

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Indonesia sangat pesat, dimulai dari sektor perkembangan syariah pada tahun 1992 telah diperkenalkan dengan undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dengan istilah bank bagi hasil, kemudian semakin dimantapkan dengan diamanemennya undang-undang tersebut melalui undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang mengakui adanya Bank berdasarkan Prinsip Syariah di samping Bank Konvensional.¹ Maraknya perkembangan dunia bisnis perbankan yang tidak lepas dari persaingan saat ini menuntut perusahaan untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, dengan layanan yang berkualitas, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu saat dibutuhkan oleh masyarakat modern.

Oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip-prinsip kehati-hatian, agar kesehatan perusahaan tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya, khususnya anggota dalam menyimpan dana. Lembaga keuangan sangat penting untuk membantu meningkatkan

¹Khotibul Umam, "Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Mall Wattamwil* (Studi Kasus Di Beringharjo, Yogyakarta)", *Jurnal Media Hukum*, 1 (2013), 63.

perekonomian masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang menuntut eksistensi dari bank untuk melayani masyarakat.²

Semakin berkembangnya perekonomian suatu negara, maka semakin meningkat pula permintaan atau kebutuhan pendanaan untuk mendanai proyek proyek pembangunan. Salah satu upaya pemerintah dalam pengembangan perekonomian nasional adalah dengan cara penyaluran dana dalam bentuk kredit. Kredit dapat diberikan kepada masyarakat atau wirausahawan yang membutuhkan bantuan dana, oleh karena itu lembaga keuangan Bank, non-Bank ataupun lembaga keuangan baik lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu lembaga keuangan nasional memiliki peranan penting dan strategis, kaitannya dalam penyediaan permodalan guna mengembangkan sektor-sektor produktif.

Konsumen atau pelanggan mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal ini karena pelanggan, menentukan kelangsungan hidup atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan produk berupa barang atau jasa yang bermutu lebih baik, harga lebih murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.³

Kepuasan anggota menjadi prioritas utama dan keharusan bagi kebanyakan perusahaan agar tetap sukses, baik tingkat operasional, manajerial maupun strategik. Kepuasan anggota sendiri secara umum diterima sebagai alasan bagi eksistensi, survival dan perkembangan usaha. Kepuasan anggota telah

²Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *lembaga keuangan islam: tinjauan teoritis dan praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), 275.

³Nugroho J. Setiadi, *“Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen”*, (Jakarta: Kencana, 2003), 15-16.

menjadi isu sangat penting, dan banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan anggota dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabanya, agar supaya membangun hubungan bisnis yang berkelanjutan antara perusahaan dengan anggota.⁴

Salah satu pembentuk kepuasan anggota yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah lembaga keuangan syariah karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha. Melihat perkembangan lembaga keuangan saat ini, seharusnya pihak lembaga keuangan tersebut dapat menerapkan strategi agar anggota termotivasi melakukan pembiayaan rahn untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota. dengan kata lain, lembaga keuangan tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanan.⁵

Adapun menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Sedangkan Kualitas Pelayanan merupakan kualitas yang mencakup sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi preferensi pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan

⁴Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*,(jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002), 37.

⁵Rizqa Ramadhani Tyas, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang," *Jurnal Muqtasid* 3, no.2 (Desember, 2012), 280.

⁶ M Chazienul Ulum, *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*, (Malang: UB Press, 2018), 7.

produk itu serta menunjuk pada segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan.⁷

Kualitas produk adalah *driver* kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Bagi konsumen, kualitas mempunyai beberapa dimensi. Paling tidak terdapat enam dimensi dari kualitas produk yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk.⁸

Selain kualitas pelayanan, perusahaan juga harus memperhatikan kualitas produk. Kualitas produk menurut Kotler dan Keller yang dikutip Yetty Husnul yaitu kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Konsumen akan membeli produk kalau mereka tertarik dan merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Dengan kata lain, pembuatan produk lebih baik berorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen⁹.

Ar-Rahn atau gadai menurut kitab undang-undang hukum perdata pasal 1150 disebutkan: "Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah

⁷Ibid., 8.

⁸Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), 45.

⁹Yetty Hunul Hayati, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lembaga Keuangan Syariah (*Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*) Vol. 1 No 1, 2015, 50.

dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu di gadaikan, biaya biaya mana harus di dahulukan"¹⁰

Gadai adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahnadalah semacam jaminan utang atau gadai.¹¹

BMT adalah kependekan kata balai usaha mandiri terpadu atau *Baitul Mal Wattamwil*, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT merupakan balai usaha mandiri yang isisnya berintikan *Bayt al-Mal wa al-Tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga bisa menerima titipan zakat atau infaq dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat,infaq,sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang infestasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank.

¹⁰Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Media Group,2009),339.

¹¹Ibid.,387.

Pada fungsi kedua ini dapat difahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi.¹²

BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang berlokasi Jl.Raya Omben yang dominan masyarakat sekitar merupakan pekerja keras yang membutuhkan lembaga keuangan syariah untuk menyimpan hasil usaha masyarakat sekitar untuk kebutuhan masa mendatang. Lokasi dari BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang dapat dikatakan cukup jauh dari daerah perkotaan namun mampu menarik minat masyarakat untuk bertransaksi di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang.

Berdasarkan penelitian dari Fitri Novianti Pramudiya tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan ar-rum di pegadaian syariah menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan ar-rum.¹³ Berdasarkan wawancara dengan anggota didapatkan bahwa anggota yang melakukan pembiayaan *rahn* di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat baik dan mengenai spesifikasi kualitas produk dijelaskan secara rinci dan produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dipaparkan, sehingga ini menjadi

¹²*Ibid*, 451.

¹³FitriNovianti Pramudya”Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Ar-Rum Dipegadaian Syariah” *Jurnal Manova* (Maret 2020), 60

sangat cocok bagi anggota yang mayoritas pelaku usaha disamping berguna sebagai modal usah tambahan dan investasi menabung.¹⁴

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Rahn(Gadai) di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggotapembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang?

¹⁴Hasanah, *Wawancara*, Anggota Rahn BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang, 31 Oktober 2021

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu omben Sampang.
2. Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang.
3. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹⁵

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, pengalaman membeli,¹⁶ testimoni orang lain¹⁷ dan strategi pemasaran¹⁸. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dan kualitas

¹⁵Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Madura, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, (Pamekasan: Stain Pamekasan 2015), 10.

¹⁶Boob Foster, " Pengaruh Pengalaman Belanja Online Produk Fashion Terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang Pelanggan Zalora serta Berri Benka " *Konti Gensi* 5, no.1,(juni,2017); 71,

¹⁷Diah Lailatul Awallia, " Pengaruh Testimoni dan Selebgram Endorsment Terhadap Minat Pembelian pada Online Shop Melalui Media Sosial Instagram " (Disertasi, Institut Agama Islam Ponorogo, 2018),26.

produk merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan anggotasedangkankualitas pelayanan, pengalaman membeli, testimoni orang lain dan strategi pemasaran dianggap tetap atau konstan (*ceteris paribus*).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.¹⁹ Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan kuantitatif tetapi tidak semua penelitian kuantitatif memerlukan hipotesis, penelitian kuantitatif memerlukan hipotesis, penelitian kuantitatif yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak perlu merumuskan hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn (gadai) di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang.

H₂: Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn (gadai) di BMT NU Cabang Pembantu Omben Sampang.

H₃: Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara persial memiliki pengaruh secarasignifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn (gadai) diBMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang.

¹⁸Sunardi dan Erlendi julian Nugroho, "Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Bank BJB Syariah Cabang Tangerang", *Islami Nonik Jurnal*, (September 2014): 23,

¹⁹*Ibid*, 11.

F. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Menjadi salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan, dan melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan utamanya mengenai topik yang menjadi bahasan peneliti serta sebagai media untuk menyelesaikan tugas peneliti.

b. Bagi IAIN Madura

Dapat dijadikan bahan bacaan, referensi dan bahan acuan bagi teman-teman mahasiswa utamanya di perpustakaan IAIN Madura

2. Secara Praktis

a. Bagi BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan diperusahaan. Khususnya dalam masalah gaya kepemimpinan, komunikasi antara karyawan, dan lingkungan kerja. Sebagai dasar dalam hal pengambilan keputusan pimpinan.

b. Bagi anggota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi anggota maupun calon anggota mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk *rahn* (gadai) di BMT NU Cabang Pembantu Omben Sampang.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup Variabel

Ruang lingkup variabel yang diteliti adalah variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan anggota (Y) Agar variabel diatas memiliki batasan terhadap materi yang akan diteliti maka indikator-indikatornya sebagai berikut:

Indikator Kualitas Pelayanan²⁰

- a. *Tangible* (Bukti Langsung)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Emphaty* (Empati)

Kualitas Produk (X_2) dengan indikator sebagai berikut.²¹

- a. Ciri-ciri Produk (*Features*)
- b. Kinerja (*Performance*)
- c. Ketetapan/ Kesesuaian (*Conformance*)
- d. Kehandalan (*Reability*)
- e. Desain (*Resign*)

²⁰Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014),85.

²¹Rosnaini Daga, "*Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*", cetakan 1, (Gowa: Global RCI, 2017), 39-40.

Kepuasan Anggota (Y) dengan indikator sebagai berikut.²²

- a. Pengenalan Masalah
- b. Pencarian Informasi
- c. Keputusan Membeli
- d. Perilaku Sesudah Pembelian
- e. Kepuasan Sesudah Pembelian
- f. Tindakan Sesudah Pembelian
- g. Penggunaan dan Pembuangan sesudah Pembelian

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Rahn* Gadai di BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang”. Penelitian perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalah fahaman bagi pembaca.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.²³

2. Kualitas Produk

Kemampuan sebuah produk dalam memperagakan sebuah fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

²²Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen*”, (Jakarta: Kencana, 2003), 14-16.

²³Ahmad Guspul, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo, *Jurnal PPKM III*, 2014, 158.

3. Kepuasan anggota

Kepuasan anggota adalah respons yang ditunjukkan oleh anggota terhadap pelayanan atau kinerja/hasil yang telah diterima, kemudian anggota akan membandingkan kinerja/hasil dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja/hasil yang diterima lebih dari harapannya, maka anggota tersebut akan merasa puas. Begitupula sebaliknya.

Jadi yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diterima lebih dari harapannya, maka anggota tersebut akan merasa puas. Begitupula sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diterima kurang dari harapannya, maka anggota tersebut tidak akan merasa puas.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Tujuan kajian penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dari angka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi, serta dipergunakan sebagai pedoman dalam memecahkan masalah. Beberapa kajian terdahulu dalam konteks penelitian ini, penulis menemukan antara lain sebagai berikut.

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Novianti Pramudia, tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi wawancara dan menyebarkan kuesioner.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan ar-rum, sampel yang digunakan adalah sebanyak 27 anggota, dengan menggunakan regresi linier berganda dan diperoleh hasil $Y = 3,865 + 0,093 (X_1) + 0,178 (X_2)$ dengan nilai sig. 0,05 dan R^2 0,360 hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Adapun persamaan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang digunakan oleh Fitri Novianti Pramudia yaitu pegadaian syariah arif rahman hakim bandar lampung, sedangkan lokasi yang dilakukan oleh peneliti adalah BMT UGT cabang Pembantu Omben Sampang.²⁴

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab, tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegadaian Syariah dikota Pekanbaru“. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana cara mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner, observasi dan dokumentasi dengan pihak pegadaian Syariah di kota Pekanbaru secara langsung, baik tertulis maupun lisan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang yang menggunakan jasa pegadaian syariah dikota pekan baru, dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil

²⁴Fitri Novianti Pramudia “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah” *Jurnal Manova* (Maret 2020), 60

$Y = 3,779 + 0,074 (X_1) + 0,267 (X_2) + 0,271 (X_3) + 0,218 (X_4) + 0,134 (X_5)$ dengan nilai sig. 0,03 dan $R^2 = 0,340$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (*Tangible* dan *Reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Adapun persamaan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang digunakan oleh Wirdayani Wahab yaitu pegadaian syariah di kota pekan baru, sedangkan lokasi yang dilakukan oleh peneliti adalah BMT UGT cabang Pembantu Omben Sampang.²⁵

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Ismayli dan Zulkifli, tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Studi Pada (Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen)”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan instrumen yang digunakan yaitu kuesioner, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, kualitas produk dengan kepuasan anggota, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang anggota dengan menggunakan analisis data regresi linier berganda diperoleh hasil $Y = 2,662 + 562 (X_1) + 459 (X_2) + 592 (X_3)$ dengan nilai sig. 182 dan $R^2 = 763$. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan

²⁵Wirdayani Wahab “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegadaian Syariah di Kota Pekan Baru” *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, (Juni 2017),33

dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Adapun persamaan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan kuesioner dalam metode pengumpulan data, dan responden dalam penelitian ini adalah anggota. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang digunakan oleh Ismayli dan Zulkifli yaitu di Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen, sedangkan lokasi yang dilakukan oleh peneliti adalah BMT UGT cabang Pembantu Omben Sampang.²⁶

²⁶Ismayli dan Zulkifli “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Studi Pada Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen” *Jurnal Unigha*,(Januari 2020),20.