



Pengaruh Kompetensi Dan Orientasi Pelayanan Accounting Officer Terhadap Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah Di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro

Agus Wahyu Irawan¹ Moh. Agus Sifa'² Moch. Zainal Azis Muchtarom³ M. Mun'im⁴ Shelvyna Rikantasari⁵ Moh. Husaini Hakim⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Al-Hikmah Indonesia, Indonesia

aguswahyuirawanw@gmail.com, agusagus58@gmail.com,
azies1922@gmail.com, uaimunim@gmail.com, shelvyna@gmail.com,
husainhakim050@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the influence of Accounting Officers' competence and service orientation on members' decisions to choose Mudharabah Savings at KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. The research was motivated by the consistently high demand for Mudharabah Savings compared with other savings products, indicating the importance of identifying internal factors influencing members' decisions. This study employed a quantitative approach using an associative research design. The population consisted of members of Mudharabah Savings at KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro, while the sample was determined through probability sampling techniques. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, and documentation. The data were analyzed using multiple linear regression supported by validity testing, reliability testing, classical assumption testing, partial t-test, simultaneous F-test, and the coefficient of determination (R^2). The findings reveal that Accounting Officers' competence has a positive and significant effect on members' decisions to choose Mudharabah Savings. Service orientation also has a positive and significant influence on members' decisions. Furthermore, competence and service orientation simultaneously have a positive and significant effect on members' decisions to select Mudharabah Savings at KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. These findings indicate that improving Accounting Officers' knowledge, skills, professionalism, and service quality strengthens members' trust and encourages their decisions to use Mudharabah Savings products. This study provides practical implications for Islamic microfinance institutions in improving human resource quality and service excellence to enhance institutional competitiveness.

Keywords: Competence, Service Orientation, Accounting Officer, Members' Decision, Mudharabah Savings.



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan orientasi pelayanan Accounting Officer terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah pada KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Penelitian dilatarbelakangi oleh tingginya minat anggota terhadap produk Simpanan Mudharabah dibandingkan produk simpanan lainnya, sehingga diperlukan kajian mengenai faktor internal yang memengaruhi keputusan anggota. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh anggota Simpanan Mudharabah KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji parsial (t), uji simultan (F), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi Accounting Officer berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah. Orientasi pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota. Secara simultan kompetensi dan orientasi pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan, keterampilan, profesionalisme, serta kualitas pelayanan Accounting Officer mampu meningkatkan kepercayaan anggota dan mendorong keputusan memilih produk Simpanan Mudharabah. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi KSPPS BMT dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan sebagai strategi memperkuat daya saing lembaga keuangan syariah.

Kata Kunci: Kompetensi, Orientasi Pelayanan, Accounting Officer, Keputusan Anggota, Simpanan Mudharabah.

PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam memperluas akses keuangan masyarakat adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, KSPPS BMT tidak hanya menjalankan fungsi bisnis melalui penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga mengemban fungsi sosial dalam mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat.¹ Keberadaan KSPPS BMT menjadi

¹ Manajemen Perbankan Syariah, Ismail, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2018), 25.



semakin penting karena mampu menjangkau kelompok usaha mikro, kecil, dan masyarakat yang belum sepenuhnya terlayani oleh lembaga keuangan formal.² Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, KSPPS BMT dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia agar mampu mempertahankan kepercayaan serta loyalitas anggotanya.³

Salah satu produk unggulan yang banyak ditawarkan oleh KSPPS BMT adalah Simpanan Mudharabah. Produk ini menggunakan akad kerja sama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*) dengan sistem bagi hasil sesuai prinsip syariah.⁴ Dibandingkan produk simpanan lainnya, Simpanan Mudharabah memiliki karakteristik yang mampu memberikan nilai tambah bagi anggota karena mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan pembagian keuntungan yang telah disepakati bersama.⁵ Keputusan anggota dalam memilih produk Simpanan Mudharabah menjadi aspek penting yang perlu dipahami oleh pengelola lembaga keuangan syariah sebagai dasar dalam menyusun strategi pelayanan dan pengembangan produk.⁶

KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang menunjukkan perkembangan cukup baik dalam penghimpunan dana masyarakat. Data internal lembaga menunjukkan bahwa Simpanan Mudharabah merupakan produk simpanan dengan jumlah anggota terbesar selama periode 2021 hingga 2024 dibandingkan produk simpanan lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa produk ini memiliki tingkat penerimaan yang tinggi di kalangan anggota. Meskipun masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi lembaga, antara lain belum meratanya kompetensi *Accounting Officer* dalam memberikan penjelasan produk, adanya perbedaan kemampuan komunikasi antartugas, serta belum optimalnya penerapan

² Manajemen Bank Syariah, Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 38.

³ Marketing Management, Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson, 2016), 153.

⁴ Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik, Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, 95.

⁵ Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, 98.

⁶ Kotler and Keller, *Marketing Management*, 195.



orientasi pelayanan berbasis teknologi digital.⁷ Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi, tingkat kepercayaan, dan keputusan anggota dalam memilih produk simpanan.⁸

Accounting Officer memiliki posisi strategis karena menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung dengan anggota sejak tahap pengenalan produk, konsultasi, hingga pelayanan setelah transaksi. Keberhasilan seorang *Accounting Officer* tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kompetensi profesional yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan membangun hubungan yang baik dengan anggota. Spencer dan Spencer menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja unggul melalui unsur *motives, traits, self-concept, knowledge, dan skills*.⁹ Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki *Accounting Officer*, semakin besar peluang terciptanya kepercayaan anggota terhadap lembaga sehingga dapat mendorong keputusan dalam memilih produk keuangan syariah.¹⁰

Orientasi pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas hubungan antara lembaga dan anggota. Orientasi pelayanan mencerminkan komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sikap ramah, responsif, empatik, dan profesional. Konsep ini sejalan dengan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.¹¹ Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi anggota sehingga meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kecenderungan untuk memilih maupun mempertahankan penggunaan suatu produk.¹²

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah maupun loyalitas pelanggan pada

⁷ Wawancara dengan Farida Mutia, Manajer KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro, Bojonegoro, 15 April 2026.

⁸ Spencer and Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance* (New York: John Wiley & Sons, 1993), 9.

⁹ Spencer and Spencer, *Competence at Work*, 9.

¹⁰ Spencer and Spencer, *Competence at Work*, 15.

¹¹ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 21-40.

¹² Zeithaml, Parasuraman, and Berry, "SERVQUAL," 24.



lembaga keuangan syariah. Penelitian Bashir Ahmad Fida dkk. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.¹³ Penelitian Adela Ika Febiyanti dan Agung Wahyudi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan serta kepercayaan memengaruhi keputusan masyarakat menabung pada BMT.¹⁴ Penelitian Naufal Nurul Aisyah mengungkapkan bahwa pelayanan dan kepercayaan berkontribusi terhadap keputusan menabung anggota pada lembaga keuangan syariah.¹⁵ Sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel utama tanpa mengkaji secara spesifik kompetensi *Accounting Officer* sebagai faktor yang secara langsung membentuk kualitas interaksi dengan anggota.

Penelitian mengenai kompetensi sumber daya manusia pada lembaga keuangan syariah umumnya lebih banyak diarahkan pada pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, produktivitas organisasi, atau kepuasan kerja. Kajian yang menghubungkan kompetensi *Accounting Officer* dengan keputusan anggota memilih produk Simpanan Mudharabah masih relatif terbatas.¹⁶ Penelitian sebelumnya juga cenderung menguji masing-masing variabel secara terpisah sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan simultan antara kompetensi *Accounting Officer* dan orientasi pelayanan terhadap keputusan anggota. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang membuka peluang untuk mengembangkan model analisis yang lebih integratif dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah.

Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) melalui pengembangan model empiris yang mengintegrasikan kompetensi *Accounting Officer* dan orientasi pelayanan sebagai dua variabel independen yang dianalisis secara simultan dalam menjelaskan keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah pada KSPPS BMT Kemitraan

¹³ Bashir Ahmad Fida et al., "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Islamic Banking," *Management Science Letters* 10, no. 11 (2020): 2447-2458.

¹⁴ Adela Ika Febiyanti and Agung Wahyudi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada BMT," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1456-1468.

¹⁵ Naufal Nurul Aisyah, "Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada Lembaga Keuangan Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 45-58.

¹⁶ Michael A. Campion et al., "Competency Management in Organizations: A Review and Future Directions," *Personnel Psychology* 73, no. 4 (2020): 675-706.



Bojonegoro. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan secara umum, penelitian ini menempatkan kompetensi petugas sebagai faktor strategis yang memengaruhi efektivitas pelayanan serta membentuk kepercayaan anggota terhadap produk keuangan syariah. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perilaku anggota pada lembaga keuangan syariah sekaligus menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi *Accounting Officer* terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah, menganalisis pengaruh orientasi pelayanan terhadap keputusan anggota, serta menguji pengaruh kompetensi dan orientasi pelayanan secara simultan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada anggota KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda yang didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji parsial (*t-test*), uji simultan (*F-test*), serta koefisien determinasi (R^2) untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris.

TINJAUAN PUSTAKA

Keputusan anggota dalam memilih produk simpanan merupakan proses yang melibatkan pertimbangan rasional terhadap manfaat produk, kualitas pelayanan, serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Menurut Kotler dan Keller (2016), keputusan konsumen merupakan tahapan yang dimulai dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, hingga perilaku pascapembelian.¹⁷ Dalam konteks lembaga keuangan syariah, keputusan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik produk, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang

¹⁷ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016), 195-203.



diterima selama berinteraksi dengan petugas.¹⁸ Semakin baik pengalaman tersebut, semakin besar kemungkinan anggota memutuskan menggunakan produk yang ditawarkan.¹⁹

Salah satu faktor yang berperan dalam membentuk keputusan anggota adalah kompetensi *Accounting Officer*. *Accounting Officer* merupakan ujung tombak lembaga keuangan syariah yang bertanggung jawab melakukan pemasaran produk, memberikan edukasi kepada anggota, membangun hubungan jangka panjang, serta memastikan kebutuhan anggota dapat dipenuhi secara profesional.²⁰ Spencer dan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang berhubungan secara langsung dengan kinerja unggul. Kompetensi tersebut meliputi *motives, traits, self-concept, knowledge, dan skills*.²¹ Individu yang memiliki kompetensi tinggi mampu memberikan informasi secara akurat, menyelesaikan permasalahan anggota, serta membangun kepercayaan terhadap lembaga. Penelitian Campion et al. (2020) juga menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik individu yang memungkinkan seseorang menghasilkan kinerja secara efektif sesuai dengan tuntutan organisasi.²²

Orientasi pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi anggota terhadap kualitas layanan lembaga keuangan syariah. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibangun melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.²³ Kelima dimensi tersebut menjadi indikator kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan. *Accounting Officer* yang memiliki orientasi pelayanan tinggi akan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, serta mampu memahami kebutuhan

¹⁸ Kotler and Keller, *Marketing Management*, 203.

¹⁹ Kotler and Keller, *Marketing Management*, 204.

²⁰ Lyle M. Spencer Jr. and Signe M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance* (New York: John Wiley & Sons, 1993), 9-11.

²¹ Spencer and Spencer, *Competence at Work*, 9-15.

²² Michael A. Campion et al., "Competency Management in Organizations: A Review and Future Directions," *Personnel Psychology* 73, no. 4 (2020): 675-692.

²³ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 21-40.



anggota. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat hubungan jangka panjang antara anggota dengan lembaga.²⁴

Hubungan antara kompetensi dan orientasi pelayanan dapat dijelaskan melalui teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa keputusan seseorang dipengaruhi oleh rangsangan yang diterima selama proses interaksi dengan penyedia jasa.²⁵ Kompetensi *Accounting Officer* memungkinkan penyampaian informasi yang jelas dan akurat mengenai produk Simpanan Mudharabah, sedangkan orientasi pelayanan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Kedua faktor tersebut secara bersama-sama membentuk persepsi kualitas layanan yang akhirnya memengaruhi keputusan anggota dalam memilih produk simpanan. Semakin tinggi kompetensi petugas dan semakin baik orientasi pelayanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepercayaan serta keyakinan anggota terhadap produk yang ditawarkan.

Beberapa penelitian terdahulu mendukung hubungan antarvariabel tersebut. Fida et al. (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank syariah di Oman.²⁶ Febiyanti dan Wahyudi (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung pada BMT.²⁷ Penelitian Aisyah (2017) menunjukkan bahwa pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan menabung anggota pada lembaga keuangan syariah.²⁸ Novriyanti (2019) menyimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi perbankan syariah.²⁹ Penelitian yang secara khusus menguji kompetensi *Accounting Officer* dan orientasi pelayanan sebagai determinan keputusan anggota

²⁴ Zeithaml, Parasuraman, and Berry, "SERVQUAL," 26-31.

²⁵ Kotler and Keller, *Marketing Management*, 195-203.

²⁶ Bashir Ahmad Fida et al., "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Islamic Banking," *Management Science Letters* 10, no. 11 (2020): 2447-2458.

²⁷ Adela Ika Febiyanti and Agung Wahyudi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada BMT," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1456-1468.

²⁸ Naufal Nurul Aisyah, "Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada Lembaga Keuangan Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 45-58.

²⁹ Novriyanti, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2019): 113-126.



memilih Simpanan Mudharabah masih sangat terbatas, khususnya pada lembaga KSPPS BMT.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini mengembangkan model yang menempatkan kompetensi *Accounting Officer* dan orientasi pelayanan sebagai variabel independen yang memengaruhi keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah. Model ini dibangun atas asumsi bahwa anggota akan lebih yakin memilih produk simpanan apabila memperoleh informasi yang akurat dari petugas yang kompeten dan merasakan pelayanan yang profesional, responsif, serta sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur mengenai perilaku anggota pada lembaga keuangan mikro syariah sekaligus memperkuat strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan di KSPPS BMT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan orientasi pelayanan *Accounting Officer* terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah pada KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik, sehingga dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.³⁰

Penelitian dilaksanakan di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Lokasi penelitian dipilih karena KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki jumlah anggota Simpanan Mudharabah relatif tinggi dibandingkan produk simpanan lainnya, sehingga sesuai dengan fokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Simpanan Mudharabah yang berjumlah 1.120 anggota. Penentuan

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2nd ed. (Bandung: Alfabeta, 2019), 15-18.



jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh 92 responden sebagai sampel penelitian.³¹ Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden.³²

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan *skala Likert* lima tingkat, yaitu skor 1 menunjukkan *sangat tidak setuju* hingga skor 5 menunjukkan *sangat setuju*.³³ Selain kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi dan wawancara untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Data sekunder diperoleh dari dokumen kelembagaan, laporan tahunan, profil KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas Kompetensi *Accounting Officer* (X_1) dan Orientasi Pelayanan *Accounting Officer* (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah (Y). Kompetensi *Accounting Officer* diukur berdasarkan indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), konsep diri (*self-concept*), karakteristik pribadi (*traits*), dan motif (*motives*).³⁴ Orientasi pelayanan diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).³⁵ Keputusan anggota diukur melalui indikator pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan memilih

³¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), 101-104.

³² Uma Sekaran and Roger Bougie, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 8th ed. (Chichester: Wiley, 2020), 54-60.

³³ Rensis Likert, "A Technique for the Measurement of Attitudes," *Archives of Psychology* 22, no. 140 (1932): 1-55.

³⁴ Lyle M. Spencer Jr. and Signe M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance* (New York: John Wiley & Sons, 1993), 9-15.

³⁵ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 21-40.



produk, dan perilaku pascapemilihan.³⁶ Seluruh indikator disusun berdasarkan teori yang telah digunakan dalam penelitian terdahulu dan dioperasionalkan ke dalam instrumen penelitian.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis instrumen penelitian terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.³⁷ Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi sebagai persyaratan analisis regresi linear berganda.³⁸ Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memenuhi kriteria valid dan reliabel serta model regresi memenuhi asumsi klasik sehingga layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 16.0. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan orientasi pelayanan *Accounting Officer* terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah. Pengaruh masing-masing variabel independen dianalisis menggunakan uji parsial (uji t), sedangkan pengaruh kedua variabel secara bersama-sama dianalisis menggunakan uji simultan (uji F). Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel kompetensi dan orientasi pelayanan dalam menjelaskan variasi keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah.³⁹ Seluruh pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap hipotesis penelitian.

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 92 responden yang merupakan anggota KSPPS

³⁶ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016), 195-203.

³⁷

³⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, 10th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021), 147-196.

³⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, 95-114.



BMT Kemitraan Bojonegoro dan telah menggunakan produk Simpanan Mudharabah. Seluruh responden dipilih menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, sehingga setiap anggota memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, dan domisili guna memberikan gambaran mengenai profil anggota yang menjadi objek penelitian.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	46,7%
Perempuan	49	53,3%
Total	92	100%

Sumber: Data primer diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden perempuan berjumlah 49 orang (53,3%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 43 orang (46,7%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro adalah perempuan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perempuan memiliki tingkat partisipasi yang relatif lebih tinggi dalam memanfaatkan produk simpanan syariah dibandingkan laki-laki.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20-29 tahun	30	32,6%
30-39 tahun	45	48,9%
40-50 tahun	17	18,5%
Total	92	100%

Sumber: Data primer diolah (2026).

Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang 30-39



tahun sebanyak 45 orang (48,9%), diikuti usia 20-29 tahun sebanyak 30 orang (32,6%), sedangkan responden berusia 40-50 tahun berjumlah 17 orang (18,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna Simpanan Mudharabah didominasi oleh kelompok usia produktif yang umumnya telah memiliki pendapatan tetap serta kebutuhan terhadap produk investasi dan simpanan syariah.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Bojonegoro Kota	22	23,9%
Kapas	13	14,1%
Balen	13	14,1%
Sukorejo	9	9,8%
Banjarejo	9	9,8%
Ledok Kulon	6	6,5%
Kalitidu	5	5,4%
Campurejo	5	5,4%
Dander	4	4,3%
Ledok wetan	6	6,5%
Total	92	100%

Sumber: Data primer diolah (2026).

Sebagian besar responden berasal dari wilayah Bojonegoro Kota (23,9%), disusul Kecamatan Kapas dan Balen yang masing-masing sebesar 14,1%. Sebaran tersebut menunjukkan bahwa KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro memiliki jangkauan pelayanan yang cukup luas pada berbagai wilayah di Kabupaten Bojonegoro.

B. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment*



dengan membandingkan nilai r_{hitung} terhadap r_{tabel} sebesar 0,2028 pada taraf signifikansi 5%. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Sumber:					
Output	Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
SPSS 16.0. Seluruh indikator pada variabel Kompetensi Accounting Officer	Kompetensi Accounting Officer (X1)	X1.1	0.622	0.2028	Valid
		X1.2	0.702	0.2028	Valid
		X1.3	0.552	0.2028	Valid
		X1.4	0.596	0.2028	Valid
		X1.5	0.646	0.2028	Valid
	Orientasi Accounting Officer (X2)	X2.1	0.658	0.2028	Valid
		X2.2	0.688	0.2028	Valid
		X2.3	0.646	0.2028	Valid
		X2.4	0.651	0.2028	Valid
		X2.5	0.640	0.2028	Valid
	Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah (Y)	Y.1	0.751	0.2028	Valid
		Y.2	0.675	0.2028	Valid
		Y.3	0.768	0.2028	Valid
Y.4		0.599	0.2028	Valid	

Officer, Orientasi Pelayanan, dan Keputusan Anggota memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2028) sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

C. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas



Variabel	Cronbach's alpha	N of items	Standart	Keterangan
Kompetensi Accounting Officer (X1)	0.741	5	0,60	Reliable
Orientasi Accounting Officer (X2)	0.790	5	0,60	Reliable
Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah (Y)	0.809	4	0,60	Reliable

Sumber : Hasil proses sistem SPSS versi 16.0

Nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel berada di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Variabel keputusan anggota bahkan memiliki tingkat reliabilitas tertinggi dengan nilai *alpha* sebesar 0,809.

D. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

Tabel 6
Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Sig. = 0,059	Normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,541; VIF = 1,847	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Scatterplot menyebar acak	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	DW = 2,023	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber: Output SPSS 16.0.



Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,059 (>0,05) sehingga residual berdistribusi normal. Nilai tolerance sebesar 0,541 dan VIF 1,847 menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas antarvariabel independen. Selanjutnya pola *scatterplot* memperlihatkan penyebaran titik secara acak sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Uji *Durbin Watson* menghasilkan nilai 2,023, berada di antara batas dU dan 4 dU, sehingga model regresi bebas dari autokorelasi. Dengan demikian seluruh asumsi klasik telah terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan.

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut.

$$Y = 0,860 + 0,446X_1 + 0,357X_2$$

Keterangan:

- Konstanta = 0,860
- Koefisien Kompetensi AO = 0,446
- Koefisien Orientasi Pelayanan = 0,357

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan kompetensi *Accounting Officer* akan meningkatkan keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah sebesar 0,446 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, peningkatan orientasi pelayanan akan meningkatkan keputusan anggota sebesar 0,357 satuan. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga hubungan antarvariabel bersifat searah.

F. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7
Hasil Uji t



Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keputusan
Kompetensi Accounting Officer	4,827	1,662	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
Orientasi Pelayanan	3,682	1,662	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber: Output SPSS 16.0.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Accounting Officer memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,827, lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,662, dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, kompetensi *Accounting Officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah.

Variabel Orientasi Pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,682, lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,662, dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Oleh karena itu orientasi pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota.

G. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8
Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keputusan
56,271	3,10	0,000	Signifikan

Sumber: Output SPSS 16.0.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 56,271, lebih besar dibandingkan F_{tabel} sebesar 3,10, dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kompetensi *Accounting Officer* dan Orientasi Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Model



regresi dinyatakan layak digunakan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

H. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9
Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,747	0,558	0,548

Sumber: Output SPSS 16.0.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,558 menunjukkan bahwa variabel Kompetensi *Accounting Officer* dan Orientasi Pelayanan mampu menjelaskan 55,8% variasi keputusan anggota dalam memilih Simpanan Mudharabah. Adapun 44,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti citra lembaga, tingkat religiusitas, promosi, kualitas produk, kepercayaan, maupun faktor sosial ekonomi yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat terhadap variasi keputusan anggota.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kompetensi *Accounting Officer* terhadap Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi *Accounting Officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Hal ini dibuktikan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,827 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,662 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi *Accounting Officer*, semakin besar kecenderungan anggota memilih produk Simpanan Mudharabah. Kompetensi yang meliputi pengetahuan produk, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme mampu



meningkatkan kepercayaan anggota dalam mengambil keputusan. Hasil ini sejalan dengan teori kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993)⁴⁰ serta didukung penelitian Campion et al. (2020)⁴¹ dan Novriyanti (2019)⁴² yang menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan produk.

2. Pengaruh Orientasi Pelayanan Accounting Officer terhadap Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa orientasi pelayanan *Accounting Officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah. Nilai t_{hitung} sebesar 3,682 lebih besar daripada t_{tabel} 1,662 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis kedua diterima. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan anggota mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan anggota terhadap lembaga. Temuan ini sesuai dengan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988)⁴³ yang menekankan pentingnya dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dalam membentuk kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fida et al. (2020),⁴⁴ Febiyanti dan Wahyudi (2023),⁴⁵ serta Aisyah (2017)⁴⁶ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk keuangan syariah.

⁴⁰ Lyle M. Spencer Jr. and Signe M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance* (New York: John Wiley & Sons, 1993), 9-15.

⁴¹ Michael A. Campion et al., "Competency Management in Organizations: A Review and Future Directions," *Personnel Psychology* 73, no. 4 (2020): 675-692.

⁴² Novriyanti, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2019): 113-126.

⁴³ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 21-40.

⁴⁴ Bashir Ahmad Fida et al., "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Islamic Banking," *Management Science Letters* 10, no. 11 (2020): 2447-2458.

⁴⁵ Adela Ika Febiyanti and Agung Wahyudi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada BMT," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1456-1468.

⁴⁶ Naufal Nurul Aisyah, "Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada Lembaga Keuangan Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 45-58.



3. Pengaruh Kompetensi dan Orientasi Pelayanan *Accounting Officer* terhadap Keputusan Anggota Memilih Simpanan Mudharabah

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kompetensi dan orientasi pelayanan *Accounting Officer* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih Simpanan Mudharabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 56,271 yang lebih besar dari F_{tabel} 3,10 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,558 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 55,8% variasi keputusan anggota, sedangkan 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mendukung teori perilaku konsumen dari Kotler dan Keller (2016)⁴⁷ yang menyatakan bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Penelitian ini juga memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepercayaan serta keputusan anggota. Peningkatan kompetensi *Accounting Officer* dan penguatan budaya pelayanan perlu menjadi strategi utama KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro untuk meningkatkan penggunaan produk Simpanan Mudharabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan orientasi pelayanan *Accounting Officer* terhadap keputusan anggota dalam memilih Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi *Accounting Officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota. Semakin baik kompetensi yang dimiliki, semakin tinggi pula kecenderungan anggota memilih produk Simpanan Mudharabah.

Orientasi pelayanan *Accounting Officer* juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan berorientasi pada

⁴⁷ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016), 195-203.



kebutuhan anggota mampu meningkatkan kepercayaan serta mendorong keputusan anggota untuk menggunakan produk Simpanan Mudharabah.

Secara simultan kompetensi dan orientasi pelayanan *Accounting Officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,8% menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi keputusan anggota, sedangkan 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan merupakan strategi penting dalam meningkatkan minat anggota terhadap produk Simpanan Mudharabah di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro.

Daftar Pustaka

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Aisyah, Naufal Nurul. "Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada Lembaga Keuangan Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 45-58.
- Farida Mutia. Wawancara oleh penulis. Manajer KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro. Bojonegoro. 15 April 2026.
- Campion, Michael A., Alexis A. Fink, Brian J. Ruggeberg, Linda Carr, Gene M. Phillips, dan Ronald B. Odman. "Competency Management in Organizations: A Review and Future Directions." *Personnel Psychology* 73, no. 4 (2020): 675-692.
- Febiyanti, Adela Ika, dan Agung Wahyudi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung pada BMT." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1456-1468.
- Fida, Bashir Ahmad, Muhammad Ahmed, Muhammad A. Al-Balushi, dan Abdullah Al-Hinai. "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Islamic Banking." *Management Science Letters* 10, no. 11 (2020): 2447-2458.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi ke-10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.



- Ismail. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2016.
- Likert, Rensis. "A Technique for the Measurement of Attitudes." *Archives of Psychology* 22, no. 140 (1932): 1-55.
- Novriyanti. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2019): 113-126.
- Sekaran, Uma, dan Roger Bougie. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 8th ed. Chichester: John Wiley & Sons, 2020.
- Spencer, Lyle M., Jr., dan Signe M. Spencer. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, 1993.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi ke-2. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12-40.