculnya kepuasan pada dirinya. Hal ini akan mengurangi biaya peralihan nasabah serta akan meningkatkan profitabilitas LKM Islam. Oleh sebab itu strategi ini berkaitan dengan berlakunya strategi pemasaran. Ketiga, karena terkait dengan psikologi, kita dapat membentuk lebih banyak tautan dengan menggunakan visi atau pola pikir nasabah (Khan & Akhter, 2017).

Ashraf mengungkapkan bahwa LKM Islam dapat menjadi solusi dan harapan untuk masyarakat jika didasari dengan al-Qur'an maupun perintah Nabi SAW. LKM Islam memberikan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Pembiayaan ini diklasifikasikan menjadi dua yaitu kemitraan (sharikat) dan kontrak pertukaran (mu'awadat). Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua transaksi yang dapat dilakukan, antara lain muarakah dan mudharabah. Sedangkan pada mu'awadat ialah akad yang dilakukan karena adanya motif bisnis seperti jual beli, sewa atau lainnya sehingga cara yang ditempuh dapat berupa pertukaran harta dengan uang atau uang dengan jasa, dalam hal ini menggunakan akad murabahah dan ijarah. Selain itu produk Zakat, Wakaf, Qard Hassan dan Sadaqaat memiliki banyak manfaat dan dialokasikan guna memperbaiki kehidupan masyarakat miskin. Penerapan instrument Islam dapat diintegrasikan secara efektif ke dalam program pembiayaan mikro guna mengajak masyarakat untuk berdaya (Ashraf, 2010).

Disisi lain, LKM Islam juga memiliki hubungan yang kuat dengan faktor pendapatan, pendidikan maupun kemajuan suatu usaha atau bisnis. Hal ini berkaitan dengan meningkatnya pendapatan rumah tangga, meningkatnya akses pendidikan anak-anak serta dukungan atau support modal dalam peningkatan suatu usaha mikro yang dimiliki oleh masyarakat kalangan menengah ke bawah. Mereka beranggapan bahwa pinjaman tanpa bunga dapat dijadikan alat yang ampuh dalam pengentasan kemiskinan. Sehingga diperlukannya integrasi antara LKM Islam dengan lembaga sosial, zakat, wakaf maupun takaful serta adanya kerjasama dengan lembaga profesional maupun lembaga pengembangan keahlian (Rokhman, 2013).

Artikel ini menerapkan tiga indikator bagaimana kepuasan nasabah dapat tercapai. Tiga indikator tersebut antara lain: pertama, kesesuaian harapan. Pada keempat penelitian utama dijelaskan bahwa terpenuhinya kesesuaian harapan. Hal ini berkaitan dengan respons masyarakat yang ingin bekerjasama dengan LKM Islam. Respons tersebut tentunya diterima dengan baik dan dapat dijadikan bahan

peningkatan, evaluasi maupun perbaikan bagi LKM Islam untuk tetap memberikan kemaslahatan bagi nasabah dan masyarakat. Manfaat yang diberikan oleh LKM Islam kepada nasabah terkait dengan support atau dukungan dalam proses transaksi modal pembiayaan usaha mikro nasabah mengalami banyak peningkatan baik dari segi ekonomi, pendidikan maupun bisnis yang digelutinya.

Kedua, minat berkunjung kembali. Pada keempat penelitian utama ditemukan bahwasannya setelah berakhirnya akad kerjasama, nasabah mengajukan kembali sebagai pembiayaan modal kerja. Pada minat berkunjung kembali ini, nasabah lebih memanfaatkan fasilitas konsultasi tentang pengembangan usaha atau bisnis yang mereka geluti. Tentunya kegiatan konsultasi tersebut memberikan prospek yang cukup baik bagi pengembangan bisnisnya. Hal ini berkaitan juga dengan kompetensi yang dimiliki oleh SDM dari LKM Islam. Pendidikan dan pelatihan sebagai peningkatan kompetensi memberikan sumbangsih yang sangat bermanfaat bagi LKM Islam maupun nasabah. Oleh karena itu nasabah merasakan bentuk kenyamanan yang muncul kepercayaan kepada LKM Islam.

Ketiga, kesediaan merekomendasi. Setelah munculnya kepercayaan dalam diri nasabah, mereka mulai merekomendasi masyarakat, teman sejawat maupun keluarganya untuk bekerjasama dengan LKM Islam jika mereka membutuhkan. Pengaruh dari respons tersebut menjadikan masyarakat lainnya beramai-ramai ingin bekerjasama dan mengambil manfaat mengenai keberadaan LKM Islam. Penyaluran dana kebajikan yaitu zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf, juga memberikan keyakinan dari nasabah bahwa selain menggunakan jasa keuangan tersebut mereka juga dapat membantu atau menolong orang dengan pengumpulan dan penyaliran dana kebajikan tersebut. Oleh sebab itu LKM Islam memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam ekonomi keluarga, pendidikan maupun bisnis yang berkontribusi pada perekonomian suatu negara.

D. KESIMPULAN

Dari hasil diskusi di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Sebagaimana indikator yang telah ditetapkan mengalami kesesuaian yang cukup baik. Indikator tersebut antara lain: pertama, kesesuaian harapan, dimana terjadinya peningkatan baik dibidang ekonomi keluarga, pendidikan, maupun pengembangan usaha atau bisnis. Kedua, minat berkunjung kembali, optimalnya pemanfaatan fasilitas konsultasi yang dilakukan nasabah pada karyawan LKM Islam atas pengembangan usaha atau bisnis yang mereka geluti. Dimana kegiatan konsultasi tersebut memberikan prospek yang cukup baik bagi pengembangan bisnisnya. Ketiga, kesediaan merekomendasi. Setelah menerima dan merasakan manfaat dari kehadiran LKM Islam atas pengembangan usaha atau pendidikan dll, nasabah melakukan komunikasi atau rekomendasi kepada orang lain. Hal ini menjadi salah satu nilai bahwa nasabah merasakan kenyamanan maupun kepercayaan pada LKM Islam.

Dalam artikel ini, dijelaskan bahwa LKM Islam memiliki manfaat yang secara berangsur-angsur dirasakan oleh nasabah. Manfaat tersebut memiliki pengaruh yang cukup signifikan bagi nasabah, pengaruh tersebut antara lain: 1) mendukung peningkatan ekonomi keluarga; 2) mendukung pendidikan anak-anak; 3) mengembangkan bisnis atau usaha mikro yang dikelola oleh nasabah; 4) penyaliran dana kebajikan (zakat, infaq, shadaqah dan wakaf); dan 5) hubungan atau kemitraan yang terjalin baik antara karyawan LKM Islam dengan nasabah. Disisi lain, artikel ini tidak menyebutkan bahwa LKM Islam tidak memiliki pengaruh bagi pelayanan kesehatan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat menengah ke bawah diberikan

asuransi kesehatan oleh pemerintah setempat. Sehingga dalam melakukan pengobatan ke fasilitas kesehatan, nasabah tidak perlu mengajukan pembiayaan terlebih dahulu.

Penulis memberikan tawaran terkait pengembangan LKM Islam di industri keuangan. Pertama, peningkatan dukungan dari pemerintah setempat hingga pemerintah pusat. Semakin tinggi dukungan yang diberikan maka akan semakin besar pula manfaat yang akan diterima oleh nasabah maupun masyarakat lainnya. Kedua, besarnya dukungan masyarakat baik Muslim maupun non Muslim. Dukungan masyarakat menjadi support pengembangan LKM Islam di industri keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Ashraf, M. A. (2010). The Effectiveness of Microcredit Programs and Prospects of Islamic Microfinance Institutes (IMFIs) in Muslim Countries : A Case Study in Bangladesh. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 6(4). <https://www.findevgateway.org/paper/2010/01/effectiveness-microcredit-programs-and-prospects-islamic-microfinance-institutes>
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Fandi, T. (2013). *Service, Quality & Satisfaction : Edisi 3*. ANDI.
- Gina, W., & Effendi, J. (2015). Program Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam Peningkatan Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro (Studi Kasus BMT Baitul Karim Bekasi). *Al-Muzara'ah*, 3(1), 34–43. <https://doi.org/10.29244/jam.3.1.34-43>
- Hasan, I. (2008). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Indah Febriana, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Keuangan, O. J. (2022). *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://www.ojk.go.id>
- Khan, S., & Akhter, W. (2017). Service quality and the moderating effect of Shari'ah perception on client satisfaction: A comparison of islamic and conventional microfinance in Pakistan. *Cogent Economics and Finance*, 5(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2017.1315206>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.

-
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran: Edisi Sebelas*. Indeks Kelompo Gramedia.
- Rashid, M., How, S. M., & Bhuiyan, A. B. (2018). Satisfaction With Islamic Microcredit Institutions: A Borrower-Centric Approach. *International Finance Review*, 19(December), 69–92. <https://doi.org/10.1108/S1569-376720180000019004>
- Rokhman, W. (2013). The Effect of Islamic Microfinance on Poverty Alleviation: Study in Indonesia. *Economic Review: Journal of Economics and Business*, 11(2), 21–30. https://www.researchgate.net/publication/289490017_The_Effect_Of_Islamic_Microfinance_On_Poverty_Alleviation_Study_In_Indonesia
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV. Alfabeta.
- Swasono, & Dkk; (2009). *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam*. Rajawali Pers.
- Vonna, A. (2014). Pengembangan Produk-produk Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Equilibrium*, 2(1). <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v2i1.717>
- Zubair, M. K. (2016). Analisis Faktor-faktor Sustainability Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Iqtishadia*, 9(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21043/iqtishadia.v9i2>