

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan anggota bisa dianggap menjadi salah satu hasil yang sangat kognitif yang dapat membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan diantara beberapa alternative yang disediakan dalam kepuasan selalu menghasilkan pilihan final. Dan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan bagian dua pilihan atau lebih sehingga harus dilakukan evaluasi untuk akhirnya dapat memutuskan memilih dari kepuasan yang ada. Karena kepuasan anggota merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi anggota perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan kepuasan anggota maka penting untuk meningkatkan kualitas produk.¹

Menurut Hidayat kepuasan anggota berhubungan erat dengan dua hal yaitu harapan dan hasil yang diterima.² Kepuasan anggota yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelayanan yang diterima (hasil yang diperoleh atau kenyataan yang dialami). Untuk kepuasan anggota terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi anggota terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Anggota selalu menilai suatu layanan yang diterima

¹Nina indah febriana, *Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan anggota pada bank muamalat Indonesia*. Vol.03, No.01, 2016.

² 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 01 Mei 2021.

dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Anggota yang merasa puas pada produk yang digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan. Hal ini mengakibatkan kepuasan anggota merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk memenangkan persaingan. Kepuasan anggota juga diukur dengan indikator: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.³

Kualitas produk adalah faktor-faktor yang ada pada suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan barang yang diproduksi.⁴ Suatu produk dikatakan berkualitas apabila seluruh unsur pembentuk produk tersebut disukai oleh konsumen atau dianggap baik dari sudut pandang konsumen. Pembeli cenderung akan membeli produk yang menurut mereka sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, semakin baik produk yang ditawarkan maka keputusan pembelian dari konsumen juga akan semakin meningkat.⁵ Konsep kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun nonprofit, karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.⁶

³ Ibid.

⁴ 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>. Di akses pada 01 Mei 2021.

⁵M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 8.

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

Produk yang berkualitas baik merupakan keharusan, hubungan kualitas produk dengan kepuasan anggota dalam menggunakan pembiayaan *qardhul hasan* adalah semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh lembaga keuangan maka semakin tinggi pula kepuasan para anggota untuk menggunakannya. Agar produk yang dikeluarkan dapat diterima oleh masyarakat, maka dalam pembuatan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan anggota. Produk yang berkualitas tinggi adalah produk yang memiliki nilai lebih dibandingkan dengan produk yang lain. Kualitas produk juga diukur dengan indikator: keandalan (*reability*), fitur, (*feature*), kinerja (*performance*).⁷ Seperti halnya dalam produk *qardhul hasan* ini banyak diminati dari pada produk pembiayaan lainnya.

Kehadiran produk *qardhul hasan* adalah menjadi salah satu solusi optimalisasi dana *Zakat Infak Shadaqah* (ZIS). Para ulama sangat menyadari bahwa persyari'atan ZIS merupakan salah satu terobosan besar yang ditawarkan Islam dalam sistem interaksi sosial ekonomi sepanjang sejarah umat manusia sebagai solusi untuk usaha mengentaskan kemiskinan, menumbuhkan solidaritas antar sesama anggota masyarakat, mengurangi kesenjangan dan yang terpenting adalah sebagai investasi modal bagi para mustahik dalam mengatasi berbagai kesulitan hidup.

Qardhul Hasan merupakan salah satu produk keuangan syariah dan hasil dari semangat *ta'awun ala birr*, dimana pembiayaan diberikan tanpa syarat dan pengharapan laba, namun dilandasi oleh semangat gotong royong antar sesama.

⁷ Dyah Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang", 53.

Dalam proses pembiayaan *Qardhul Hasan* BMT bertindak sebagai pemberi dana atau pihak yang meminjamkan kepada pihak yang ingin meminjam. *Qardul Hasan* atau benevolent adalah akad pinjaman lunak diberikan kepada orang-orang yang ekonominya lemah berdasarkan kewajiban sosial dengan dasar taa'wun, dan membebaskan peminjam hanya dapat mengembalikan modal pinjaman.⁸

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dapat dirasakan oleh anggota berdasarkan kualitas produk yang diterima melalui pengukuran indikator dari kualitas produk yaitu fitur, kinerja, dan reliabilitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemudahan dalam pencairan uang yang di antar langsung oleh karyawan, keuntungan bagi hasil yang diperoleh anggota, pembiayaan *qardhul hasan* merupakan produk yang menarik, produk pembiayaan *qardhul hasan* sesuai dengan kebutuhan sehari-hari. Jadi, dengan hal tersebut para anggota dikatakan puas apabila kualitas produk yang diberikan sama dengan yang diharapkan. Artinya semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh BMT, maka para anggota akan semakin merasa puas terhadap produk tersebut. Kualitas produk harus dilakukan perusahaan jasa agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan anggotanya. Sehingga dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk tersebut yang akan senantiasa tertanam dibenak anggota. Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Philip Kotler kepuasan anggota adalah perasaan yang dirasakan anggota dari kinerja perusahaan dalam

⁸ Boedi Abdullah, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Bandung:Pustaka Setia,2018), 73.

memenuhi harapan mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan anggota terhadap evaluasi ketidaksiesuaian yang dirasakan anggota antara harapan sebelumnya kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.⁹

Hal ini didukung oleh penelitian Tri Yanto (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kediri). Analisis ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Mocra Mart Mojoroto Kediri. dari ketiga variabel independen yang diteliti, terlihat bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen di Mocra Mart Mojoroto Kediri yaitu sebesar 50,7% variabel kualitas pelayanan mempengaruhi.¹⁰ Dalam penelitian ini hasil dari pengujian variabel kualitas produk adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dalam hal ini berarti kualitas produk mampu menarik anggota untuk mengambil pembiayaan qardhul hasan, produk yang baik adalah produk yang memiliki sifat komunikatif, insentif dan undangan. Jika sifat tersebut telah direalisasikan maka kemungkinan besar produk tersebut dapat menarik calon anggota.

⁹ Minto Waluyo, *Manajemen Psikologi Industri*, 224.

¹⁰ Tri Yanto, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kediri).

Tabel 1.1
Jumlah nasabah yang menggunakan pembiayaan *qardhul hasan* di
KSPP.Syariah BMT NU Jawa Timur

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2019	130
2	2020	145
3	2021	241
Jumlah Keseluruhan		516

Sumber: KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah anggota pembiayaan *qardhul hasan* mengalami kenaikan. Pada tahun 2019 sampai tahun 2021 mengalami peningkatan yaitu sebesar 130, 145 dan 241 anggota. Dalam hal ini memberikan banyak manfaat pada KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan.

Sedangkan jumlah anggota dari produk pembiayaan *murabahah* tidak mengalami kenaikan secara pesat di bandingkan dengan produk pembiayaan *qardhul hasan*. Sehingga produk *qardhul hasan* di BMT NU Cabang Pakong merupakan produk pembiayaan yang sangat diminati masyarakat.¹¹

Dari wawancara dengan ibu Mila bagian pembiayaan bahwasanya pembiayaan *qardhul hasan* sudah ada sejak lama dari 2019, 2020, 2021 berjumlah 516 dan syarat menjadi anggota *qardhul hasan* harus menjadi anggota terlebih dahulu, pengajuan, Anggota yang mengajukan dana tersebut oleh kami di survey terlebih dahulu kerumahnya dengan tujuan ketika ditagih bisa mengetahui tempat tinggalnya dengan mudah, baru nantik pencairan. anggota merasa sangat puas karna berbeda dengan yang lain dan mudah dengan jasa seikhlasnya. Anggota setiap harinya boleh menabung berapapun uang yang dia punya untuk nantinya disaat jatuh tempo pihak BMT NU Cabang Pakong Pamekasan mengambil uang tabungan tersebut sebagai pembayaran, dan meskipun tidak menabung tidak masalah akan tetapi pada saat sampai satu bulan harus membayar uang yang telah dipinjamkan.¹²

¹¹ Bapak Ali, kepala BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan, Wawancara Langsung Pada Hari Sabtu 05 Maret 2022, Pukul 09:35.

¹² Ibu Mila, Pembiayaan BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan, Wawancara Langsung Pada Hari Sabtu 05 Maret 2021, Pukul 0:59

Peneliti memilih KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan sebagai objek penelitian karena selain merupakan lembaga keuangan syariah, letak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan sangat strategis yang berada di pinggir jalan raya Pamekasan, Waru dan dekat dengan beberapa lembaga keuangan lainnya, juga dekat dengan pasar serta kebanyakan masyarakat disana memiliki penghasilan yang membutuhkan bantuan modal seperti pedagang dan lain-lain. Sehingga dalam hal ini KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan mengalami persaingan ketat. Sehingga dibutuhkan strategi pemasaran yang efektif serta komunikatif yang menjadi prioritas. Dari sistem promosi yang efektif juga dapat meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota, maka dengan ini peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul'' **Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan *Qardhul Hasan* Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan**'.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

Apakah ada pengaruh kualitas produk pembiayaan *Qardhul Hasan* terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pembiayaan *Qardhul Hasan* terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh kualitas produk pembiayaan *qordhul hasan* terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT NU Jatim cabang Pakong Pamekasan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi akademisi. Penelitian ini diharap dapat dikembangkan lebih jauh lagi di penelitian selanjutnya.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya mengenai produk pembiayaan *qardhul hasan* terhadap minat menjadi anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan.

c. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi dan wawasan bagi mahasiswa serta menjadi acuan bagi mahasiswa lainnya di dalam penelitian selanjutnya.

d. Bagi mahasiswa maupun masyarakat

Sebagai referensi bahan pengetahuan mahasiswa dan masyarakat tentang pengaruh kualitas produk pembiayaan *qardhul hasan* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan.

e. Bagi KSPP.Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan

Sebagai bahan pengetahuan bagi lembaga mengenai seberapa besar pengaruh kualitas produk pembiayaan *qardhul hasan* terhadap kepuasan anggota BMT NU Jawa Timur sehingga nantinya bisa diminati oleh banyak masyarakat.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus dan terarah, maka perlu adanya batasan mengenai materi yang akan diteliti terhadap minat anggota sesuai dengan variabel yang diangkat dalam penelitian. Ada dua variabel bebas yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu (variabel X), kualitas produk dan satu variabel terikat yaitu kepuasan anggota (variabel Y).

Adapun ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Produk (variabel X), indikator-indikator yang termasuk pada keunggulan produk, yaitu:¹³
 - a. *Performance* (kinerja)
 - b. *Features* (fitur)
 - c. *Realiability* (*reliabilitas*)
2. Kepuasan anggota (variable Y) indikator-indikator yang termasuk dalam kepuasan, yaitu:¹⁴
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasikan

Adapun ruang lingkup yang dijadikan objek penelitian dalam penulisan ini adalah masyarakat yang mengetahui mengenai produk pembiayaan *Qardhul Hasan*.

¹³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 33-34.

¹⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.92.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal yang berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah di terima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang diteliti, untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹⁵

Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan persentase keuntungan yang berasal dari produk atau jasa yang di jual.
2. Diantara faktor-faktor tercapainya kepuasan anggota dengan memperhatikan indikator-indikator pengenalan masalah, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.
3. Kepuasan anggota dipegaruhi oleh beberapa factor di antaranya keunggulan produk dan kualitas pelayanan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus di uji secara *empiris*.¹⁶Maka perlu di buktikan dengan adanya data yang di dapatkan dari hasil penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

¹⁵Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan : IAIN Madura Press, 2015), 17.

¹⁶Ibid,18

H_0 : Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan *Qordhul Hasan* Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan.

H_1 : Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan *Qordhul Hasan* Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Pakong Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Definisi itu di ambil untuk menghindari kesalahan atau pemahaman tentang judul ini, sehingga perlu merumuskan definisi istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini. Beberapa istilah yang perlu didefinisikan, antara lain:

1. Kualitas produk

Kualitas produk adalah faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau bagi hasil tersebut sesuai dengan tujuan barang diproduksi.¹⁷

2. Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa hampir semua yang

¹⁷ Rizka Henny Maya Meutia, *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 6.

termasuk hasil produksi adalah benda nyata yang dapat dilihat, diraba dan dirasakan. Karena jenisnya cukup banyak.¹⁸

3. Pembiayaan

Pengertian pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan atas persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara lembaga keuangan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹⁹

Pembiayaan dapat disimpulkan yakni pemberian hak atas sejumlah dana dari shahibul maal kepada mudharib atas dasar kepercayaan, dalam jangka waktu tertentu dengan bagi hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

4. *Qardhul Hasan*

Qardhul Hasan adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditangih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literature *fiqh klasik*, *qardh* dikategorikan dalam akad *tathawwui* atau akad saling membantu dan bukan transaksi komersial, aplikasi *qardh*, antara lain sebagai pinjaman talangan haji, pinjaman tunai dari produk kartu kredit syariah.²⁰

¹⁸Anang firmansah, *Pemasaran produk dan Merek*. (CV.Penerbit qjara media,2019), 02

¹⁹Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep, dan Aplikasi Perpaduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Anggota, Praktisi, dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 4.

²⁰Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah dari teori ke praktik*,(Jakarta:Gema Insani,2001),131

5. Kepuasan anggota

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.²¹

6. BMT

Baitul maal wal tamwil adalah lembaga keuangan terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, *baitul maal wat Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, *infaq*, *shodaqoh* serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan syariah dan amanahnya.²²

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan dalam bahasa terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang Akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap karya ilmiah yang berhubungan dengan tema

”Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan *Qardhul Hasan* Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPP.Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan”, Adapun penelitian yang relevan atau yang berhubungan dengan penelitian ini adalah

²¹ Kurniati Karim. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, 31.

²² Ismail Nawawi, *Ekonomi Kelembagaan Syariah: Dalam Pusaran Perekonomian Global Sebuah Tuntutan Dan Realitas* (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2009), 103.

Muhammad Syairozi (2016), dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang”. Analisis Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi sebesar 1.500 nasabah dan sampel sebanyak 94 nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan desain sampel nonprobabilitas, yang menggunakan metode sampling purposive (*purposive or judgemental sampling*). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.²³

Jaitun Puspita Sari (2015), Pengaruh pembiayaan *qardhul hasan* terhadap pendapatan mitra penyandang disabilitas PT. Karya Masyarakat Mandiri di Bekasi. Analisis regresi linear sederhana pembiayaan *qardhul hasan* berpengaruh positif terhadap pendapatan mitra penyandang disabilitas Pt.karya masyarakat mandiri, dibuktikan dengan uji F test (simultan). berdasarkan hasil uji-T (parsial) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kesepakatan dan jangka waktu positif terhadap pendapatan mitra penyandang disabilitas, namun tidak secara signifikan.²⁴

Tri Yanto (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen (Studi Pada Swalayan Macro Mart

²³ Muhammad Syairozi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang”, (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2016), 77.

²⁴ Jaitun Puspita Sari, Pengaruh Pembiayaan *qardhul hasan* terhadap pendapatan mitra penyandang disabilitas Tahun 2015 .SKRIPSI (Studi Kasus PT. Karya masyarakat mandiri di Bekasi).42.

Mojooroto Kediri). Analisis ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Mocra Mart Mojooroto Kediri.dari ketiga variabel independen yang diteliti, terlihat bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen di Mocra Mart Mojooroto Kediri yaitu sebesar 50,7% variabel kualitas pelayanan mempengaruhi.²⁵

Tabel 1.2

Rincian Kajian Terdahulu

No	Judul Karya Ilmiah	Perbedaan	Persamaan
1	Muhammad Syairozi, dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek, kualitas produk pembiayaan <i>qardhul hasan</i> dan lokasi penelitian KSPPS BMT NU Jatim cabang Pakong Pamekasan. Peneliti Muhammad Syairozi, dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang.	Dalam peneliti terdahulu dan sekarang sama-sama membahas dan menganalisis tentang kualitas dan kepuasan anggota.
2	Jaitun Puspita Sari, Pengaruh pembiayaan <i>qardhul hasan</i> terhadap pendapatan mitra penyandang disabilitas PT. Karya Masyarakat	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek, kualitas produk pembiayaan <i>qardhul hasan</i> dan lokasi penelitian KSPPS BMT NU Jatim cabang Pakong Pamekasan. Penelitian Jaitun Puspita Sari,	Dalam peneliti terdahulu dan sekarang sama-sama membahas dan menganalisis tentang keunggulan dan produk <i>qardhul hasan</i> .

²⁵Tri Yanto, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojooroto Kediri).

	Mandiri di Bekasi	menggunakan jenis pembiayaan <i>qardhul hasan</i> terhadap pendapatan mitra dan berlokasi di PT. Karya Masyarakat Mandiri.	
3	Tri Yanto (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kediri).	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek, kualitas produk pembiayaan <i>qardhul hasan</i> dan lokasi penelitian KSPPS BMT NU Jatim cabang Pakong Pamekasan. Penelitian Tri Yanto, menggunakan jenis KualitasProduk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsuen terhadap pendapatan Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kediri.	Dalam peneliti terdahulu dan sekarang sama-sama membahas dan menganalisis tentang kualitas dan kepuasan anggota..