

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yaitu sebagaimana ditentukan dalam Pasal 24 (1) huruf a, Pasal 24 ayat (2) huruf a, dan Pasal 25 huruf a, yang menentukan bahwa bank syariah tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan Prinsip Syariah, maka berarti bila terdapat akad muamalah yang memperjanjikan hal yang bertentangan dengan Prinsip Syariah berarti pula melanggar Pasal 1337 KUH Perdata tersebut.¹

Prinsip syariah sendiri merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*). Masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Perkembangan ini berjalan atas dasar keberadaan manajemen pemasaran dalam suatu perusahaan, khususnya perbankan syariah. Manajemen pemasaran diartikan sebagai suatu seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.² Manajemen pemasaran merupakan suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan

¹Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah (Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya)*, (Jakarta: Kencana, 2014), 140

²Hery, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 3

pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.³

Untuk mencapai tujuan organisasi yang efisien dan efektif, setiap manajemen pemasaran harus memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik didalamnya. Kualitas pelayanan adalah salah satu dari beberapa hal dalam lingkup manajemen pemasaran yang paling penting dan diperhatikan, dimana kualitas pelayanan menjadi hal pokok dalam konsep manajemen pemasaran dalam sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan.⁴ Kualitas pelayanan merupakan pandangan nasabah terhadap kualitas produk atau jasa ketika persepsi nasabah terhadap produk atau jasa tersebut baik, maka akan berpengaruh terhadap risiko yang akan dihadapi konsumen saat menggunakan produk atau jasa tersebut.⁵ Saat ini, lembaga keuangan bank maupun non bank mengalami persaingan yang sangat ketat. Sehingga tidak heran jika setiap lembaga keuangan berlomba-lomba dalam menarik minat calon nasabah baik lembaga keuangan yang berskala besar maupun kecil. Dalam perbankan terdapat banyak lembaga keuangan syariah, salah satunya yakni BPRS.

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah lembaga keuangan Bank yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter, yang melakukan kegiatan ekonominya berdasarkan prinsip Islam atau syariah, tanpa menghalalkan adanya riba atau suku bunga yang berorientasi pada masyarakat di desa ataupun kecamatan. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan berdasarkan UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan peraturan pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Serta berdasarkan pada butir 4 pasal 1 uu. NO 10 tahun 1998, pengganti uu no 7 tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa bank perkreditan rakyat syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa

³Heri Sudarsono, *Buku Ajar : Manajemen Pemasaran*, (Jawa Timur: CV. Pustaka Abadi), 2

⁴Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*, (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), 15

⁵Ida Bagus Surya Wijaya, Kastawan Mandala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko" *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5 (2018), 2660

lalu lintas pembayaran. Bank perkreditan rakyat (BPRS) yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan direktur bank indonesia no. 32/kep/dir/1999. Tanggal 12 Mei 1999 tentang bank perkreditan rakyat berdasarkan prinsip syariah.⁶ Salah satu bank yang terdapat di madura adalah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

BPRS Bhakti Sumekar Sumenep adalah salah satu BPRS yang bertempat di Jalan Trunojoyo no. 137, Kabupaten Sumenep. Tentunya BPRS Bhakti Sumekar ini bukanlah salah satu lembaga keuangan mikronyang berdiri di Sumenep. BPRS pusat terletak dilingkungan yang mayoritas masyarakatnya adalah pelaku usaha UMKM yang sebagian masih bergantung kepada hutang, kepada orang atau individu lain. BPRS Bhakti Sumekar hadir sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan simpanan bagi masyarakat kota Sumenep dalam menjalankan kegiatan usahanya tentunya sebagai bentuk kepedulian terhadap ekonomi masyarakat menengah kebawah. Untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar sebagai lembaga keuangan syariah, maka BPRS Bhakti Sumekar sendiri memiliki beberapa produk simpanan, salah satu produk simpanan yang paling unggul di BPRS Bhakti Sumekar yakni tabungan barokah. Dimana tabungan barokah sendiri adalah simpanan dana dalam bentuk tabungan rupiah dengan akad “*wadiah yad dhamanah*” yaitu sebagai titipan murni yang akan membantu mengelola dana. Tabungan barokah disini memiliki kualitas layanan yang unggul yang bisa menarik minat nasabah untuk menabung. Seperti layanan antar jemput bola. Artinya, nasabah tidak perlu untuk mengantri di BPRS untuk melakukan setoran, namun dari pihak BPRS lah yang mendatangi nasabah untuk menabung. Sehingga nasabah bisa merasakan layanan yang terbaik.

BPRS Bhakti Sumekar harus memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya, kerena layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan sehingga *corporate* bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Disamping menonjolkan kualitas produk, BPRS Bhakti Sumekar juga harus menonjolkan pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya yang kemudian

⁶Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana Pernamedia Group,(Jakarta, 2011), 54-55

ditujukan agar pelanggan bisa mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan.⁷ Layanan lain tersebut diantaranya adalah pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan yang dirasakan emosional kepada fisiologis pelanggan.⁸ Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan, baik itu yang ditujukan untuk pelanggan internal maupun pelanggan eksternal mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan.⁹ Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyedia jasa. Penyedia jasa (BPRS) harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.¹⁰

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Hal tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal layanan nasabah sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap**

⁷Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016),23

⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18

⁹Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar pelayanan Prima*,(Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016), 32

¹⁰Daryanto, Setya Budi Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, Gava Media, 2014), 90

¹¹ Khaerunnisa Handini, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1 NO. 1, 2013-2014, 49

Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?
2. Apakah keandalan (*reliability*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?
4. Apakah jaminan (*assurance*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?
5. Apakah empati (*empathy*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?
6. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah bukti fisik (*tangible*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah keandalan (*reliability*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah jaminan (*assurance*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
5. Untuk menguji dan menganalisis apakah empati (*empathy*) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
6. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.¹² Asumsi sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian dan pemahaman di atas, maka dapat di tarik asumsi penelitian sebagai berikut:

¹²Ismail, Bambang Triyanto, *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*, (Klaten: Lakeisha, 2020), 51

Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan variabel lainnya dianggap konstan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Hipotesis adalah pernyataan yang dapat diuji mengenai hubungan potensial antara dua atau lebih variabel.¹³ Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H₀₁: Bukti fisik (*tangible*) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. H₀₂: Keandalan (*reliability*) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. H₀₃: Daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. H₀₄: Jaminan (*assurance*) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. H₀₅: Empati (*empathy*) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. H₀₆: Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, diharapkan manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti.

¹³Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013), 94

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan tambahan wawasan peneliti, terutama dalam implementasi landasan teori yang diperoleh selama menjadi mahasiswa/i.

2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah strategi promosi dan kualitas pelayanan. Sebagai dasar dalam hal menarik minat nasabah.

3. Bagi Lembaga Akademis Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perpustakaan, sarana pembelajaran, serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa/i IAIN Madura dalam hal manajemen pemasaran.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup variabel

Dalam penelitian ini membatasi penelitian yaitu pada nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Sedangkan untuk variabel yang diteliti dibatasi pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Adapun indikator-indikator yang dipakai adalah:

a. Indikator variabel Kualitas Pelayanan¹⁴

- 1) Bukti fisik (*tangible*)
- 2) Keandalan (*reability*)
- 3) Daya tanggap (*responsiviness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

b. Indikator variabel Kepuasan nasabah

- 1) *Re-purchase*
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth*

¹⁴Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), 16

- 3) Menciptakan Citra Merek
- 4) Menciptakan Keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama

2. Ruang lingkup lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep”. Peneliti perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalahpahaman bagi pembaca.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁵

2. Kepuasan Nasabah

Adalah sebuah anggapan atau penilaian dari nasabah ketika keinginan atau harapannya sudah terpenuhi. Kepuasan nasabah bisa terpenuhi melalui pelayanan yang optimal dari pihak karyawan melalui penerapan beberapa konsep yang seharusnya ada dalam lembaga keuangan maupun lembaga non-bank.

¹⁵ Mu'ah, Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 76

3. Produk Tabungan Barokah

Adalah simpanan dana dalam bentuk tabungan rupiah dengan akad “*wadi’ah yad dhamanah*” yaitu sebagai titipan murni yang akan membantu mengelola dana menjadi lebih barokah.

4. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep adalah salah satu dari tiga jenis perbankan syariah dalam bentuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang ada di daerah Madura, khususnya Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep merupakan perbankan syariah yang sangat memperhatikan bagaimana cara untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan baik dan berkualitas.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu dijadikan sebagai referensi tambahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah penjelasan hasil penelitian terdahulu:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari pada tahun 2015 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab tahun 2017 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linier berganda. Dari

¹⁶Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah” *E-Jurnal Manajemen*, 4, No. 5 (2015): 1430.

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁷

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Nasli, Rahmad dan Sabri tahun 2020 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Teuku Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri tahun 2012 tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁹
- e. Penelitian yang dilakukan oleh Lenny Menara Sari Saragih, Saparuddin Siregar, Isnaini Harahap dan Sugianto tahun 2019 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰

Adapun perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

- a. Persamaan

¹⁷Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2, No. 1 (Januari-Juni, 2017): 60.

¹⁸Nasfi, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” *Journal of Economic Studies*, 4, No. 1 (Januari-Juli, 2020): 27.

¹⁹Teuku Aliansyah, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh” *Jurnal Manajemen*, 1, No. 1 (November, 2012): 36.

²⁰Lenny Menara Sari Saragih, Saparuddin Siregar, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah” *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 No. 1 (Desember, 2019): 64.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

b. Perbedaan

- 1) Lokasi penelitian dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
- 2) Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y).
- 3) Responden menggunakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar kantor Pusat Sumenep.