

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah mayoritas umat muslim paling besar di dunia. Lembaga keuangan syariah (LKS) berkembang sangat pesat, dimana sebagian besar masyarakat di indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, dinilai sebagai ranah yang potensial dalam menerapkan suatu bangunan perekonomian dan sistem keuangan yang operasionalnya berlandaskan pada prinsip syariah. Hal ini menjadi alasan hadirnya lembaga keuangan syariah dalam kegiatan ekonomi di indonesia banyak yang menerima dan beranggapan inilah sebuah lembaga yang sangat tepat untuk kita berinvestasi dan bertransaksi. Lembaga keuangan syariah yaitu suatu lembaga yang memiliki peranan penting dalam bidang usaha keuangan yang artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan selalu berkaitan dengan bidang keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana dan sistem operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankannya.

Lembaga keuangan syariah adalah lembaga yang dalam aktivitasnya, baik penghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atau dasar. prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil kepada

masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.¹ Sistem keuangan syariah merupakan sistem keuangan yang menjembatani antara pihak yang membutuhkan dana melalui produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berkembangnya lembaga keuangan syariah juga tidak lepas dari bagaimana strategi yang tepat untuk kualitas dalam memberikan produk dan layanan yang baik kepada nasabah. Dalam sebuah lembaga keuangan syariah, kualitas produk dan kualitas pelayanan akan menjadi acuan sebagai pengenalan sebuah produk yang ada dalam lembaga keuangan syariah kepada nasabah dalam pengambilan keputusan untuk memilih produk-produk yang ada di lembaga keuangan tersebut.

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan mempunyai dua jenis produk, yaitu produk penghimpunan dana (*Funding*) dan produk penyaluran dana (*Lending*). Untuk produk *Funding* didalamnya terdapat simpanan Anggota, *Wadiah* dan *Mudharabah*. Sedangkan untuk *Lending* terdapat pembiayaan Multi Barang (*Murabaha*), Pembiayaan Gadai (*ar-Rahn*), pembiayaan mitra usaha (*Musyarakah*) dan pembiayaan bagi hasil (*Mudharabah*). Dari semua produk yang ada di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan, produk yang paling di unggulkan adalah produk simpanan (*wadiah*). Simpanan wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari suatu pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja, jika penyimpanan menghendakinya. Tujuan dari perjanjian tersebut adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari

¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 27.

kehilangan, kemusnahan, kecurian, dan sebagainya.yang di maksud dengan “barang” di sini adalah suatu yang berharga seperti uang, dokumen, surat bargerha, dan barang lain yang berharga disisi islam.

Dalam ilmu *marketing*,Produk adalah apapun yang dapat ditawarkan ke pasar dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.² Berbicara mengenai produk maka aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk.^{3.4}Hasil penelitian menurut ismu Adam tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Dan lokasi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad pembiyaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP pamulang)”. Menunjukkan bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi terhadap proses pengambilan keputusan nasabah mengajukan pembiyaan *Murabaha* Bank Muamalat.⁵

Seorang pemasar juga harus melakukan promosi untuk mengkomunikasikan informasi tentang produk mereka dan mempengaruhi konsumen untuk membelinya. Ada beberapa jenis promosi yaitu: iklan penjualan personal, promosi penjualan, publistas dan *direct marketing*.⁶ Hasil penelitian menurut Nur Amalia Sholeha tentang” Analisa Keputusan Nasabah Dalam Pemilih Produk Pembiyaan Griya BSM (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP kedaton Bandar Lampung”, menunjukkan bahwa promosi dapat mempengaruhi terhadap

² Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merk (Planning & Strategy)*, Opcit, 5.

³ Ibid, 8.

⁴ Ibid, 16-17.

⁵ Ismu Adam, *Pengaruh Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan akad Pembiyaan Murabahah (Studi kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Pamulang*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.

⁶ Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merk (Planning & Strategy)*, Opcit, 260.

keputusan nasabah dalam pemilihan produk pembiayaan Griya BSM pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.⁷

Produksi adalah kegiatan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian manfaatnya dirasakan oleh konsumen. Produksi dalam perspektif islam tidak hanya berorientasi untuk memperoleh keuntungan yang sebanyak-banyaknya, meskipun mencari untung tidak dilarang. Dalam ekonomi islam, tujuan utama produksi adalah untuk kemaslahatan individu dan masyarakat secara berimbang. Islam sesungguhnya menerima motif berproduksi sebagaimana motif dalam system ekonomi konvensional, hanya saja islam juga menambah nilai-nilai moral disamping utilitas ekonomi. Bagi islam memproduksi sesuatu bukanlah sekedar untuk di konsumsi sendiri atau dijual, tetapi lebih menekankan bahwa setiap kegiatan produksi harus pula mewujudkan fungsi social.⁸

Kualitas produk sebagai kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan *durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian*, dan *reparasi* produk lainnya. gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan juga harus dapat ditentukan oleh cara pelanggan memandang produk tersebut. Dari sudut pandang pemasaran, kualitas (*quality*) berarti kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Definisi ini berfokus pada pelanggan berfikir suatu produk akan memenuhi tujuan tertentu, kualitas dan kepuasan bergantung pada total

⁷ Nur Amalia, *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Pembiayaan Griya BSM (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kraton Bandar Lampung, Skripsi* : UN Raden Intan Lampung, 2018.

⁸Idri, *Hadis Ekonomi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017), 68.

penawaran suatu produk.⁹ Kualitas produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global.¹⁰ Kualitas produk adalah mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan, dalam pengemasan dan reparasi produk. Kualitas produk adalah konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Karena bagi konsumen yang diutamakan adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen akan lebih menyukai dan memilih produk yang mempunyai kualitas lebih baik bila dibandingkan dengan produk lain sejenis yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Konsumen lebih menyukai produk-produk yang menawarkan kualitas yang baik, kinerja atau fitur-fitur yang inovatif. Kualitas yang terdapat pada produk yang dihasilkan juga harus memenuhi nilai-nilai pemenuhan kebutuhan di dalamnya. Suatu produk dikatakan berkualitas jika produk tersebut sudah memenuhi keinginan konsumen bahkan melebihi apa yang konsumen harapkan.¹¹

Keterkaitan kualitas produk dan layanan sangat besar, di mana kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memberikan manfaat konsumen dari produk tersebut sehingga dapat tercapai kepuasan. Dijelaskan pula dimensi yang terkandung di dalamnya yaitu *daya tahan, keandalan, ketetapan, kemudahan,*

⁹ Salemba Empat, *Pemasaran dasar Pendekatan Manajerial Global* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 286.

¹⁰ Damardi Duriyanto, *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), 38.

¹¹ Siti Wasiah, Febi, Asfarani, "Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan IB Siaga Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo" *Jurnal of Economics*, 1 (desember, 2017), 04.

operasi, dan *perbaikan*. Sedangkan menurut David 8 dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu *performance*, *featur*, keandalan, konformans, durabilitas, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang di rasakan.¹²

Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *Wadiah*. Kualitas produk sangatlah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih suatu produk tertentu karena mempertimbangkan manfaatnya. Manfaat dan kualitas tentu akan dilihat pertama kali, baru kemudian faktor yang lain di perhatikan. Tak hanya kualitas produk saja yang penting, pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan, kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup yang dalam hal ini adalah menabung dengan produk tabungan *Wadiah*. Kualitas layanan dapat memotivasi pelanggan untuk berkomitmen kepada produk dan layanan untuk menggunakan jasa perbankan. Kualitas produk dan layanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap keputusan menjadi nasabah dalam memilih suatu produk tersebut, sehingga nasabah dapat menilai kualitas yang ditentukan berdasarkan karakteristik produk atau jasa, apabila nasabah merasa puas.

Pengaruh layanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *Wadiah*. Dimasa sekarang, persaingan di dalam dunia perbankan kian tajam, lembaga keuangan membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan dan

¹² Vincent Gaspersz, *Ekonomi Manajerial Pkeputusan Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 119.

menambah jumlah nasahnya. Pihak pemangku kepentingan dalam setiap Bank harus berpikir keras untuk memilih beberapa pendekatan untuk diterapkan ke dalam kumpulan strateginya. Salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan yaitu melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas. Mereka percaya bila peran pelayanan dapat membentuk persepsi dan pencitraan yang mampu memengaruhi calon nasabah untuk nasabah. Pelayanan yang baik akan memberikan citra yang positif, begitupun pelayanan yang buruk akan memberikan citra yang sebaliknya. Nasabah adalah raja, yang artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan baik merendahkan derajat bank atau derajat orang-orang dalam organisasi internal itu sendiri. Kasmir juga berpendapat bahwa ada sifa-sifat yang melekat pada nasabah sehingga merasa perlu mendapatkan pelayanan yang baik, yaitu: ingin dianggap seperti raja, dipenuhi kebutuhannya dan keinginannya, tidak ingin didebat dan disinggung, dan juga ingin di perhatikan. Kedatangan nasabah ke KSPPS ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, termasuk berupa informasi, pengisian aplikasi maupun mengajukan keluhan. Oleh sebab itu, peran layanan sangat penting dalam jasa perbankan yaitu untuk berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank/lembaga keuangan.

Menurut hasil penelitian Rayi Endah bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung, artinya bahwa apabila kualitas layanan tersebut lebih ditingkatkan, maka akan berpengaruh

terhadap peningkatan keputusan nasabah dalam menabung di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera.¹³

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, dimana dalam penelitiannya tersebut mengungkapkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap minat. Seperti yang kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dimana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Jika konsumen merasa kebutuhannya dapat terpenuhi atau mampu melebihi yang diperkirakan maka semakin tinggi juga minat konsumen akan meningkat minat menjadi nasabah bank syariah.¹⁴

Wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari suatu pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja, jika si penyimpan menghendakinya. Tujuan dari perjanjian tersebut adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, kecurian, dan sebagainya. Yang di maksud dengan “barang” di sini adalah suatu yang berharga seperti uang, dokumen, surat berharga, dan barang lain yang berharga disisi islam.¹⁵ Sebelum menjadi nasabah tabungan *Wadiah* harus membuka buku tabungan *Wadiah* terlebih

¹³ H. Ade Sarwita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 1 (Januari-Juni, 2017), 43.

¹⁴ Bagja Sumatri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah" *Jurnal Economia*, 2 (2014), 145.

¹⁵ Aji prasetyo, *Akuntansi Keuangan Syariah. Teori, kasus dan Pengantar Menuju Praktik*, (Yogyakarta: Andi offset, 2019), 39.

dahulu, sebelum membuka tabungan *Wadiah* dilaksanakan, bank syariah akan memberikan formulir isian yang harus dilengkapi oleh calon nasabah. Secara garis besar bentuk formulir pembukaan rekening tabungan *Wadiah* sama setiap bank syariah, perbedaannya hanya terletak pada tampilan formulir masing-masing bank. Setelah formulir diisi lengkap oleh calon nasabah, maka petugas bank akan memeriksa formulir yang telah diisi kemudian memberikan tanda paraf di pojok kiri bawah. Langkah berikutnya petugas bank tabungan *Wadiah* dengan mencantumkan nomor rekening tabungan *Wadiah* dan memberikan kepada calon nasabah. Calon nasabah setelah menerima formulir yang telah disetujui segera melaksanakan setoran pertama sebagai saldo awal tabungan *Wadiah*.¹⁶

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang berbentuk koperasi, yang bergerak dibidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau keduanya, artinya kegiatan hanya menghimpun dana atau menyalurkan dana, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukan investasi perusahaan, kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang jasa. Yang berhubungan dengan penyimpanan atau penabungan adalah salah satunya bank syariah. Lembaga keuangan merupakan unit badan usaha yang kekayaan utamanya dalam bentuk aset uang atau tagihan dibandingkan dengan aset non finansial. Lembaga keuangan berkaitan dengan sistem simpan pinjam (*kredit*) yang melayani masyarakat dalam kegiatan ekonomi modern. Peran lembaga keuangan (*Bank*) saat ini semakin lama semakin

¹⁶ Ismail, *perbankan syariah*, (Jakarta: prenadamedia group,2011), 62.

dibutuhkan dan juga mengalami perkembangan misalnya sebagai mediasi antara pihak yang memiliki dana dengan memerlukan dana. yang dilakukan oleh lembaga keuangan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, apakah kegiatan dimana koperasi ini juga mementingkan kualitas produk dan kualitas layanan untuk menarik keputusan dari nasabah dalam memilih produk yang ada di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang memiliki produk dan layanan yang baik. Salah satu produknya adalah simpanan *Wadiah*, simpanan *Wadiah* dapat diartikan sebagai titipan dari suatu pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja, jika si penyimpan menghendaknya. Tujuan dari perjanjian tersebut adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, kecurian, dan sebagainya. Yang di maksud dengan “barang” di sini adalah suatu yang berharga seperti uang, dokumen, surat berharga, dan barang lain yang berharga disisi islam.

Oleh karena itu, dengan adanya penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya serta dengan adanya fenomena yang ada dilapangan, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Tabungan Wadiah di KSPPS Daruh Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota dalam memilih tabungan *wadiah* di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan *wadiah* di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan *wadiah* di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan *wadiah* di KSPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan *wadiah* di KSPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

3. Untuk menguji dan menganalisis apakah terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan wadiah di KSPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Hasil penelitian sangat tergantung kondisi objek penelitian, baik yang terkait dengan aspek metodologi ataupun *substansif*. Kondisi ini nantinya akan membatasi berlakunya hasil penelitian, atau secara lebih sederhana hasil penelitian hanya berlaku pada kondisi tersebut dan tidak berlaku pada kondisi lain. Kondisi ini dipandang sebagai dasar atau merupakan anggapan dasar yang dijadikan sebagai pijakan dalam berpikir dan bertindak, itulah yang biasanya dinamakan dengan asumsi penelitian.¹⁷ Asumsi ang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Setiap anggota memiliki alasan yang jelas dan beragam dalam menentukan keputusan memilih produk pembiayaan.
2. Di dalam memilih produk pembiayaan anggota akan mempertimbangkan banyak hal atau motif yang mempengaruhi.
3. Dalam menentukan keputusan setiap anggota memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam memilih produk pembiayaan.

¹⁷ Solimun, Armanu dan Adji Achmad Rinaldo F, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem (Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian)*, (Malang: UB Press, 2018), 29.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan mengenai satu atau lebih populasi yang perlu dibuktikan keabsahannya melalui prosedur pengajuan hipotesis. Pengajuan hipotesis merupakan suatu proses melakukan perbandingan antara nilai sampel (berasal dari kata peneliti) dengan nilai hipotesis pada data populasi. Hasil dari pengujian hipotesis hanya ada dua kemungkinan, yakni menerima atau menolak suatu hipotesis. Penerima hipotesis terjadi karena nilai sampel tidak cukup bukti untuk menerima hipotesis atau istilah yang lebih sering digunakan adalah *hipotesis gagal ditolak*. Sedangkan penolakan *hipotesis* terjadi karena nilai sampel tidak cukup bukti untuk menerima *hipotesis*. Makna dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada nilai yang diperoleh dari kata sampel bukan karena *hipotesis* tersebut benar atau salah.¹⁸ Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota dalam memilih produk wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

H₂ : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk wadiah KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

¹⁸ Zainatul Mufarrikoh, *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), 71.

H₃: Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

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

2. Manfaat Bagi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dapat memahami perilaku anggota, meningkatkan kualitas pemasaran dan produknya untuk dapat menarik calon anggota dalam melakukan pembiayaan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dengan cara mengetahui faktor penentu keputusan anggota dalam memilih produk Tabungan *Wadiah*.

a. 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.

b. Bagi Anggota atau Nasabah

Dapat memberi pengetahuan serta informasi khususnya di bidang pemasaran serta kualitas produk pada suatu koperasi simpan pinjam

seperti KSPPS agar masyarakat lebih mengenal faktor yang dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih sebuah produk pembiayaan.

c. Bagi penulis.

Sebagai bahan referensi, menambah khazanah pengetahuan, serta menambah wawasan penelitian berfikir secara teoritis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel penelitian

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik suatu penelitian. Komponen dimaksud penting dalam menarik kesimpulan atau referensi suatu penelitian. Adan beberapa jenis variabel dalam penelitian. Variabel-variabel yang dimaksud antara lain: variabel bebas dan variabel terikat, variabel aktif dan variabel atribut, variabel kontinu dan variabel katagori termasuk jugavariabel talen. Selain itu kriteria atau syarat suatu variabel yang baik dalam pengembangan variabel-variabel penelitian.¹⁹

Adapun varibel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk²⁰

- 1) Kinerja (*performance*)
- 2) Keistemewaan tambahan (*features*)

¹⁹ Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi penelitian, Cetakan 1, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 50.*

²⁰ Andi Mursidi dkk, *Buku Ajar PengantarKewirausahaan, (Jateng: Lakeisha, 2020), 32.*

- 3) Keandalan (*reability*)
 - 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)
 - 5) Daya tahan (*durability*)
 - 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*)
 - 7) Estetika (*aesthetic*)
 - 8) Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*)
- b. Kualitas pelayanan
- 1) Bukti fisik (*tangible*)
 - 2) Reabilitas
 - 3) Responsivita
 - 4) Jaminan (*assurance*)
 - 5) Empati
- c. Keputusan pembelian²¹
- 1) Pengenalan masalah
 - 2) Pencarian informasi
 - 3) Evaluasi alternatif
 - 4) Keputusan pembelian
 - 5) Perilaku pasca pembelian
2. Ruag Lingkup Lokasi
- Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian adalah
- KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

²¹ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogjakarta: Deepublish, 2018),ss 27.

a. Definisi Istilah

- 1) Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.²²
- 2) Kualitas produk adalah satu dari salah satu alat yang paling sering digunakan oleh pemasar untuk melakukan *positioning*. Kualitas mempunyai imbas yang langsung terasa pada produk. Hal ini semakin mendekatkan pemasar dengan nilai-nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.²³
- 3) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.
- 4) keputusan pembelian. Kotler dan Keller menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peranan penting memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian.²⁴

²² Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Edisi revisi, (Jakarta: Prenamedia Group, 2003), 2.

²³ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, (Jakarta: Gramedia, 2009), 130.

²⁴ Anang Firmansyah, *Prilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 35.

H. Definisi istilah

Untuk menyatukan persepsi tentang pengertian variabel-variabel yang akan diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini, maka akan dikemukakan batasan-batasan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Kualitas Produk adalah satu dari salah satu alat yang paling sering digunakan oleh pemasar untuk melakukan *positioning*. Kualitas mempunyai imbas yang langsung terasa pada produk. Hal ini akan semakin mendekatkan pemasar dengan nilai-nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.²⁵

2. 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.²⁶

3. Keputusan

Keputusan anggota adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya.²⁷ Dalam membuat keputusan, Nasabah mendasarkan diri pada

²⁵ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, (Jakarta: Gramedia, 2009), 130.

²⁶ Mu'ah, Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Zifatama publisher, 2014), 76 .

²⁷ Zakaria Harapan, Juwita Anggraini, "Pengaruh Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih Unit Layanan Syariah" *I-Finance*, 1 (Juni, 2018), 104

emosinya. Logika dipakai untuk alasan pembenaran keputusan itu. Mereka memiliki dua alasan untuk membeli produk, *pertama* agar mereka senang, dan *kedua* agar terhindar dari perasaan tidak senang. Bila nasabah merasa senang atas produk yang telah dibeli, maka akan memberitahukan hal tersebut kepada orang lain yang kemungkinan akan terpengaruh dan kemudian mengikuti menjadi nasabah.²⁸

I. Kajian Terdahulu

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

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Yoiz Shofwan pada tahun 2016 tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto”. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM. cabang Pamekasan. R^2 atau koefisien determinasi menunjukkan nilai yang tidak terlalu tinggi, yaitu 0,261. Artinya keragaman nilai yang ada pada variabel keputusan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan religiusitas hanyalah 26.1% sedangkan sisanya sebesar 73,9% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Kemudian dari nilai R yang sebesar 0,510 menunjukkan korelasi antar variabel yang cukup kuat.²⁹

²⁸Subarjo Joyosumarto, *B.A.N.K.I.R.*, (Jakarta: PT Elex Media Koputindo, 2018), 117.

²⁹ Yoiz Shofwa, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.4, No.1, Januari-Juni 2016 120.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Alisan dan Widya Sari pada tahun 2018 tentang “Pengaruh personal selling dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian fitting pipa (Elbow) pada PT. Sekawan Abadi Teknik Medan”. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa personal selling berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian fitting (*Elbow*) pada PT. Sekawan Abadi Teknik Medan. Jika R^2 semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (x) adalah besar terhadap variabel terikat (y).³⁰
- c. Penelitian yang dilakukan Ismu Adam (2017) dengan judul “Pengaruh kualitas produk, dan lokasi terhadap proses keputusan nasabah mengajukan akad pembiayaan murabahah (studi kasus pada nasabah Bank Muamalat KCP Pamulang)”. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independen), meliputi kualitas produk dan lokasi. Sedangkan variabel terikat (dependen), yaitu proses keputusan nasabah mengajukan pembiayaan murabahah. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian bahwa faktor kualitas produk dan lokasi berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan nasabah mengajukan pembiayaan *Murabahah* Bank Muamalat. Adapun persamaan di dalam penelitian ini adalah mengetahui variabel kualitas produk, dan perbedaan di dalam penelitian ini adalah peneliti tidak menggunakan variabel motivasi dan promosi. Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependen*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam

³⁰ Alisan, Widya Sari, “Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Fitting Pipa (Elbow) pada PT. Sekawan Abadi Teknik Medan”, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.7, No.2, November 2018, 130.

menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95).³¹

- d. Penelitian yang dilakukan Dimas Suhandra Syahri Ramadhan (2017) dengan judul “pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan dalam pembiayaan *Murabahah* pada BMT Al-‘Aqubah Pusri Palembang”. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independen) meliputi kualitas layanan dan kualitas produk. Sedangkan variabel terikat (dependen) yaitu pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *Murabahah*. Hasil penelitian bahwa faktor kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan *Murabahah* BMT Al-‘Aqubah Pusri Palembang. Adapun persamaan di dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan peneliti di dalam penelitiannya yaitu variabel kualitas produk, dan perbedaan di dalam penelitian ini adalah peneliti tidak menggunakan variabel motivasi dan promosi. R^2 dalam regresi sederhana menunjukkan besarnya korelasi variabel tabel di atas menunjukkan hubungan antara pengetahuan nasabah dengan keputusan pengambilan pembiayaan sebesar 0,299 atau 29,9%. Nilai R Square sebesar 0,090 berarti peran atau kontribusi variabel pengetahuan nasabah mampu menjelaskan variabel keputusan pengambilan pembiayaan sebesar 9,0%.

32

³¹ Ismu Adam, “*pengaruh kualitas produk, dan lokasi terhadap proses keputusan nasabah mengajukan akad pembiayaan murabahah (studi kasus pada nasabah Bank Muamalat KCP Pamulang)*”, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2017).

³² Novi Patningsih, *Pengaruh pengetahuan nasabah dan kualitas produk terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di BMT Surya Abadi ponorogo*, (Skripsi: IAIN Ponorogo, 2018).

Tabel 1.1
Perbedaan Dan Persmaan Vareabel (Independen & Dependen)

No	Judul Penelitian	Persamaa	Perbedaan
1	Penelitian ini dilakukan oleh Yoiz Shofwan pada tahun (2016) tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto.	Vareabel (Independen) yang digunakan penelitian yaitu kualitas produk dan realigiusitas nasabah. serta variabel dependen yang digunakan yaitu keputusan nasabah	Lokasi penelitian yang berbeda, waktu penelitian yang berbeda serta responden yang berbeda salah satu variabel ada yang berbeda
2	Penelitian ini dilakukan oleh Alisan danWidya Sari pada tahun (2018) tentang Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Fitting Pipa (Elbow) Pada PT. Sekawan Abadi Teknik Medan.	Vareabel (Independen) yang digunakan penelitian yaitu personal selling dan kualitas produk. Serta variabel dependen yang digunakan yaitu keputusan pembeli	Lokasi penelitian yang berdeda, waktu penelitian yang berbeda serta responden yang berbeda salah satu variabel ada yang berbeda
3	Penelitian dilakukan oleh Ismu Adam (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiyaan Murabahah (Studi	Variabel(Independen) yang digunakan penelitian yaitu kualitas produk dan lokasi terhadap proses keputusan nasabah. Serta variabel dependen yang digunakan yaitu keputusan nasabah	Lokasi penelitin yang berbeda, waktu peneltian yang berbeda serta responden yang berbeda salah satu variabel ada yang berbeda

	Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Pamulang).		
4	Penelitian dilakukan oleh Dimas Suhandra Syahri Ramadhan (2017) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Dalam Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada BMT Al-‘Aqubah Pusri Palembang.	Variabel(Independen) yang digunakan penelitian yaitu kualitas layanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah. Serta variabel dependen yang digunakan yaitu keputusan nasabah	Lokasi penelitin yang berbeda, waktu peneltian yang berbeda serta responden yang berbeda salah satu variabel ada yang berbeda

