

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang dalam kegiatan aktifitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, salah satu fungsinya adalah sebagai perantara antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana dengan masyarakat yang memiliki kekurangan dana. Keuntungan yang diberikan kepada anggota penyimpan itu benar berasal dari keuntungan bagi hasil yang dilakukan oleh kedua belah pihak tersebut. Fungsi lembaga keuangan syariah secara umum adalah mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan finansial, komersial, dan investasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹

Masyarakat Indonesia yang mayoritas islam mulai berminat atau tertarik terhadap lembaga keuangan yang berprinsip syari'ah, salah satu lembaga yang menggunakan prinsip syari'ah yaitu KSPPS BMT NU Jatim yang merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang fungsinya menjalankan menghimpun dana maupun pembiayaan dan menyalurkannya kepada masyarakat.

Istilah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) belum banyak dikenal oleh masyarakat. Masyarakat lebih mengenal BMT (Baitul Maal wa Tamwil) dari pada KSPPS. KSPPS merupakan koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah,

¹ Lukmanul Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Surakarta: Erlangga, 2012). 184.

termasuk pengelola zakat, infaq/sedekah dan wakaf.² Kegiatan usaha yang dimiliki oleh KSPPS yaitu menghimpun dana dari anggota dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan syariah.³ *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan organisasi keuangan mikro yang menerapkan sistem prinsip bagi hasil, dan juga dapat mengembangkan usaha mikro dalam rangka mengangkat dan membela kepentingan kaum fakir miskin, yang semuanya ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal para tokoh-tokoh masyarakat sekitar yang didasarkan pada sistem ekonomi yang *salaam* yaitu menekankan keselamatan, keseimbangan dan kesejahteraan. Jadi, BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang kegiatan usahanya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dan mendorong kegiatan tabungan dan membantu pembiayaan kegiatan perekonomiannya. Selain itu BMT NU bisa menerima titipan zakat, infak dan sedekah yang disalurkan sesuai dengan aturan yang sudah berlaku.⁴

Produk-produk yang ada di KSPPS BMT NU Jatim bermacam-macam yang disediakan untuk masyarakat, seperti penghimpunan dana, pinjaman atau pembiayaan. Produk-produk yang berbasis syariah memiliki ciri-ciri seperti tidak mengandung bunga dalam berbagai bentuk karena itu merupakan riba, selain itu penetapan uang sebagai alat tukar juga bukan sebagai produk yang diperdagangkan. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan yaitu dengan melakukan pelayanan secara cepat, mudah,

² Ardhito Bhinadi, *Muamalah Syar'iyah Hidup Barokah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 146.

³ Ibid, 153.

⁴ M Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 187-188.

tanggap dan tidak sulit seperti melakukan pelayanan dalam menjemput tabungan dimana anggota tidak perlu repot keluar rumah karena sudah ada pihak dari KSPPS BMT NU Jatim yang langsung menjemput tabungannya kerumah anggota sehingga anggota nantinya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak KSPPS BMT NU Jatim. Dan untuk salah satu produk tabungan syariah yang ada di KSPPS BMT NU Jatim yaitu Tabah atau Tabungan *Mudharabah*.⁵

Tabungan *Mudharabah* yaitu simpanan atau tabungan yang bisa ditarik kapan saja.⁶ Tabungan *Mudharabah* suatu perjanjian kerjasama antara dua orang atau lebih, dimana pihak yang pertama memberikan modal dan yang lain menyediakan tenaga. Keuntungan dana dari usaha tersebut dibagi menurut kesepakatan yang telah ada dalam perjanjian kontrak yang telah disepakati.⁷ Tabungan *Mudharabah* mempunyai dua manfaat bagi para anggotanya, selain menabung para anggota bisa menikmati bagi hasil yaitu sebesar 40%. Banyak masyarakat Camplong yang memilih menjadi anggota dalam menabung menggunakan tabungan *mudharabah*. Masyarakat percaya dengan menyimpan uangnya pada tabungan *mudharabah* akan aman. Selain itu produk tabah memiliki keunggulan lain yaitu anggota tidak perlu repot-repot untuk nabung ke kantor KSPPSBMT NU Jatim Karena karyawan bisa langsung menjemput tabungan ke masing-masing rumah anggota dan juga bebas administrasi bulanan.

⁵ Imam Nawawi, KaryawanKSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang *Wawancara Langsung* (2 Oktober 2021).

⁶ Brosur BMT NU Jawa Timur.

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio. *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 85.

Tabungan *Mudharabah* merupakan produk tabungan yang paling diminati di KSPPS BMT NU Jatim cabang camplong sampang terbukti dalam tiga tahun terakhir perkembangan anggotanya mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu dari tahun 2019 jumlah anggotanya yaitu 509, selanjutnya pada tahun 2020 sebanyak 697 anggota dan pada tahun 2021 jumlahnya 800 anggota, sehingga jumlah total sampai saat ini yaitu sebanyak 1998. dan untuk nisbahnya pihak dari KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang memperoleh keuntungan 60% dan anggota 40%.⁸

Suatu perusahaan khususnya KSPPS BMT NU Jatim harus bisa beradaptasi dan bersaing. Apabila perusahaan tidak mampu untuk bersaing dan beradaptasi maka akan menyebabkan perusahaan akan mengalami penurunan dari segi penjualan, kualitas dan bahkan jauh pada penurunan profit yang akan diperoleh.⁹ Jadi dari hal itu pihak dari KSPPS BMT NU Jatim Cabang camplong Sampang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produknya terhadap kepuasan anggotanya khususnya dalam bidang penghimpunan dana, karena jika anggota tidak puas maka mereka akan meninggalkan koperasi.¹⁰ Kualitas biasanya berkaitan dengan manfaat atau kegunaan serta fungsi dari pelayanan dan produk. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, sehingga kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan prioritas utama dalam sebuah koperasi.

⁸ Moh. Mukmin, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang, *Wawancara Langsung* (12 Februari 2022).

⁹ Indriyani, "Pengaruh Manajemen Spritual Terhadap Kinerja Karyawan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan," (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Madura), 1.

¹⁰ Hendra Afandi, Janer Simarmata, et al. *Manajemen Koperasi*, (t.t: Yayasan Kita Menulis, 2020), 93.

Kualitas pelayanan memberikan nilai positif berupa motivasi khusus bagi para anggota untuk bekerjasama agar saling menguntungkan dalam ikatan jangka panjang dengan perusahaan. Menurut Lupiyoadi kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹¹

Mengutip dari Gronross Fan juga lainnya, kualitas dari suatu pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.¹² Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dan dioptimalkan agar dapat bertahan dan menjadi pilihan oleh anggota. Salah satu hal yang paling mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah meningkatkan kualitas dai pelayanan itu sendiri. Karena semakin tinggi kepuasan para anggota, artinya semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada anggota. Upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang bermutu terhadap nasabah, perlu memperhatikan standar layanan yang diharapkan anggota dan standar yang diberikan pesaing sebagai pembanding serta standar layanan yang dikomunikasikan kepada anggota. Dikelolanya layanan nasabah yang baik dapat berdampak pada citra yang baik bagi koperasi.

¹¹ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 25

¹² Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & loyalitas Pelanggan*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 11-12.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota. Kualitas pelayanan memberikan suatu dukungan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.¹³ Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan sangat penting untuk kepuasan nasabah untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada nasabah. Jika kinerja perusahaan memenuhi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, sehingga dapat dilihat ketika kualitas pelayanan itu tinggi maka kepuasan nasabah akan tinggi.

Salah satu hal yang dapat menentukan kualitas suatu produk itu antara lain keunikan produk dan keunikan manfaat yang diberikan oleh produk itu sendiri, kelebihan produk, inovasi produk yang terus-menerus, kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan anggota, kemampuan produk mengurangi biaya yang dikeluarkan anggota, kecanggihan teknologi produk dan desain produk tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong, Kualitas Produk yaitu karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.¹⁴

Kualitas produk didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap barang dan jasa, diukur berdasarkan persyaratan pelanggan, maksudnya dinyatakan atau tidak dinyatakan, disadari atau hanya dirasakan, dikerjakan secara teknis atau bersifat subjektif, dapat mewakili incaran yang bergerak dalam pasar yang penuh dengan persaingan.¹⁵

¹³ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Surabaya: Prenadamedia Group, 2017), 194.

¹⁴ Rosnaldi Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Sulsel: Global-RCI, 2017), 37.

¹⁵ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 20-21.

Kualitas produk menjadi salah satu tolak ukur tingkat kepuasan anggota, pengalaman akan suatu produk akan mempengaruhi anggota untuk terus menabung atau tidak, sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas produknya serta produk disesuaikan dengan kebutuhan atau selera para anggota tersebut. Semakin tinggi kualitas produk yang diberikan kepada anggota, semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota yang dihasilkan.

Untuk meningkatkan kepuasan anggota perusahaan harus mampu menciptakan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sangat baik. Perusahaan harus memperhatikan dampak dari kepuasan anggota. Kepuasan anggota memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan perusahaan untuk terus bertahan, bersaing dan membangun loyalitas tingkat tinggi dimata anggota. Kepuasan akan mendorong anggota untuk membeli atau memakai ulang produk atau jasa. Sebaliknya, jika kecewa anggota tidak akan membeli atau menggunakan produk tersebut.

Secara umum Kepuasan anggota merupakan harapan atau perasaan seseorang atas suatu pembelian barang atau jasa. Maksudnya yang diharapkan oleh anggota itu sesuai dengan kenyataannya. Jika merasa puas dengan nilai yang diberikan, maka sangat besar kemungkinan akan menjadi anggota dalam waktu yang lama.¹⁶ Kepuasan anggota menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa, dimana kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada anggotanya.

¹⁶ Kasmir, *Customer Services Excellent*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 236.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan)” menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, dan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota.¹⁷ Penelitian yang dilakukan oleh Raudhatul Zahrah Rahfihah, Supaino, dan Akhmad Kholil dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan” menyatakan tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, dan secara bersama-sama terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Syariah X” menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh

¹⁷ Anggi Rahayu dan Susianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan),” *Jurnal FEB*, 1, No. 1, (April, 2019): 501.

¹⁸ Raudhatul Zahrah Rahfihah, Supaino dan Ahmad Kholil, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan,” *Jurnal Nisbah*, 6, No. 1 (2020): 25-26.

terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah X.¹⁹

Dapat disimpulkan dari beberapa penelitian terdahulu di atas bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, selain itu secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang?

¹⁹ Ivantan, Aris Ariyanto dan Purwanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Syariah X,” *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2, No. 2 (April, 2020): 417.

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis memaparkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Selain itu, peneliti akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah serta dapat mengetahui kenyataan di lapangan dan dengan teori yang sudah ada.

b. Bagi IAIN MADURA

Diharapkan menjadi tambahan referensi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura sehingga dapat menambah khazanah keilmuan tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan preferensi masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan untuk menyimpan uang mereka. Sehingga mereka tahu apa yang membuat anggota tetap menggunakan produk tabungan tabah.

b. Bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur

Dapat dijadikan bahan masukan atau evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk serta dapat memberikan masukan kepadanya bahwa

kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

E. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan sebuah anggapan dasar mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian yang kebenarannya telah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian yaitu sebagai landasan piker dalam melaksanakan penelitian.²⁰ Adapun asumsi yang diajukan peneliti ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada anggota maka tingkat kepuasan anggota akan semakin meningkat. Sehingga akan mempengaruhi anggota untuk terus menabung di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.
2. Kualitas Produk mempengaruhi anggota terhadap kepuasan anggota, semakin baik dan bermanfaat produk yang dimiliki lembaga maka kepuasan anggota dalam penggunaan produk tersebut akan tercapai. Sehingga anggota tidak merasa dirugikan melainkan akan merasa senang untuk menggunakan Produk Tabah.
3. Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk merupakan hal yang sangat signifikan dalam mencapai kepuasan anggota.

²⁰ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *"Pedoman Penulisan Karya Ilmiah"* Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian yang harus diuji secara empiris untuk mengetahui kebenarannya hipotesis menyatakan tentang hubungan apa yang ingin dicari atau dipelajari. Hipotesis adalah keterangan sementara dai hubungan atau fenomena-fenomena yang kompleks.²¹ Oleh karena itu, penyusun hipotesis sangatlah penting dalam sebuah penelitian. Adapun hipotesis dalam penilitian ini adalah

Ho1 : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPS BNT NU Jatim Cabag Camplong Sampang.

Ha1 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

Ho2 : Kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

Ha2 : Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

²¹ Doedit Aditya Setyawan, *Hipotesis dan Variabel Penelitian*, (Klaten: Tahta Media Group, 2021),7.

Ho3 : Kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

Ho3 : Kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk membatasi variabel, populasi, dan lokasi penelitian yang akan diteliti, didalamnya dipaparkan mengenai penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.²²

1. Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian ini ada tiga faktor yang menjadi kajian, yaitu terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Anggota (Y). Adanya batasan agar variabel tetap dalam satu pembahasan seperti berikut:

- a. Kualitas Pelayanan²³
 - 1) Berwujud (*Tangible*)
 - 2) Keandalan (*Reliability*)
 - 3) Ketanggapan (*Responsiviness*)
 - 4) Jaminan (*Assurance*)
 - 5) Empati (*Assurance*)

²² Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*, (Pamekasan: STAIN Press, 2015), 11.

²³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 63-64.

b. Kualitas Produk²⁴

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

c. Kepuasan Anggota²⁵

- 1) Kesesuaian harapan.
- 2) Minat berkunjung kembali.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan.

2. Ruang Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian ini adalah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong Sampang yang beralamat di Jl. Rajawali II, Petani Barat, Tambaan, Camplong, Kabupaten Sampang, Jawa Timur 69281.

H. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul proposal skripsi ini, yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang”, yaitu sebagai berikut:

²⁴ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 23.

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh perorangan ataupun organisasi kepada anggota yang menimbulkan timbal balik yang berdampak positif atau negatif ataupun yang berwujud atau tidak berwujud untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota.²⁶

2. Kualitas produk

Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.²⁷

3. Kepuasan

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.²⁸

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Tujuan kajian penelitian terdahulu yaitu untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk penulis menemukan beberapa penelitian yang serupa dengan tema penelitian yang diangkat. Dalam penelitian terdahulu terdapat beberapa penelitian yaitu:

1. Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino, Ahmad Kholil (2020), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap

²⁶ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Teoritis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

²⁷ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Sulsel: Global-RCI, 2017), 37.

²⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 82-83.

Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan,” penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. Dapat disimpulkan nilai konstanta dari variabel kualitas pelayanan yaitu 13.316. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.²⁹

2. Putri Dwi Cahyani, Andhika Alvianto (2020), “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spritual Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto.” Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden, teknik pengambilan sampelnya menggunakan purposive sampling. Hasil atau kesimpulan penelitiannya yaitu:
 - a. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto dengan nilai thitung sebesar 3,738 > t tabel yaitu 1,166, dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$. Sedangkan di Bank BNI Syariah Yogyakarta tidak berpengaruh dengan nilai thitung 1,492 < 1,66 dan nilai signifikasinya $0,139 > 0,05$.
 - b. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah purwokerto dengan nilai t hitung 2,096 >

²⁹Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino, Ahmad Kholil, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan,” *Jurnal Nisbah*, 6, No. 1 (2020): 25-26.

1,166 dan nilai signifikasinya 0,46. Kemudian di Bank BNI Syariah Yogyakarta nilai t hitung $5,664 > 1,666$ dan nilai signifikasinya 0,000.

- c. Pemasaran spiritual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah dengan nilai t hitung $6,906 > 1,666$ dan nilai signifikasinya 0,000. Sedangkan pada Bank BNI Syariah Yogyakarta tidak berpengaruh dengan nilai t hitung $1,512 < 1,666$ dan nilai signifikasinya 0,134.
- d. Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Pemasaran Spritual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan uji anova nilai f hitung $> f$ tabel baik pada Bank BNI Syariah Purwokerto dan Yogyakarta dengan nilai $72,420 > 2,71$ dan $49,649 > 2,71$ dan nilai signifikasinya 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁰

3. Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti (2020), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X." Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan proposional random sampel. Hasil atau kesimpulan penelitiannya yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $> t$ table atau $(4,041) > 1,984$).

³⁰ Putri Dwi Cahyani, Andhika Alvianto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spritual Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto," *Jurnal Pemikiran Islam*, 21, No 1 (2020): 34-39.

- b. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung > ttable atau $(4,340) > 1,984$.
 - c. Nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung > ttable atau $(6,277) > 1,984$.
 - d. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah nilai Fhitung > Ftable atau $(19,508 > 3,09)$.³¹
4. Anggi Rahayu dan Susianto (2019), "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan." Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan sampel sebanyak 95 responden, proses pengumpulan menyebarkan kuesioner, wawancara dan observasi. Hasil penelitiannya yaitu:
- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Marhamah dengan nilai t hitung $8,085 > tatbel 1,986$ dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$.
 - b. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Marhamah nilai thitung $5,439 > 1,986$ dan nilai siginifikasinya $0,000 < 0,05$.

³¹ Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X." *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2, No. 2, (April, 2020): 417.

- c. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Marhamah PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan dengan nilai f hitung $182,704 > 3,095$ dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$.³²
5. Hilman Rismanto (2019), ” Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X Bandung.” Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, teknik pengambilan sampelnya menggunakan non probability sampling dengan sampel sebanyak 88 responden, teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Hasil penelitiannya yaitu:
- a. Kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung $1,280 < t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikasinya $0,204 > 0,05$.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung $8,648 > t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikasinya $0,00 > 0,05$.
- c. Secara simultan kualitas Produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai Fhitung $59,630 > 3,10$ dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$.³³

³² Anggi Rahayu, Susianto, ”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan.” *Jurnal FEB*, 1, No. 1, (April, 2019): 501.

Tabel 1.1**Persamaan dan Perbedaan**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Raudhatul Zahrah, Rahfizah, Supaino, Ahmad Kholil (2020)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan”.	a. Sama-sama menggunakan tiga variabel yang sama. b. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif.	a. Lokasi penelitian dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan.
2.	Putri Dwi Cahyani, Andhika Alvianto (2020),	“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spritual Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto.”	a. Metode penelitian menggunakan kuantitatif. b. Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas, dan variabel Y nya kepuasan nasabah.	a. Terdapat satu variabel yang beda dalam penelitian ini yaitu pemasaran spiritual. b. Pada penelitian ini menggunakan empat variabel.
3.	Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti (2020)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah	a. Terdapat tiga variabel yang sama. b. Penentuan banyaknya	a. Metode penelitian menggunakan asosiatif.

		Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X.”	sampel menggunakan rumus <i>slovin</i> .	b. Terdapat empat variabel dalam penelitian. c. Metode pengambilan sampel menggunakan <i>proposional random sampling</i> .
4.	Anggi Rahayu dan Susianto (2019)	”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan.”	a. Sama-sama menggunakan tiga variabel yang sama. b. Penentuan banyaknya sampel menggunakan rumus <i>slovin</i> .	a. Proses pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu: kuesioner, wawancara, dan observasi. b. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>Purposive Sampling</i> .
5.	Hilman Rismanto (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X Bandung	a. Sama-sama menggunakan tiga variabel yang sama. b. Metode pengumpulan datanya sama-sama menggunakan kuesioner.	d. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. e. Objek penelitian dilakukan di PT X Bandung.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas sudah dijelaskan tentang perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sekarang. Letak kebaruannya yaitu penelitian ini menggunakan produk Tabah atau tabungan *Mudharabah* yang merupakan produk penghimpunan dana dari KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang karena di penelitian sebelumnya belum ada yang menggunakan produk Tabah dan juga objek yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.