

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa seringkali dilihat dari pertumbuhan ekonominya. Semakin pesat pertumbuhan ekonomi suatu negara, maka semakin maju pula negara tersebut. Pertumbuhan ekonomi dapat dilihat dari pendapatan nasional suatu negara dari tahun ke tahun. Salah satu faktor yang menentukan pertumbuhan ekonomi suatu negara adalah sistem ekonominya. Begitu pula yang dialami oleh negara Indonesia. Negara Indonesia mempunyai pengalaman yang cukup lama dalam memulai sistem ekonominya.¹

Sistem ekonomi merupakan suatu sistem yang mengatur serta menjalin hubungan ekonomi antara manusia dengan seperangkat kelembagaan dalam suatu tatanan kehidupan. Sebuah sistem ekonomi terdiri atas unsur-unsur manusia sebagai subyek, barang-barang ekonomi sebagai obyek, serta seperangkat kelembagaan yang mengatur dan menjalinnnya dalam kegiatan berekonomi.²

Selama periode tahun 2000-2010, pertumbuhan ekonomi Indonesia tertinggi terjadi pada tahun 2007 sebesar 6,35%. Kenaikan pertumbuhan ekonomi pada tahun itu diakibatkan oleh pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya adalah peningkatan konsumsi, investasi, pengeluaran pemerintah, dan net ekspor. Disamping itu, pertumbuhan ekonomi Indonesia terendah terjadi pada tahun 2009 sebesar 4.58%. Rendahnya

¹ Risma N Munthe, dkk, *Sistem perekonomian Indonesia*, (Yayasan Kita Menulis, cet 1, 2021), hlm. 25

²Sattar, *Buku Ajar Perekonomian Indonesia*, (Yogyakarta, CV Budi Utama, cet 1, 2018), hlm. 2

pertumbuhan ekonomi indonesia pada tahun itu dikarenakan oleh turunnya konsumsi, investasi, pengeluaran pemerintah, dan net ekspor.³

Sistem ekonomi islam menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam membangun peradaban luhur umat manusia dan telah terbukti secara empiris maupun histeris. Secara empiris, ekonomi islam mampu menciptakan kesejahteraan dan menjauhkan dari eksploitasi manusia terhadap manusia lainnya. Secara historis ekonomi islam pernah diterapkan selama beribu-ribu tahun lebih.⁴ Sistem ekonomi islam mempunyai kelebihan dibanding sistem ekonomi yang lain yaitu: (1) Ekonomi islam bersumberkan dari wahyu, bukan pemikiran manusia. (2) Peraturan ekonomi islam sesuai dengan fitrah, bukan nafsu. (3) Ekonomi islam mempunyai tujuan kebahagiaan dunia dan akhirat. (4) Ekonomi islam menggunakan prinsip yang sesuai untuk semua keadaan dan sepanjang waktu. (5) Ekonomi islam menggunakan metode yang dapat menjamin keadilan.⁵

Akhir-akhir ini sistem ekonomi islam dalam wacana dan praktik telah berkembang luas dalam kehidupan ekonomi masyarakat indonesia. Sistem ekonomi islam tumbuh secara dualistik; berorientasi profit dan non profit. Ekonomi islam yang berorientasi profit berupa lembaga keuangan syariah, dalam bentuk perbankan syariah, unit usaha syariah, lembaga pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dan lain-lain. Sedangkan ekonomi islam non profit berupa;

³ Dewi Enita, dkk, "Analisis Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, dan Konsumsi di Indonesia" *Jurnal Kajian Ekonomi*, 1, 2013, hlm. 177

⁴ Fahrul Ulum, "Konstruksi Sistem Ekonomi Islam Menuju Kesejahteraan yang Merata" *Jurnal Tsaqafah*, 11, 2015, hlm. 114

⁵ Boy Syamsul Bakhri, "Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan" *Jurnal Al-hikmah*, 8, 2011, hlm. 42

baitul maal, badan amil zakat infaq dan sadaqah (BAZIS), lembaga amal zakat infak dan sadaqah (LAZIS), dan lembaga waqaf.⁶

Perkembangan ekonomi islam di indonesia, terutama sektor ekonomi berorientasi profit, dipengaruhi sejarah pertumbuhan bank syariah. Data dari direktorat perbankan syariah bank indonesia desember 2005, menyebutkan total asset dari seluruh bank syariah nasional (belum termasuk BPRS) baru Rp. 20,9 triliun atau 1,42 persen dari seluruh total asset perbankan nasional, dana pihak ketiga yang dihimpun sebesar Rp. 15,6 triliun atau kira-kira 1,38 persen dari dana pihak ketiga yang dihimpun seluruh sistem perbankan.⁷

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Nuri Nawa Timur (KSPPS NURI Jatim) yang sebelumnya dikenal dengan KSN Jatim merupakan salah satu koperasi syariah bersekala Provinsi Jawa Timur yang berpusat di jalan raya Palduding-Pegantenan, desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. Dalam menjalankan usahanya, KSPPS NURI Jatim memegang teguh prinsip-prinsip koperasi dan jati diri koperasi yang diorientasikan untuk dapat membantu, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dari anggota KSPPS NURI Jatim.⁸

KSPPS NURI Jatim merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang didalamnya melaksanakan kegiatan usaha menghimpun dana (simpanan atau tabungan) dalam bentuk. 1) Produk simpanan pokok, 2) Produk simpanan wajib 3) Produk simpanan wajib khusus, 4) Produk simpanan hari raya, 5) Produk simpanan berjangka, 6) Produk simpanan walimatul ursy, 7) Produk simpanan

⁶ Thohir Yuli Kusmanto, "Pengembangan Ekonomi Islam Berbasis Kependudukan di Perdesaan" *Jurnal Ilmu Dakwah*, 2, 2014, hlm.

⁷ Ibid, 220-221.

⁸ KSPPS NURI JATIM, diakses dari <https://nurijatim.com> pada tanggal 10 maret 2021 pukul19.30.

pendidikan, 8) Produk simpanan haji dan umrah, 9) Produk simpanan qurban, 10) Produk simpanan rumah tangga, 11) Produk simpanan sukarela.

Disamping itu KSPPS NURI Jatim juga memberikan pembiayaan untuk anggotanya dalam bentuk produk. 1) Pembiayaan gadai emas, 2) Pembiayaan pembelian barang serba guna, 3) Pembiayaan modal usaha, 4) Pembiayaan gadai BPKB syariah, 5) Pembiayaan gadai kendaraan syariah, 6) Pembiayaan pembelian mobil dan motor syariah, 7) Pembiayaan pembelian rumah barokah, 8) Pembiayaan gadai tanah syariah.

Tujuan utama berdirinya KSPPS NURI Jatim yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam ialah agar dapat menjadi solusi untuk terus berkembangnya ekonomi umat yang berbasis syariah.

Salah satu produk yang ada di lembaga keuangan syariah KSPPS NURI Jatim ialah simpanan berjangka dengan menggunakan akad *mudharabah*. Simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di awal antara penabung dengan pihak pengelola. Perhitungan bagi hasil simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* dilakukan berdasarkan saldo rata-rata harian yang dihitung ditiap akhir bulan.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat seperti saat ini, memperbaiki hubungan antara pengelola dengan anggota atau nasabah sangat penting. Hal yang harus diprioritaskan adalah kualitas layanan dan kualitas produk terhadap anggota mupun calon anggota. Menurut tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁹ 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.¹⁰

Kelebihan kualitas layanan di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding ialah wujud pelayanan yang diberikan oleh pengelola sangat baik sehingga bisa membuat seseorang tertarik untuk ikut berkecimpung di dalamnya.

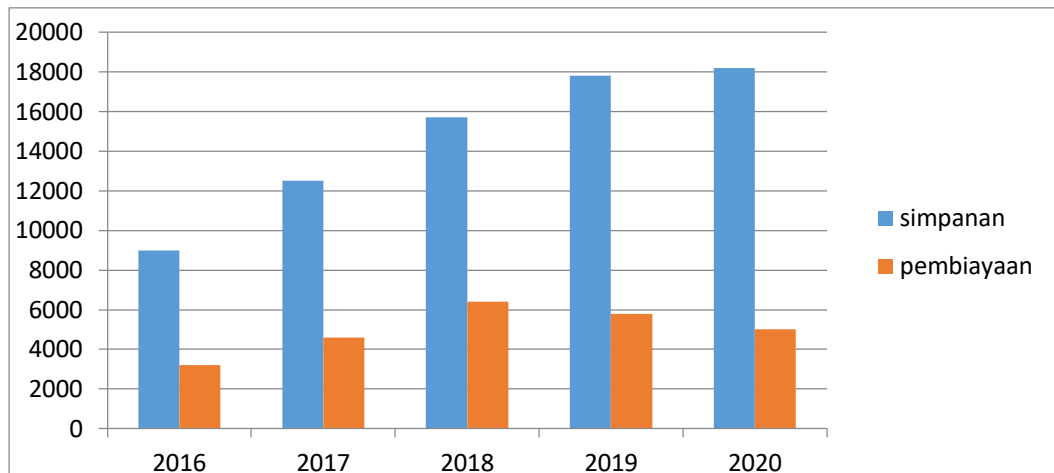
Kualitas produk, kualitas produk di KSPPS NURI Jatim juga memiliki kelebihan tersendiri yaitu sangat difokuskan terhadap upaya pemenuhan kebutuhan anggota atau nasabah serta ketepatan dalam penyampaiannya agar dapat mengimbangi harapan atau kebutuhan anggota. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh pihak pengelola terhadap anggota, maka akan semakin mudah bagi KSPPS NURI Jatim untuk mendapatkan kepercayaan anggotanya.

Kondisi atau perkembangan pada jumlah anggota di KSPPS NURI Jatim lima tahun terakhir digambarkan pada kurva berikut:

⁹ Herlina Nasution, Choirul Maksum, Derriawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian *Customer* Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 2, 2018, hlm. 178

¹⁰ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisa Kasus Integreted Marketing communication*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009) hlm. 130

Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Anggota KSPPS NURI Jatim



Sumber: KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding (2021)

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah anggota setiap tahunnya mengalami fluktuatif. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan terjadinya penurunan jumlah anggota tersebut menunjukkan keputusan anggota dalam menggunakan jasa atau produk KSPPS NURI Jatim mengalami penurunan. Padahal pelayanan di KSPSS NURI tersebut semakin meningkat.

Dari uraian di atas, maka peneliti bermaksud untuk meneliti lebih dalam tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Anggota Menabung pada Produk Simpanan Berjangka dengan Akad *Mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung secara simultan pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding?

2. Manakah yang berpengaruh dominan antara kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung secara parsial pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu ikhtiyar dalam merealisasikan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas agar didapatkan arah yang jelas dan mempermudah dalam menentukan langkah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.
2. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh antara kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.
3. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang diteliti, untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹¹ Keputusan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Karena kualitas pelayanan yang baik memberikan pengalaman dan kesan yang baik bagi konsumen.¹² Selain itu, keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas produk. Kualitas produk merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh perusahaan karena kualitas produk yang baik merupakan kunci dari produktivitas perusahaan.¹³

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Ibnu, Mukhadis, dan Dasna. Hipotesis adalah jawaban sementara atas masalah-masalah yang diteliti. Dinyatakan sebagai jawaban sementara karena kebenaran suatu hipotesis masih harus diuji atau diverifikasi dengan data yang akan dikumpulkan. Hipotesis merupakan elemen penting dalam penelitian ilmiah,

¹¹ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*, (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), hlm. 17-18

¹² Arif Rahman Naufal, Rizal Hari Magnadi, "Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian" *Diponegoro Jurnal Of Management*, 6, 2017, hlm. 4

¹³ Ratian Pardede, "Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen yang Dimediasi Kepuasan Konsumen" *Jurnal Of Bussiness dan Applied Management*, 10, hlm. 61

khususnya penelitian kuantitatif.¹⁴ Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) diduga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.
2. H2 : Kualitas layanan (X_1) diduga paling dominan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.
3. H3 : Kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) diduga berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat penelitian merupakan suatu potensi, dampak, atau keuntungan yang diperoleh oleh pihak-pihak tertentu, baik secara akademis maupun secara praktis setelah tujuan penelitian tercapai. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Akademis

a. Bagi Peneliti

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

¹⁴ Adhi Kusumawati, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, cet 1, 2020) hlm. 22

b. Bagi Institut Agama Islam Negri (IAIN) Madura.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sarana pembelajaran dan memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya yang dapat dijadikan buku referensi atau rujukan dibidang lembaga keuangan.

2. Kegunaan Secara Praktis**a. Bagi KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah kualitas layanan dan kualitas produk. Sebagai dasar dalam hal yang sangat menarik untuk keputusan anggota menabung.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi dalam menentukan preferensi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

G. Ruang Lingkup Penelitian**1. Ruang Lingkup Variabel**

Variabel penelitian adalah gejala variabel yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua atau lebih variabel dalam penelitian dapat dianalisis.¹⁵ Variabel yang difokuskan dalam kegiatan penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk (variabel X) dan keputusan anggota menabung pada produk simpanan berjangka

¹⁵ Burhan Bungin, *metodelogi penelitian kuantitatif komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, (jakarta:PT. Fajar Interpratama Mandiri. Cet. 9, 2017) hlm. 103

dengan akad *mudharabah* di KSPPS NURI Cabang Palduding (variabel Y). agar variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap meteri yang akan diteliti.

Ada tiga variabel yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan (Variabel X₁).¹⁶

- 1) *Compliance* (Kepatuhan)
- 2) *Assurance* (Jaminan)
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- 4) *Tangible* (Bukti Fisik)
- 5) *Emphaty* (Empati)
- 6) *Reliability* (Kehandalan)

b. Kualitas Produk (Variabel X₂).¹⁷

- 1) *Performance* (Kinerja)
- 2) *Features* (Tampilan)
- 3) *Reliability* (Kehandalan)
- 4) *Conformance* (Kesesuaian)

¹⁶ Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah; Studi atas Kasus Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, Cet 1, 2019), hlm. 35

¹⁷ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan, Duta Media Publishing, 2020), hlm. 47

c. Keputusan (Variabel Y).¹⁸

- 1) Mengenal Kebutuhan
- 2) Mencari Informasi
- 3) Mengevaluasi Alternatif lain
- 4) Keputusan Penggunaan
- 5) Evaluasi Paska Pengambilan Keputusan

2. Ruang Lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan objek dalam penelitian ini adalah KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding yang beralamat di Jalan Raya Palengaan, Bunut, Plakpak, Pegantenan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69361

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka perlu kiranya peneliti merumuskan definisi istilah yang terdapat dalam judul ini. Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, antara lain:

1. Kualitas layanan merupakan suatu ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diinginkan oleh anggotanya. Sehingga bisa menarik perhatian terhadap seseorang untuk ikut berkecimpung ke dalam perusahaan tersebut.
2. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting untuk membuat pelanggan bisa tertarik terhadap suatu produk.

¹⁸ Iin Emy Prastiwi, "Pengaruh Persepsi Anggota pada Sharia Compliance, Komitmen Agama dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer,s Trust yang Berdampak pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah Study Pada Bmt Amanah Ummah Sukoharjo" *Jrnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4, 2018, hlm. 31

3. Keputusan merupakan suatu pemecahan masalah sebagai suatu hukum situasi yang dilakukan melalui pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif lainnya. Atau bisa juga disebut hasil akhir suatu pilihan yang dilakukan pemilihan dari beberapa alternatif.
4. Tabungan adalah menyimpan sebagian pendapatan untuk kepentingan masa depan. Atau juga sebagai alat untuk berjaga-jaga jika ada suatu kebutuhan mendadak.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Joko Waluyo, Sari Listyorini dengan judul “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Kec Lasem”. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan anggota populasi dianggap homogen. Besarnya sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, dalam penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk tabungan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel keputusan menabung sehingga hipotesis diterima. Variabel kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh positif terhadap variabel keputusan menabung sehingga hipotesis diterima.¹⁹

¹⁹ Muhammad Dwi Ari Susanto, dkk, “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS Bina Ummat Sejahtera Kec. Lasem” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, hlm. 8

Penelitian yang dilakukan oleh Dedy Trisnadi (2013), dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB Niaga (Studi kasus PT. Bank CIMB Niaga Tbk Bintaro)”. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Artinya jika produk semakin baik, maka minat menabung kembali semakin meningkat. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Artinya, jika keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi semakin baik dan aman, maka minat menabung kembali semakin meningkat.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Yoiz Shofwa (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto”. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan jumlah sampel 100 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto.²¹

Penelitian yang dilakukan oleh Hari Suhandi (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”. Teknik penarikan sampel dengan *Accidental Sampling* dengan pendekatan teori slovin (5%). Hasil penelitian membuktikan bahwa kedua variabel kualitas pelayanan dan kualitas

²⁰ Dedy Trisnadi, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB Niaga (Studi Kasus PT. Bank CIMB Niaga Tbk Bintaro)” *Jurnal MIX*, 2013, hlm. 382

²¹ Yoiz Shofwa, “Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto” *Jurnal Ekonomi Islam*, 4, 2016, hlm. 189

produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan.²²

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Anggota Menabung pada Produk Tabungan Simpanan Berjangka dengan Akad *Mudharabah* di KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding” dimana yang menjadi variabel adalah kualitas layanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan keputusan anggota (Y). Adapun persamaan dan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Mohammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Joko Waluyo, Sari Listyorini	Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Kec Lasem	Ada pengaruh positif terhadap variabel keputusan menabung sehingga hipotesis diterima	Sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan keputusan menabung	Waktu dan tempat penelitian
Dedy Trisnadi	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan religiusitas secara bersama-sama	Sama-sama menggunakan variabel kualitas produk	a. Tidak menggunakan variabel kualitas layanan b. Tidak menggunakan variabel keputusan anggota

²² Hari Suhandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah menabung pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” *ISSN: 2355-1500*, 7, 2020, hlm. 27

	Kembali di CIMB Niaga (Studi kasus PT. Bank CIMb Niaga Tbk Bintaro)	berpengaruh terhadap keputusan nasabah menyimpan dananya di BSM Cabang purwokerto		c. Waktu dan tempat penelitian
Yois Shofwa	Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menyimpan dananya di BSM Cabang purwokerto	Sama-sama menggunakan variabel produk dan keputusan nasabah	a. Tidak menggunakan variabel kualitas layanan dan b. Waktu dan tempat penelitian
Hari Suhanda	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan	Hasil penelitian membuktikan bahwa kedua variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan	Sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan, kualitas produk dan keputusan	a. Waktu dan tempat penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti (2021)