

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Saat ini lembaga keuangan mempunyai fungsi yang sangat penting, sebab seluruh kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari fungsi lembaga keuangan. Oleh sebab itu, saat ini dan dimasa yang akan mendatang kita tidak akan pernah lepas dari lembaga keuangan apabila hendak menjalankan aktifitas keuangan, baik perorangan ataupun suatu perusahaan. Lembaga keuangan sendiri ialah salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Sedangkan lembaga keuangan syariah ialah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Perbedaan yang paling utama dalam lembaga keuangan konvensional serta lembaga keuangan syariah ialah penetapan sistem bagi hasil sebagai cara lain dari sistem bunga.<sup>1</sup> Adapun yang termasuk lembaga keuangan syaria`h salah satunya ialah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yang merupakan lembaga keuangan dengan memberikan kredit serta jasa-jasa lain pada lalu lintas pembayaran dan penyebaran uang yang beroperasi disesuaikan menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi rakyat menengah kebawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank syariah atau BPR syariah.

---

<sup>1</sup> Muhammad Dwi Ari Susanto, "Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1, No. 1 (Oktober, 2012): 2-3, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/844>, Diakses pada tanggal 27 November 2021.

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) menjadi salah satu bentuk perusahaan jasa tentunya perlu memperhatikan kepuasan para anggotanya. Agar bisa bertahan ditengah maraknya persaingan maka pentingnya membuat rencana pemasaran yang berorientasi pada anggota. Oleh sebab itu pengelola wajib memberikan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang tepat supaya bisa bersaing dengan BMT lainnya. Persoalan yang seringkali terjadi saat ini yaitu terdapat kesenjangan antara kinerja dengan harapan para anggota. Jadi tak jarang anggota/pelanggan mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan, salah satunya ialah dalam hal antrian, tak jarang pelanggan mengeluh dengan menilai bahwa pelayanan yang dilakukan kurang cepat, pelayanannya kurang ramah. Oleh sebab itu kepuasan anggota/pelanggan ialah hal utama yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Menurut Hidayat kepuasan anggota berhubungan erat dengan 2 hal yaitu harapan serta hasil yang diterima.<sup>2</sup> Kepuasan anggota yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelayanan yang diterima (hasil yang diperoleh atau fenomena yang dialami). Untuk kepuasan anggota terhadap pelayanan, terdapat 2 hal utama yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) serta persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*). Anggota yang merasa puas terhadap produk yang digunakannya nantinya akan kembali memakai produk yang ditawarkan. Kepuasan anggota dapat diukur menggunakan indikator:

---

<sup>2</sup>Lilik Rahmawati dan Nofiana Hidayatin, “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Capem Waru”, 04, No. 01 (April, 2014): 773. <http://jurnalfebi.uinsby.ac.id>. Diakses pada 25 Oktober 2021.

kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan.<sup>3</sup>

Terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota yaitu kualitas pelayanan serta kualitas produk. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya bisa memenuhi atau justru dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan suatu perusahaan jasa mampu dikatakan berkualitas, biasa-biasa saja, relatif atau bahkan tidak bermutu semuanya tergantung pada penilaian anggota. Sekalipun pihak perusahaan menilai bermutu, tapi jika anggotanya menilai tidak bermutu, maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut tetap dinilai tidak bermutu.<sup>4</sup> Oleh sebab itu dalam hal pelayanan, lembaga keuangan memang harus benar-benar menjaga kualitasnya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan para anggota terhadap lembaga keuangan syariah. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan indikator: berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).<sup>5</sup>

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota/pelanggan ialah kualitas produk. Menurut Arumsari kualitas produk ialah faktor-faktor yang terdapat di suatu barang atau hasil yang mengakibatkan barang atau hasil tadi sesuai dengan tujuan barang yang diproduksi.<sup>6</sup> Suatu produk dikatakan berkualitas jika semua

---

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup>Meithinia Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

<sup>5</sup> Ibid., 64.

<sup>6</sup>Dyah Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang", *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 3, No. 2, (2018): 52, <http://journal.upgris.ac.id>.

unsur pembentuk produk tadi disukai oleh konsumen atau dianggap baik berdasarkan sudut pandang konsumen. Pembeli cenderung akan membeli produk yang menurut mereka sesuai dengan keinginan serta kebutuhannya, semakin baik produk yang ditawarkan maka keputusan pembelian dari konsumen pula akan semakin tinggi.<sup>7</sup> Produk yang berkualitas baik ialah keharusan, hubungan kualitas produk dengan kepuasan anggota pada saat menggunakan buku tabungan ialah semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh lembaga keuangan maka semakin tinggi juga kepuasan para anggota untuk menggunakannya. Supaya produk yg dikeluarkan dapat diterima oleh masyarakat, maka pada saat pembuatan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan anggota. Produk yang berkualitas tinggi maksudnya ialah produk tadi mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan produk yang lain.<sup>8</sup> Kualitas produk dapat diukur menggunakan indikator: keandalan (*reability*), ketahanan (*durability*), fitur (*feature*), kinerja (*performance*), keindahan (*aesthetics*).<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan serta kualitas produk mempunyai hubungan erat dengan kepuasan anggota. Puasnya pelayanan yang diperoleh anggota akan sebagai pendorong kepercayaan anggota pada kualitas pelayanan serta kualitas produk pada lembaga keuangan syari'ah sebab masyarakat sudah percaya terhadap lembaga keuangan untuk menjadi anggotanya, karena pelayanan serta produk yang diberikan

---

Di akses pada 28 oktober 2021.

<sup>7</sup>M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 8.

<sup>8</sup>Miguna Astuti dan Nurhafifah Matondang, *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (CV. Budi Utama: Yogyakarta, 2020), 6.

<sup>9</sup>Dyah Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang", 53.

oleh lembaga keuangan syari'ah memang telah benar-benar sesuai menggunakan syari'ah islam, oleh sebab itu pada pelayanan dan produk di lembaga keuangan memang harus benar-benar dijaga kualitasnya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan anggota.<sup>10</sup> Dengan demikian kualitas pelayanan serta kualitas produk ialah hal yang sangat penting pada upaya menarik anggota baru untuk memakai produk atau jasa yang ditawarkan.

Salah satu lembaga keuangan yang sedang menghadapi persaingan didalam perusahaan jasa ialah koperasi simpan pinjam syariah *baitul maal wattamwil* nuansa umat Jawa Timur Cabang Tlanakan yang pada saat ini mulai disingkat menjadi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan, KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan yang berlokasi di jalan raya Tlanakan, desa Tlanakan, kecamatan Tlanakan, kabupaten Pamekasan dengan aktivitas menghimpun dana serta menyalurkan dana pada masyarakat. KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memperlihatkan produk yang beragam, produk tabungan mencakup: simpanan anggota (siaga), *Sidik Fathonah, Sajadah, Siberkah, Sahara, Sabar, Tabah*, serta *Tarawi*. Sedangkan produk pembiayaan mencakup: *Al-qardhul Hasan, Murabahah, Ba'I Bitsamanil Ajil, Mudharabah, Musyarakah*, serta *Rahn* atau gadai, pembiayaan tanpa agunan, dan pembiayaan hidup sehati. Persyaratan pembukaan yang sangat mudah yaitu hanya menggunakan kartu tanda penduduk/kartu identitas, mengisi form aplikasi atau registrasi di kantor cabang

---

<sup>10</sup>Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020), 32.

atau secara online, membayar biaya administrasi pembukaan tabungan Rp. 5.000 (simpanan non siaga) serta Rp. 10.000 (simpanan siaga).<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dari kepala KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan yaitu Bapak Hanafi bahwa salah satu produk yang paling banyak diminati ialah produk tabah (tabungan *Mudharabah*) oleh masyarakat kalangan bawah atau masyarakat kalangan atas, sebab di produk tabah ini terdapat keuntungan bagi hasil yang sangat signifikan di setiap bulannya dimana 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT NU, bahkan langsung dibukukan kedalam buku tabungannya dan produk tabah ini pula bisa di ambil kapan saja jika dibutuhkan oleh setiap anggotanya serta akadnya memakai akad *Mudharabah Muthlaqah* yang setoran awal Rp 10.000 dan selanjutnya minimal Rp 2.500. Serta pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU menggunakan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung sesuai dengan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil sesuai kesepakatan bersama. Serta jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan atau cash tempo.<sup>12</sup>

**Tabel 1.1**

**Jumlah anggota yang menggunakan tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan**

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2018	1090
2	2019	1350
3	2020	1700
4	2021	2000

**Sumber:** KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan

<sup>11</sup> Brosur KSPPS BMT NU Jawa Timur Syariah.

<sup>12</sup> Hanafi, Kepala BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada Hari Sabtu ( 9 November 2021) pukul 09.00 WIB.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah anggota tabungan *mudharabah* mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 sampai 2021 mengalami peningkatan yaitu sebesar 1090, 1350, 1700 serta 2000 anggota. Sehingga pada saat ini tabungan *mudharabah* menjadi salah satu produk tabungan yang unggul pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Alasan peneliti memilih variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan anggota menjadi objek penelitian, karena sesuai hasil observasi yang sudah penulis lakukan bahwasannya masyarakat atau anggota lebih banyak tertarik untuk melakukan transaksi pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan, padahal dari segi produk saja seluruh lembaga keuangan lainnya telah menerapkan antar jemput tabungan. Sesuai dengan hasil wawancara dilapangan dengan salah satu anggota/pelanggan bahwa masyarakat disana tertarik untuk melakukan transaksi pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan dikarenakan pelayanan yang diberikan dan juga karena kesyariahnya. Oleh sebab itu pelayanan yang baik menjadi faktor utama agar masyarakat tertarik untuk menggunakan produk yang ada di BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan dengan fenomena di atas, penelitian ini ingin menelaah lebih lanjut apakah kualitas pelayanan serta kualitas produk yang diberikan pada BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan sudah memenuhi harapan dari para anggotanya, dan juga untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, sehingga bisa memberikan kepuasan pada para anggotanya.

Didukung dengan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta kualitas produk, seperti pada penelitian Susi Anggraeni dan Yossi

Eriawati (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat” menyatakan bahwa kualitas pelayanan serta kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Terdapat juga penelitian dari Anggi Rahayu dan Susianto (2020) pada penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)” menyatakan bahwa Kualitas produk, kualitas pelayanan secara *simultan* (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat Gap (perbedaan) hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota. Oleh sebab itu, peneliti memandang penting untuk membuktikan kembali pengaruh dari variabel-variabel tersebut. Penulis memilih KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan menjadi objek penelitian karena selain merupakan lembaga keuangan syariah, letak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan sangat strategis yang berada di pinggir kota serta dekat dengan beberapa lembaga keuangan lainnya seperti BMT UGT Sidogiri dan juga dekat dengan pasar serta kebanyakan masyarakat disana mempunyai penghasilan yang membutuhkan bantuan modal seperti pedagang dan lain-lain. Sehingga dalam hal ini KSPPSS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan mengalami persaingan ketat. Maka diperlukannya strategi pemasaran yang efektif serta komunikatif yang menjadi prioritas. Dari sistem promosi yang



efektif juga dapat meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota. Maka disini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan *Mudharabah* Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara *simultan* terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat terhadap beberapa pihak baik secara teoritis dan juga praktis, adapun manfaat penelitian ini bisa dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan serta memperluas wawasan pada bidang lembaga keuangan syariah khususnya tentang

pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* diKSPPS BMT NU JATIM Cabang Tlanakan Pamekasan.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Akademisi**

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi serta sumber pengetahuan bagi kalangan akademisi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dikembangkan lebih jauh lagi pada penelitian selanjutnya.

### **b. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan serta pengetahuan atas pengalaman langsung terkait peran kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *Mudharabah*.

### **c. Bagi IAIN Madura**

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan koleksi pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura sehingga bisa menambah sumber pengetahuan perihal kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah*.

### **d. Bagi BMT NU Jatim Cabang Tlanakan**

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan penilaian untuk meningkatkan segi kualitas BMT serta bisa memberikan masukan bahwasannya pelayanan serta produk yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT.

#### **e. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah terutama pada KSPPS BMT NU JATIM Cabang Tlanakan Pamekasan.

#### **E. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian ialah asumsi dasar terkait suatu hal yang berkenaan dengan persoalan penelitian yang kebenarannya telah diterima oleh peneliti. Fungsi asumsi dasar pada sebuah penelitian ialah menjadi landasan berpikir serta bertindak saat melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang akan diteliti, serta untuk menentukan dan bahkan merumuskan hipotesis. Setiap peneliti mampu merumuskan asumsi yang tidak sama.<sup>13</sup> Adapun asumsi dasar pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ialah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota.
2. Diantara faktor-faktor tercapainya kepuasan anggota dengan memperhatikan indikator-indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.
3. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga serta biaya.
4. Kualitas pelayanan yang baik digunakan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan.

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020), 17-18.

5. Kualitas produk yang baik digunakan untuk meningkatkan kualitas dari produk agar tetap bisa diminati maka kepuasan yang akan dirasakan oleh anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan akan semakin tinggi.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana di rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, jika jawaban yang diberikan harus sesuai dengan teori yang relevan, belum berdasarkan dengan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>14</sup> Adapun hipotesis pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

1.  $H_{a1}$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
2.  $H_{a2}$  : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
3.  $H_{a3}$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara *simultan* terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup dalam Penelitian**

---

<sup>14</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Yogyakarta: Alfabeta, 2019), 99-100.

Terdapat 3 variabel yang dijadikan fokus pada penelitian ini, diantaranya yaitu kualitas pelayanan (variabel  $X_1$ ), kualitas produk (variabel  $X_2$ ), serta kepuasan anggota (Y). Mengingat permasalahan yang sangat luas serta membutuhkan pemahaman yang teliti, maka penulis perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian ialah sebagai berikut:

**a. Indikator Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )<sup>15</sup>**

- 1) Berwujud (*Tangible*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Emphaty*)

**b. Indikator Kualitas Produk ( $X_2$ )<sup>16</sup>**

- 1) Keandalan (*Reliability*)
- 2) Ketahanan (*Durability*)
- 3) Fitur (*Feature*)
- 4) Kinerja (*performance*)
- 5) Keindahan (*aesthetics*)

**c. Indikator Kepuasan (Y)<sup>17</sup>**

- 1) Kesesuaian harapan

---

<sup>15</sup>Lilik Rahmawati dan Nofiana Hidayatin, “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Capem Waru”, 767.

<sup>16</sup>Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Makassar: Ikapi, 2017), 33

<sup>17</sup>Minto Waluyo, *Manajemen Psikologi Industri* (Surbaya: Literasi Nusantara, 2019), 232.

- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesediaan merekomendasikan

## **2. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi objek penelitian pada penulisan ini ialah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

## **H. Definisi Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman serta guna memperoleh ilustrasi yang jelas dan kecenderungan pandangan pada saat memahami judul skripsi ini, maka peneliti memberikan deskripsi istilah judul sebagai berikut:

### **1. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan dinamis yang berhubungan erat terkait produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya bisa mencukupi atau justru bisa melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.<sup>18</sup>

### **2. Kualitas produk**

Kualitas produk ialah faktor-faktor yang ada pada suatu barang atau hasil yang mengakibatkan barang atau hasil tadi sesuai dengan tujuan barang diproduksi.<sup>19</sup>

### **3. Kepuasan**

---

<sup>18</sup>Meithinia Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 61.

<sup>19</sup>Rizka Henny Maya Meutia, *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 6.

Kepuasan ialah perasaan suka atau kecewa seseorang yang diperoleh dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk serta harapan-harapannya.<sup>20</sup>

#### **4. Anggota koperasi**

Anggota koperasi ialah pemilik bahkan sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi. Maju mundurnya koperasi berasal dari anggota, agar anggota koperasi bisa berkembang baik jika anggota serta pengurus merasa berkepentingan terhadap kepentingan koperasi.<sup>21</sup>

#### **5. Mudharabah**

*Mudharabah* ialah akad perjanjian antara dua pihak atau lebih dalam melakukan kerja sama usaha. Satu pihak akan menaruh modal 100% yang biasa disebut dengan *shahibul maal*, serta pihak lainnya menjadi pengelola usaha yang biasa disebut dengan *mudharib*.<sup>22</sup>

### **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian terdahulu ialah hasil penelitian terdahulu, yang berfungsi menjadi bahan analisis sesuai dengan kerangka teoritis yang dibangun serta menjadi pembanding dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Fungsi kajian terdahulu agar dapat memilih posisi penelitian (persamaan serta perbedaannya) dengan penelitian

---

<sup>20</sup> Kurniati Karim. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, 31.

<sup>21</sup> Zaeni Asyhadie, Dkk, *Hukum Perusahaan dan Kepailitan* (Mataram: Erlangga, 2012), 137.

<sup>22</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 83.



terdahulu.<sup>23</sup> Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati, dengan judul jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat”. Metode yang telah digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Sampel pada penelitian ini ialah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat yang berjumlah 30 orang. Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrumen yang sudah di uji validitas serta reliabilitasnya. Data penelitian ini di analisis secara statistik menggunakan analisis model regresi berganda dengan memakai program SPSS 17,0. Berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap taraf kepuasan nasabah.<sup>24</sup>
2. Anggi Rahayu dan Susianto, dengan judul jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)”. Metode pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Jumlah populasinya sebesar 124 yang memakai tabungan marhamah pada PT.

---

<sup>23</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 20.

<sup>24</sup>Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat”, *Jurnal Prodi Perbankan Syariah*, 2, No 2, (2019): 68, <https://jurnal.stai-yaptip.ac.id>. Diakses pada 21 Desember 2021.

Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan. Metode *sampling* pada penelitian ini ialah teknik *sampling purposive* menggunakan rumus *Slovin* diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Sedangkan proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, Wawancara serta observasi. Berdasarkan hasil penelitian ini bisa disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan secara *simultan* (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan.<sup>25</sup>

3. Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta, dengan judul jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan daerah Bali”. Metode yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif aosiatif, Populasi pada penelitian ini yaitu semua nasabah tabungan serta kredit BPD Bali. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Sampel penelitian menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan *purposive sampling*. berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa Kualitas layanan dan kualitas produk secara *simultan* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Anggi Rahayu dan Susianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)”, *Jurnal FEB*, 1, No 1, (2020): 501, <https://http://e-journal.potensi-utama.ac.id>. Diakses pada 21 Desember 2021.

<sup>26</sup>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*, 7, No 8, (2018): 4550, <https://ojs.unud.ac.id>. Diakses pada 21 Desember 2021.

**Tabel 1.2**  
**Rincian Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Peneliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan serta kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat	Persamaan penelitian ini terletak di variabel yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan kualitas pelayanan serta kualitas produk untuk meneliti pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini terletak di lokasi penelitian. Yaitu di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat. Sedangkan pada penelitian ini yaitu di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan
2.	Anggi Rahayu dan Susianto (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)	Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas produk, kualitas pelayanan secara <i>simultan</i> (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah di	Persamaan penelitian ini terletak di variabel yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan kualitas pelayanan serta kualitas produk untuk meneliti pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini terletak di lokasi penelitian yang diteliti yaitu di PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan). Sedangkan pada penelitian ini yaitu di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan

			PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)		
3.	Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas layanan dan kualitas produk secara <i>simultan</i> berpengaruh positif bahkan signifikan terhadap kepuasan nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Persamaan penelitian ini ada pada variabel yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk meneliti pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. Sedangkan pada penelitian ini yaitu di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan

**Sumber:** Penelitian Terdahulu dari Jurnal Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati 2019, Anggi Rahayu dan Susianto 2020, Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta 2018.