

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan pinjam-meminjam berupa uang sudah sejak lama ada dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan peminjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat atau yang biasa dikenal dengan rentenir dengan memberikan harta benda sebagai jaminan serta membayar bunga yang relative tinggi, sehingga yang tujuan awal mereka ingin mengatasi masalah yang terjadi dikehidupan mereka hal ini justru malah menimbulkan masalah baru karena mereka tidak hanya harus membayar pinjaman mereka tetapi mereka juga harus membayar bunga yang biasanya jika menunggak bunga ini akan semakin tinggi.

Pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan bunga yang sepantasnya seperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak berkontribusi di bidang pengkreditan. Pemberian kredit oleh bank juga harus disertai dengan ketentuan jaminan atau agunan oleh debitur, karena itu adalah prinsip kehati-hatian bank, serta upaya melindungi kreditur jika sewaktu waktu debitur gagal bayar atau wanprestasi, khususnya pada situasi saat ini dimana dunia dan Negara Indonesia sedang menghadapi wabah covid-19 yang sangat berdampak pada seluruh kehidupan lapisan masyarakat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Putri Ayi Winarsasi, *Hukum Jaminan di Indonesia*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), 3.

Lembaga keuangan syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah oleh karena itu, lembaga keuangan syariah tidak mungkin membiayai usaha-usaha di dalamnya terkandung hal-hal yang di haramkan, proyek yang menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat luas, berkaitan dengan perbuatan mesum/asusila, perjudian, peredaran narkoba, senjata illegal serta proyek-proyek yang dapat merugikan syiar islam. Untuk itu dalam struktur organisasi lembaga keuangan syariah harus terdapat dewan pengurus syariah yang bertugas mengawasi produk dan operasional lembaga tersebut.<sup>2</sup>

Melihat semakin banyaknya perkembangan permintaan masyarakat dan pola bisnis ini sudah diterima dengan ketentuan berbasis syariah di perekonomian Indonesia, maka banyak lembaga keuangan dan bank yang membuka peluang untuk menerapkan pola serupa, apalagi pola pegadaian syariah yang memungkinkan perusahaan bisa proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan jasa keuangan yang modern, karena dengan diterapkannya pola pegadaian syariah maka jasa piutang yang saat ini banyak diminati masyarakat akan membuat suatu perusahaan dapat maju karena produk yang dikeluarkan bisa berjalan dan bermanfaat tentunya

Gadai emas merupakan salah satu fasilitas peminjaman uang tunai yang dapat diperoleh dengan menyediakan jaminan asset atau harta. Gadai emas di Bank Syariah dapat dilakukan melalui beberapa pilihan akad seperti akad *Qardh* dalam rangka *Rahn* dan akad *Ijarah*. Akad *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad yang memberikan pinjaman kepada nasabah melalui bank syariah dengan memberikan

---

<sup>2</sup>Fatih Fuadi, *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank* (Indramayu: Adanu Abimata, 2020), 45.

berupa jaminan emas yang diserahkan. Akad *Ijarah* dipakai untuk mengambil ongkos sewa terhadap pemeliharaan jaminan emas di bank.<sup>3</sup>

Perbankan syariah semakin berkembang setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang secara implisit menunjukkan bahwa bank diperbolehkan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil. Yang kemudian dipertegas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip bagi Hasil.<sup>4</sup> Perkembangan bank syariah saat ini juga tidak lepas dari strategi yang dilakukan oleh perbankan itu dalam hal promosi serta peningkatan kualitas layanan dari produk-produk yang ada di dalamnya.

Salah satu fungsi utama bank ialah memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukannya baik nasabah atau bukan nasabah. Pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh Bank Syariah dengan berbagai produk jasa bank dan dibagi sesuai jenis akadnya antara lain: *wakalah*, *kafalah*, *hawalah*, *rahn*, *qard*, dan *sharf*. Dalam pelayanan jasa, bank syariah menerima pendapatan dalam bentuk *fee based income*.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut yang penting dalam perusahaan jasa keuangan. Menurut Parasuraman, 1998 (dalam lupiyoadi 2008 : 182) ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL yaitu Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap

---

<sup>3</sup>Muhammad Abrar, "Analisa Pembiayaan Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Setia Budi" *Jurnal Al-Qasd*, 1, No. 1(Agustus, 2016): 117, <https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/AL-QASD/article/view/577>.

<sup>4</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 5.

<sup>5</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 193.

(*Responsibility*), Kepastian (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Tampilan (*Tangible*).<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.<sup>7</sup> Kesimpulan menunjukkan suatu hubungan yang positif antara kualitas pelayanan yang prima diberikan akan berdampak pada kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.<sup>8</sup>

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan, terdapat konsensus bahwa harapan nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mereka mencoba untuk berhubungan atau menggunakan produk sebuah bank, yang dijadikan dalam menilai sebuah kualitas produk tersebut. Dua hal yang diharapkan oleh nasabah adalah rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian keberhasilan atau kepuasan nasabah tergantung kepada seberapa banyak nasabah tersebut diberikan kedua hal tersebut.<sup>9</sup>

Berdasarkan upaya diatas, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menerapkan produk pinjaman berupa gadai emas. Hal ini merupakan alternative

---

<sup>6</sup>Kusnandi, Iqbal, dan Saharuddin "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Masamba" *Jurnal Equilibrium*, 2, No. 1, (2012): 68, <https://journal.sistem.ac.id/index.php/jureq/article/view/66>.

<sup>7</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 57.

<sup>8</sup>Lenny Menara Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah" *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 32, No. 1( Desember, 2019): 61, <https://ejournal.steibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/52/19>.

<sup>9</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 81.

pinjaman dana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mendesak dalam jangka pendek dengan jaminan emas. Pada umumnya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mempunyai fungsi menghimpun dan menyalurkan dana. BPRS Bhakti Sumekar diharapkan untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada sehingga dapat tercapainya kepuasan nasabah dan nasabah akan terus menggunakan produk yang ada.

BPRS Bhakti Sumekar adalah salah satu Bank yang selalu memberikan pelayanan dan selalu memperhatikan kualitas produk yang terbaik untuk nasabahnya. Terutama pada salah satu produk yang paling banyak diminati oleh nasabah yaitu produk Gadai Emas (*Ar Rahn*). Ketentuan gadai emas ini sendiri sudah tercantum dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tertanggal 28 Maret 2002, sebagai Berikut:<sup>10</sup>

1. *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn* (lihat Fatwa DSN nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*)
2. Ongkos dan biaya penyimpanan barang gadai (marhun) ditanggung oleh penggadai (rahin)
3. Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan
4. Biaya penyimpanan barang gadai dilakukan berdasarkan akad Ijarah.

Produk Gadai Emas (*Ar Rahn*) yang ada di BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu produk unggulan hal ini dibuktikan dengan setelah wawancara dengan salah satu karyawan bank bagian *marketing* gadai yaitu bapak

---

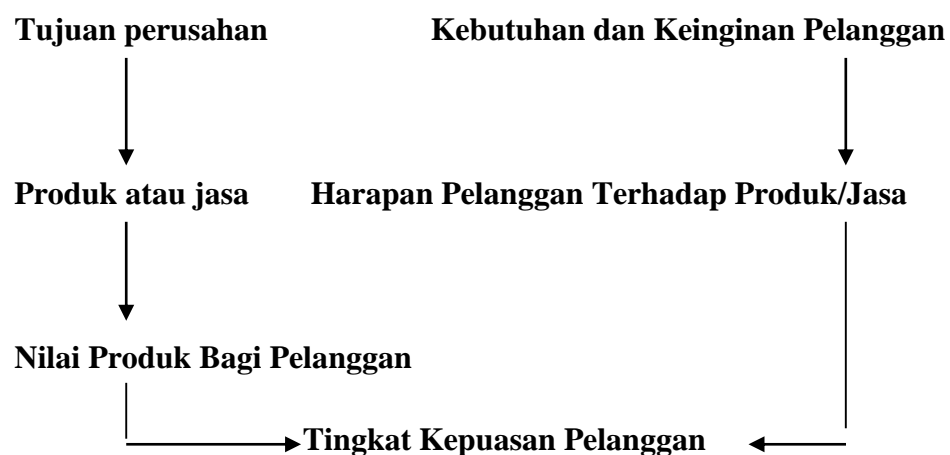
<sup>10</sup>Wirosa, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), 442.

edo. Beliau mengatakan “Selama saya ada dibagian marketing gadai paling tinggi pencapaiannya kurang lebih sampai Rp. 1.200.000.000,-/Tahun”.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.<sup>11</sup>

**Gambar 1.1**

**Konsep Kepuasan Pelanggan<sup>12</sup>**



**Sumber:** Data di olah peneliti, 2021

Nasabah akan merasa puas jika kualitas pelayanan produk gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih dari ekspektasinya. Kepuasan nasabah bisa dicapai apabila nasabah tersebut bertahan dan bisa mencari nasabah baru.

<sup>11</sup>Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” *An-Nisbah*, 3 No.1(Oktober, 2016): 146, <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280/216>.

<sup>12</sup>Lukman Hakim Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)” *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8, No. 2(Januari, 2018): 46, <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/236>.

Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas yang akan menyebabkan nasabah akan percaya dan tetap melakukan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan dan juga nasabah bisa mengajak kerabatnya untuk melakukan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sehingga dapat menghindarkan dari unsure riba. Sejahtera ini BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sudah melakukan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan pelayanan yang baik, tingkat kualitas pelayanan gadai emas masih belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (*Ar-rah*n) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang muncul adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas (*ar-rah*n) berpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
2. Manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah antara kualitas pelayanan dan kualitas produk di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?

3. Seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk gadai emas di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?

### **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 mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas (*ar-rahm*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian adalah anggapan anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.<sup>13</sup> Asumsi sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini, beberapa penelitian

---

<sup>13</sup>Tehubijuluw Zacharias, Wenno , Samson Laurens, *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 66.



berasumsi bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk.

Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sedangkan variabel lainnya yang tidak diambil peneliti dianggap konstan.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Setelah masalah dirumuskan dengan baik (rumusan masalah) maka diajukan pemecahan masalah terhadap masalah berdasarkan teori yang relevan dengan masalah tersebut. Pemecahan masalah secara teoritis atau berdasarkan teori itu disebut “hipotesis”.<sup>14</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. H2: Lebih berpengaruh mana antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
3. H3: Seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian diatas, diharapkan dapat memberikan manfaat dari penelitian sebagai berikut:

---

<sup>14</sup>Didin Fatihudin, *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 81.

### **1. Bagi Peneliti**

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

### **2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah kualitas layanan dan kualitas produk gadai emas (*ar-rahn*) sebagai dasar memperoleh kepuasan nasabah.

### **3. Bagi lembaga akademis Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura**

Penelitian ini diharapkan agar bisa mengimplementasikan pengetahuan dari materi kuliah yang sudah didapatkan kedalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai literature dari sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

### **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini membatasi penelitian yaitu pada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sedangkan untuk variabel yang diteliti dibatasi pada variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah. Adapun indikator-indikator yang dipakai adalah:

### **1. Indikator Kualitas Layanan<sup>15</sup>**

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati

### **2. Indikator Kualitas Produk<sup>16</sup>**

- a. Kinerja (*Performance*)
- b. Keistimewaan (*Features*)
- c. Keandalan (*Realibility*)
- d. Kesesuaian (*Corformance*)

### **3. Indikator Variabel Kepuasan Nasabah<sup>17</sup>**

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Ketersediaan Rekomendasi

## **H. Definisi Istilah**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (*Ar-Rahn*) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan”. Peneliti perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi pembaca.

---

<sup>15</sup>Hesel Nogi S, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2015), 216.

<sup>16</sup>Nurul Huda, et. Al. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*, (Depok: PT Kharisma Putra Utama, 2017), 140-141.

<sup>17</sup>Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan dan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

### **2. Kualitas Produk**

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu barang/jasa untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari ekspektasi konsumen.

### **3. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan konsumen baik itu senang atau sedih yang timbul setelah menggunakan suatu produk/jasa dan membandingkan apakah produk jasa tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkannya.

## **I. Kajian Peneliti Terdahulu**

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lenny Menara, Saparudin, Isnaini, dan Sugianto tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil uji secara parsial sebagai berikut: variabel bukti fisik diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,728 < 1,664$ , atau nilai sig t lebih besar dari alpha (0,05) maka menolak hipotesis pertama. Keandalan ( $X_2$ )

dipeoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,531 < 1,664$ ), nilai sig lebih besar dari alpha ( $0,05$ ) maka menolak hipotesis kedua. Daya tanggap dipeoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,760 < 1,664$ ) lebih kecil dari alpha ( $0,05$ ) menerima hipotesis ketiga. Jaminan berpengaruh dipeoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,066 < 1,664$ ), atau nilai sig t untuk variabel jaminan ( $0,290$ ) lebih besar dari alpha ( $0,05$ ) maka menolak hipotesis keempat. Hipotesis kelima empati dipeoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,897 > 1,664$ ), atau nilai sig t ( $0,000$ ) lebih kecil dari alpha ( $0,05$ ) maka hipotesis kelima diterima. secara serentak Hasil uji F menerima hipotesis 6 dengan nilai  $F_{hitung}$  ( $27,605$ ) lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $3,18$ ), dan *sig*  $\alpha$  ( $0,000^a$ ).<sup>18</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lukman Hakim Siregar tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan). Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $R^2$  dari penelitian ini didapat sebesar  $0,293$  atau  $29,3\%$ . Dari hasil uji t dipeoleh  $t_{hitung} 10,075 > t_{tabel} 2,021$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara sistem pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).<sup>19</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $R^2$  sebesar  $0,712$  atau

---

<sup>18</sup> Lenny Menara, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32, No. 1, Desember 2019, 66.

<sup>19</sup> Afnina dan Yulia Hastuti, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol.9, No.1, Januari 2018, 28.

71,2%. Hasil uji t pada variabel kualitas produk diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3,469 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Sehingga kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.<sup>20</sup>

Adapun perbedaan dan perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Persamaan dan Perbedaan Peneliti Sekarang dengan Sebelumnya**

<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.	1. Lokasi penelitian berbeda, peneliti melakukan penelitian di Lembaga Perbankan yang ada di wilayah Madura, yaitu BPRS Bahkti Sumekar Pamekasan. 2. Variabel penelitian berbeda, variabel independen menggunakan Kualitas Pelayan (X1) dan Kualitas Produk (X2) kemudian variabel dependennya menggunakan kepuasan nasabah (Y). 3. Dalam penelitian ini yang dijadikan responden yaitu nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan, berbeda dari penelitian sebelumnya.

<sup>20</sup> Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1, Juli 2020, 138.

