

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dan strategis terhadap pembangunan suatu negara. Peran strategis sebagai lembaga mediasi antara nasabah yang memiliki kelebihan dana dan nasabah yang membutuhkan dana. Untuk meningkatkan suatu usaha diperlukan strategi pemasaran jasa yang dapat meningkatkan transaksi perbankan.¹ Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya menghimpun dana, menyalurkan pembiayaan serta jasa keuangan lainnya. Maka dari itu, bank perlu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Karena kepercayaan (*the trust*) dari nasabah dapat membawa perusahaan berkembang (*develop*) pesat.

Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh setiap bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui pelayanan yang diberikan terhadap nasabah.² Untuk meningkatkan kepercayaan bagi nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata nasabah. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kualitas keamanan.³

Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan perilaku konsumen dalam menilai serta memberikan kesan baik terhadap pelayanan yang diberikan

¹ Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No. 2, (September 2017): 201.

² Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) 178.

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) 249.

kepada konsumen, karena konsumen akan merasa puas dan cenderung menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan sangat penting dalam mempertahankan posisi serta menciptakan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Kualitas pelayanan bank mempunyai tujuan untuk memenuhi harapan konsumen, karena seiring dengan berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan berbeda dan akan terus berkembang.⁴ Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan berperan penting terhadap kepuasan konsumen, karena dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.⁵

Produk sangat penting bagi sebuah perusahaan, dikarenakan tanpa adanya produk, maka perusahaan tidak dapat berjalan sebagaimana semestinya. Produk yang ingin dipasarkan oleh perusahaan harus mempunyai manfaat dan nilai yang besar terhadap pelanggan, karena pelanggan akan memilih sebuah produk yang sesuai. Dengan demikian, perusahaan harus mampu bersaing dalam menciptakan produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁶

⁴ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, (Januari-Juni 2017), 51.

⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, (September 2016): 266.

⁶ Bayhaqi dan Ridwan Nurdin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Di *Leasing* Fif Syariah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Vol, 1 No, 2. (Maret 2019): 162.

Kepuasan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan, untuk berkembangnya suatu perusahaan dengan meningkatkan keunggulan dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan. Konsumen yang puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan perusahaan, cenderung menggunakan kembali produk dan jasa dikemudian hari. Dengan demikian kepuasan konsumen menjadi faktor utama dalam meningkatkan volume penjualan perusahaan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung terhadap tanggapan dan harapan konsumen itu sendiri, faktor yang mempengaruhi tanggapan dan harapan konsumen yaitu ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa dengan suatu pengalaman yang dirasakan oleh konsumen.⁷ Kepuasan konsumen merupakan respon yang diberikan konsumen terhadap kualitas pelayanan atau kinerja perusahaan, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas, begitupun sebaliknya.⁸

PT BPRS Sarana Prima Mandiri secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008. Pada awal peresmian BPRS Sarana Prima Mandiri menggunakan nama PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan posisi kantor pusat berada di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya kantor cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 nama PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun mengalami perubahan menjadi PT BPRS

⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), 82.

⁸ Rosaina Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Sul-Sel: Global Rci 2017), 78.

Sarana Prima Mandiri. BPRS SPM Pamekasan memiliki 1 Kantor cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan dan 1 kantor kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri mengupayakan kepuasan konsumen menggunakan pelayanan yang prima, BPRS Sarana Prima Mandiri berhasil menempatkan posisi kepuasan nasabah di dalam perbankan, karena menurut pihak BPRS Sarana Prima Mandiri pelayanan prima adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat memuaskan para konsumen, karena konsumen adalah aset terbesar bagi perusahaan. Dalam proses pelayanan prima PT BPRS Sarana Prima Mandiri menekankan karyawan agar memberikan pelayanan sesuai dengan 5S, senyum, sapa, salam sopan dan santun. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.

Selanjutnya adalah mengenai bagaimana proses nasabah menjadi pelanggan, yaitu dengan cara evaluasi terhadap kualitas produk, membeli produk, merasakan pelayanan, dan melakukan pembelian ulang. Dalam hal ini, PT BPRS Sarana Prima Mandiri sangat menjamin suatu produk, serta memberikan produk dengan keaslian, dengan tujuan untuk mempermudah nasabah. Tanpa membesarkan kualitasnya, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri menjelaskan produk mana atau layanan yang mana yang dapat menjanjikan atau yang tidak menjanjikan. Serta mengajak kepada masyarakat untuk berinvestasi dan menabung di BPRS Sarana Prima Mandiri melalui produk Tabungan dan Deposito. Dana Tabungan dan investasi nasabah disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan untuk kebutuhan

produktif maupun konsumtif melalui produk pembiayaan dengan akad jual beli, akad bagi hasil, dan akad sewa, serta Gadai Emas dengan akad *Al-Qard*.⁹

Produk Gadai Emas pada BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan memberikan solusi untuk memperoleh dana tunai dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak maupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, aman, mudah dan sesuai syariah. tidak hanya itu produk Gadai Emas cepat pencairannya, murah biaya, persyaratan mudah dan prosesnya sangat cepat. Nasabah yang ingin menggunakan layanan produk gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri dengan langsung mendatangi kantor BPRS Sarana Prima Mandiri secara langsung dengan membawa kartu identitas seperti KTP, dan perhiasan ataupun emas batangan. Setiap nasabah yang bermasalah ditanya dengan sebaik mungkin kemudian menanyakan apa yang menjadi permasalahannya atau melalui kontak person yang diberikan kepada setiap nasabah, sehingga nasabah merasakan bahwa nasabah diperlakukan dengan baik. Salah satu pelayanan yang menjadi ketertarikan setiap nasabah adalah sistem kinerja jemput bola, yakni menjemput nasabah yang ingin menyalurkan dana dan membutuhkan dana ketika nasabah berhalangan datang ke kantor, dengan hal tersebut nasabah merasa sangat diperhatikan dengan mempermudah segala urusannya. Jumlah nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan terus menunjukkan peningkatan untuk setiap tahunnya dan memiliki nilai terbesar yakni pada tahun

⁹ <http://banksyariahspm.co.id/produk-layanan/gadai-emas-ib/> diakses pada tanggal 16 November 2021 pukul 13.34.

2018 sebesar 92 nasabah, tahun 2019 sebesar 106 nasabah, tahun 2020 sebesar 206, dan untuk tahun 2021 sebesar 224 nasabah.¹⁰

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang hal ini, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank” menyatakan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh dengan arah positif terhadap kepuasan nasabah Bank yang ada di daerah Cibubur.¹¹ Penelitian yang dilakukan Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali” menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹² Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hari Suhandha dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” menyatakan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank

¹⁰ Suhari, Kepala BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor kas Bandaran Pamekasan, *Wawancara melalui Whatsapp*, (11 November 2021).

¹¹ Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank” *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol. 01, No. 02, (Jul 2020), 139.

¹² Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali”, *jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8, (2018): 4563-4564.

Syariah Mandiri cabang Belawan. Akan tetapi variabel kualitas produk memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan.¹³

Mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk pada bank yang satu dengan bank yang lainnya itu tidak sama, tidak semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, tetapi ada juga yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Alasan itulah yang menjadi daya tarik serta dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Adapun objek dalam penelitian ini adalah BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan”**.

¹³ Hari Suhandi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, Vol. 7, No. 1, (Februari 2020): 37.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan?
3. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹⁴ Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian yaitu adalah: (1) sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, (2) untuk mempertegas variabel yang diteliti, (3) untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹⁵ Adapun asumsi dasar penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris.¹⁶ Hipotesis penelitian ini adalah:

H₁ : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

H₃ : Kualitas Produk Gadai Emas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

¹⁴ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan Press, 2015), 10.

¹⁵ Tim Penyusun Pedoman Penelitian Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: Institute Agama Islam negeri Madura, 2020), 17-18.

¹⁶ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 27.

F. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya yang sejenis. Serta menambah wawasan keilmuan bagi Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran pamekasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap nasabahnya, agar tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi kepada nasabah gadai emas agar bisa menilai dan memilih produk dan perusahaan mana yang akan dipilih untuk menyimpan dananya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Ada tiga variabel yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Agar variabel yang menjadi fokus tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti. Yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan¹⁷
 - 1) Berwujud (*Tangible*)
 - 2) Keandalan (*Reliability*)
 - 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
 - 5) Empati (*Empathy*)

¹⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), 64.

b. Kualitas Produk¹⁸

- 1) Kinerja (*Performance*)
- 2) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Comformance to Specification*)
- 3) Reliabilitas (*Reliability*)
- 4) Kesan Kualitas (*Perceived Quality*)

c. Kepuasan nasabah¹⁹

- 1) Menciptakan *Repurchase*
- 2) Menciptakan *Word Of Mouth*
- 3) Menciptakan Citra merek
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama

2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang berada di Jalan Raya Bandaran, Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

H. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah

¹⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), 33.

¹⁹ Ibid., 33-34.

yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yakni “Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan”, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil).

2. Kualitas Produk

Kualitas Produk (*Product Quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira.

4. Gadai (*Rahn*)

Gadai (*Rahn*) adalah barang yang berharga yang memiliki nilai guna dan dapat dimanfaatkan yang diserahkan oleh orang yang berutang kepada orang yang memberi utang sebagai jaminan atas jasa tersebut.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode regresi linear berganda. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil menyebar kuesioner kepada nasabah Bank yang ada di daerah Cibubur. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh dengan arah positif terhadap kepuasan nasabah Bank yang ada di daerah Cibubur. Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa nilai $R^2 = 0,712$. Hal ini menunjukkan bahwa variasi nilai variabel kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang diperoleh sebesar 71,2 % sedangkan sisanya yaitu 28,8 % dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model.²⁰

²⁰ Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank” *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol. 01, No. 02, (Jul 2020), 139.

Dari penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu antara lain:

a. Perbedaan

- 1) Pada penelitian terdahulu variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian saat ini variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kualitas produk.
- 2) Nilai R^2 pada penelitian terdahulu adalah sebesar 0,712 atau 71,2%, sedangkan pada penelitian saat ini nilai R^2 adalah sebesar 0,272 atau 27,2%.

b. Persamaan

- 1) Variabel yang diteliti sama yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah.
 - 2) Hasil penelitian yang dilakukan sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode regresi linear berganda. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil menyebar kuesioner kepada nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. Hasil dari

penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa nilai $R^2 = 0,418$. Hal ini menunjukkan bahwa variasi nilai variabel **kepuasan nasabah** yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang diperoleh sebesar 41,8 % sedangkan sisanya yaitu 58,2 % dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model.²¹

Dari penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu antara lain:

a. Perbedaan

- 1) Pada penelitian terdahulu seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik diuji secara simultan maupun secara parsial, sedangkan pada penelitian saat ini variabel kualitas produk berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Nilai R^2 pada penelitian terdahulu adalah sebesar 0,418 atau 41,8%, sedangkan pada penelitian saat ini nilai R^2 adalah sebesar 0,272 atau 27,2%.

b. Persamaan

- 1) Variabel yang diteliti sama yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah.

²¹ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali", *jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8, (2018): 4563-4564.

- 2) Hasil penelitian yang dilakukan sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hari Suhandi pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode regresi linear berganda. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. Akan tetapi variabel kualitas produk memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa nilai $R^2 = 0,594$. Hal ini menunjukkan bahwa variasi nilai variabel kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang diperoleh sebesar 59,4 % sedangkan sisanya yaitu 40,6 % dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model.²²

²² Hari Suhandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, Vol. 7, No. 1, (Februari 2020): 37.

Dari penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu antara lain:

a. Perbedaan

- 1) Pada penelitian terdahulu seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik diuji secara simultan maupun secara parsial, sedangkan pada penelitian saat ini variabel kualitas produk berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Nilai R^2 pada penelitian terdahulu adalah sebesar 0,594 atau 59,4%, sedangkan pada penelitian saat ini nilai R^2 adalah sebesar 0,272 atau 27,2%.

b. Persamaan

- 1) Variabel yang diteliti sama yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah.
- 2) Hasil penelitian yang dilakukan sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.