

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga. Konsep *maal* lahir dan jadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal penghimpunan dan menyalurkan dana untuk zakat, infaq dan shadaqah secara produktif. Sedangkan konsep *tamwil* lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah kebawah (mikro).

Kehadiran BMT untuk menyerap aspirasi masyarakat muslim ditengah kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, sekaigus sebagai *supporting funding* untuk mengembangkan kegiatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang bernama *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) dirasakan telah membawa manfaat finansial bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan sisi lainnya mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat ditengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya.

Namun perkembangan BMT ini memiliki karakteristik yang khas jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain yang ada, karena selain memiliki misi komersial (*Baitut Tamwil*) juga memiliki misi sosial (*Bitul Maal*), oleh karenanya BMT bisa dikatakan sebagai jenis lembaga keuangan mikro baru dari yang telah ada sebelumnya. Beberapa BMT mengadopsi bentuk hukum koperasi, namun hal ini masih bersifat pilihan, bukan keharusan.¹

Kualitas Pelayanan di BMT NU disini mengalami persaingan yang cukup ketat dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya. Dikatakan cukup ketat, karena disekitar BMT NU Cabang Galis juga terdapat beberapa lembaga keuangan syariah seperti BMT UGT Sidogiri yang juga memberikan pelayanan yang baik pada nasabahnya. Kualitas pelayanan juga dilihat dari kenyamanan anggota pada saat melakukan transaksi ke BMT NU cabang Galis, dalam melayani nasabah sebagian besar nasabah merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Kualitas produk di BMT NU mengalami perkembangan yang cukup pesat bahwa dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang menggunakan produk Gadai Emas dan mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Kualitas produk yang diberikan oleh BMT NU seperti durabilitas, reliabilitas, dan kemudahan pada produk gadai emas. Oleh karena itu dalam mengelola suatu kualitas produk harus sesuai dengan harapan anggota sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para anggotanya.

¹Novita Dewi Masyithoh, Analisis Normatif Undang-Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro(LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasa Baitul Maal Wat Tamwil(BMT), *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol.5, Edisi 2 (oktober 2014), 18.

BMT merupakan lembaga ekonomi rakyat kecil yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi. BMT memiliki tujuan memberikan pelayanan dan pemberdayaan sosial ekonomi umat melalui kegiatan-kegiatan kongkrit. Perbankan syariah memiliki peranan yang sangat penting khususnya bagi BMT, yaitu berupa sebagai penyaluran dana dengan cara memberikan pembiayaan, ataupun sebagai sarana tempat penyimpanan dana atau penghimpun dana.²

Saat ini lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah maupun konvensional telah mengalami perkembangan yang signifikan dan menjadi lembaga industri yang lebih kompetitif dalam beberapa tahun terakhir. Lembaga keuangan syariah memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan serta lokasi tempat beroperasi.³ Persaingan yang semakin ketat, berbagai macam produk yang ditawarkan dengan keunggulannya sendiri, serta kualitas layanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan nasabah.

Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Lupiyoadi mengatakan kualitas pelayanan merupakan

²Danu Ramadhan, Haroni Doli H. Ritonga, "Peranan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) di Kota Medan", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol.01, No. 01 (2012): 01-05

³Vinny Ribka Bolang, dkk, "Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado." *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 (September 2015)1127."

keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah keberhasilan perusahaan menyangkut ciri serta sifat produk yang berkualitas untuk mencapai keberhasilan perusahaan.⁴

Parasuraman mengatakan bahwa kualitas *service quality* (kualitas pelayanan) dibangun berlandaskan karena ada perbandingan pada dua faktor yakni persepsi konsumen nasabah yaitu layanan (*service*) yang diterima secara nyata oleh nasabah/konsumen (*perceived service*) dengan pelayanan yang didapatkan sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Apabila kenyataan yang diterima konsumen melebihi dari apa yang diharapkannya, maka pelayanan dapat dikategorikan berkualitas dan bermutu tinggi, sedangkan apabila kenyataan yang didapatkan konsumen/nasabah merasa kurang dari yang diekspetasinya atau diharapkannya, maka pelayanan dapat dikategorikan berkualitas dan bermutu tinggi, sedangkan apabila kenyataan yang didapatkan konsumen/nasabah merasa kurang dari yang diekspetasinya atau diharapkannya, maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas, dan apabila kenyataannya sama atau sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan dikatakan memuaskan konsumen atau nasabah keduanya.⁵

⁴Ibid, 129.

⁵Lenny Menara Sari Saragih, Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas Pada Bank Syariah KCP Medan Petisah", *E- Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, ISSN: 2622-8351, Vol.32, No. 1 (2019): 61.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurunnya loyalitas nasabah terhadap bank tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh suatu kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah. Menurunnya loyalitas nasabah sebagai akibat kurangnya kualitas pelayanan kepada nasabah yang diberikan mengakibatkan banyak nasabah memindahkan dananya ke bank lain yang lebih baik dalam hal kualitas pelayanannya. Persaingan kualitas produk yang sangat sengit akan berdampak pada kepercayaan nasabah, maka itu dibutuhkan pemasaran agar perusahaan dapat berkembang dengan pesat. Kemampuan produk layanan yang baik akan berdampak pada pemakaiannya dan akan menguatkan atau bisa mendapatkan posisi terbaik di hati nasabah, sehingga layanan sangatlah penting bagi perusahaan. Perusahaan harus tetap menjaga kualitas dari perusahaan agar pada pangsa pasar perusahaan mempunyai citra yang baik dikalangan nasabah.⁶

Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa produk adalah "sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan". Pengertian umum produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan.⁷

⁶I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Restini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyaitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali", *E- Jurnal Manajemen Unud*, ISSN: 2302-8912, Vol.5, No.1 (2016): 707-708.

⁷M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 139-140.

Gadai emas syariah adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas harta atau barang berharga (emas) dari nasabah (rahin) kepada bank (murtahin) untuk dikelola dengan prinsip ar-rahnu. Gadai emas syariah disini memberikan kemudahan bagi nasabah yang mengalami kesulitan pelunasan pinjaman, dengan memberikan masa tenggang 15 hari saja jatuh tempo.⁸ Untuk menjaga supaya tidak ada pihak yang dirugikan, dalam gadai tidak boleh diadakan syarat-syarat misalkan ketika akad gadai diucapkan, apabila rahin tidak mapu melunasi utangnya hingga waktu yang telah ditentukan maka marhun menjadi milik murtahin sebagai pembayaran utang.⁹

Hasil penelitian sebelumnya oleh Mutmainnah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan. Berdasarkan hasil analisis dapat diuraikan bahwa kualitas layanan yang prima dapat memberikan kepuasan nasabah, dimana kualitas layanan yang diberikan pada BPR Bahteramas Bombanana, yaitu meliputi lokasi kantor yang strategis dekat dengan pusat perdagangan, sarana parkir yang terpisah dengan tempat parkir umum sehingga bisa memberikan rasa aman saat nasabah melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai.¹⁰ Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/ jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang

⁸Ahmad rodoni, *Asuransi Dan Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 84.

⁹Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2010),110.

¹⁰Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No.2, (September 2017): 212.

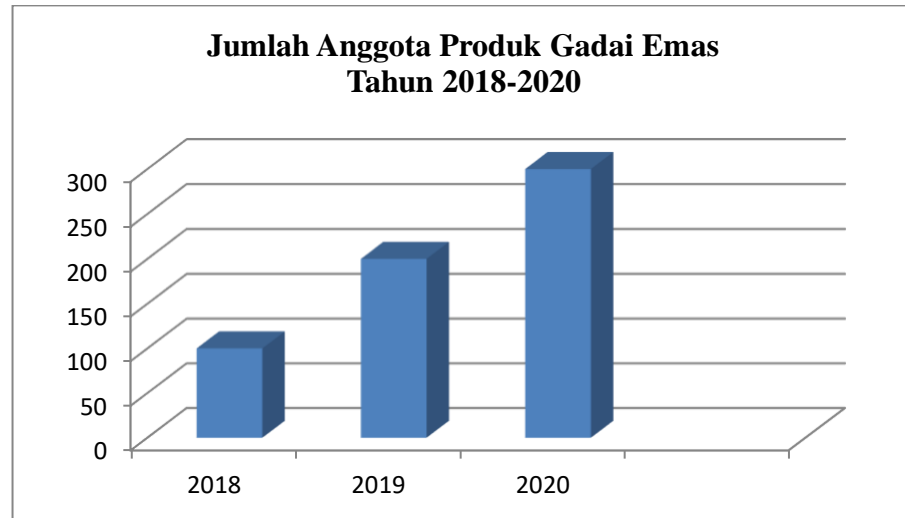
diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaiknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih keil dari pada apa yang diharpkannya maka pelanggan tidak puas.

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.¹¹

Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara dengan Titin Musyarrofah salah satu penaksir Gadai emas di KSPPS. BMT NU Cabang Galis, nasabah yang ingin mendapatkan layanan produk gadai emas di BMT NU Cabang Galis mendatangi langsung kantor layanan gadai emas dengan membawa tanda pengenal seperti, KTP, SIM, Pasport, atau tanda pengenal lainnya dan emas yang berupa perhiasan atau emas batangan, emas kuning, emas putih yang akan digadaikan. Jumlah nasabah gadai emas terus menunjukkan peningkatan untuk setiap tahunnya.

Gambar 1.1: Diagram Batang

¹¹M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 192-193.



Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa produk gadai emas mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dimana pada tahun 2018 terdapat 100 anggota yang bergabung menggunakan produk gadai emas kemudian di tahun 2019 bertambah menjadi 200 anggota yang bergabung menggunakan produk gadai emas dan pada tahun 2020 mengalami peningkatan terdapat 300 anggota yang bergabung menggunakan produk gadai emas di KSPPS BMT NU Cabang Galis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Titin Musyarrofah selaku penaksir gadai emas di BMT NU cabang galis, semakin banyaknya lembaga yang muncul saat ini menjadikan BMT NU cabang galis harus meningkatkan dari segi kualitas pelayanan dan tetap memperhatikan kualitas produk yang diberikan kepada anggotanya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk ini sangat mempengaruhi kepuasan anggota BMT NU Cabang Galis. Semakin puas pelayanan yang diberikan dan semakin berkualitas produk yang diberikan, maka akan semakin menambah kepuasan para anggotanya. Oleh karena itu, BMT NU Cabang Galis harus terus memberikan pelayanan yang berkualitas

terhadap anggotanya serta harus memperhatikan kualitas produk yang akan diberikan kepada anggotanya.¹²

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti untuk mengkaji lebih lanjut mengenai gadai emas perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas pada KSPPS.BMT NU Cabang Galis cukup pesat. Produk ini banyak diminati masyarakat karena produk gadai emas ini merupakan produk keunggulan, keunggulannya adalah sangat cepat dan murah sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP.Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan?
2. Apakah kualitas produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan?

¹²Titin Musyarrofah *Wawancara Langsung* (21 february 2022)

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.
2. Untuk menganalisa apakah kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.
3. Untuk menganalisa apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi Penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.¹³ Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kokoh terhadap masalah yang diteliti.

¹³Abd Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. Jakat Media Publishing, 2021), 60.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.¹⁴ dan kualitas produk yang baik menentukan kepuasan pelanggan yang mana berhubungan dengan harapan pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya.¹⁵ Kualitas produk dipengaruhi oleh kepuasan nasabah dan kualitas layanan.¹⁶ Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah akan mampu mendorong nasabah untuk memberikan kesan positif terhadap segala sesuatu yang diberikan oleh bank, baik itu produk ataupun jasa sehingga akan menimbulkan kepuasan bagi nasabah.¹⁷

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini:

¹⁴Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 89.

¹⁵Fitri Novianti Pramudya, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2019), 56.

¹⁶Ardiansyah Japlani, Dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat*, *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, ISSN: 2621-2439, Vol.3, No.1, (April 2020), 69.

¹⁷Maretta Daniaty, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BJBS KCP Ciputat*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 105.

1. H1: Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.
2. H2: Ada pengaruh signifikan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.
3. H3: Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Adanya penelitian ini penulis bermaksud untuk memaparkan dan melatih mengembangkan pola pikir yang sistematis sekaligus mengimplementasikan pembelajaran yang sudah diperoleh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman bagi peneliti serta sebagai sarana yang berguna dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini akan memungkinkan memberikan makna dan nilai manfaat sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memungkinkan memberikan nilai

dan kontribusi atau masukan pemikiran positif tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan dan akan menjadi salah satu sumber kajian bagi kalangan dosen dan mahasiswa baik sebagai tambahan referensi bahan kajian utamanya ketika dalam melakukan penelitian selanjutnya dan perkuliahan perbankan syariah yang mungkin mengenai pokok kajiannya ada kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan menjadi tambahan pengalaman yang akan memperluas cakrawala pemikiran dan tambahan wawasan bagi peneliti utamanya dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Agar penelitian yang dilakukan lebih fokus, maka perlu adanya batasan mengenai materi yang akan diteliti sesuai dengan variabel yang ada dalam penelitian ini. Dalam variabel ini variabel independen (X dan X) dan variabel dependen (Y).

- a. Variabel independen (X), kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Variabel independen (X₁) kualitas pelayanan, indikatornya antara lain:

- *Tangibles* (berwujud)
- *Reliability* (keandalan)

- *Responsiveness* (ketanggapan)
- *Assurance* (jaminan dan kepastian)
- *Emphaty* (empati)

Variabel (X_2) Kualitas produk, indikator antara lain:

- *Performance* (kinerja)
- *Features* (keistimewaan tambahan)
- *Reliability* (keandalan)
- *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifik)

b. Variabel dependen (Y) kepuasan Anggota, indikatornya antara lain.

- kesesuaian harapan
- Minat berkunjung kembali
- Kesiediaan merekomendasikan

2. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi yang dijadikan objek penelitian dalam penulisan ini adalah KSPPS.BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan yang beralamat di Jalan Raya Pamekasan-Sumenep, Pandian, Ponteh, Galis Kabupaten Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota

KSPPS BMT NUCabang Galis Kabupaten Pamekasan”, maka perlu kiranya peneliti Merumuskan definisi-definisi istilah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik.¹⁸
2. kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalammemperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.¹⁹
3. Kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.²⁰

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian yang berhubungan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP.Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan”. Adapun beberapa penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru” Hasil pada penelitian tersebut yaitu menunjukkan bahwa Kualitas

¹⁸Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Bank* (Surabaya:CV. Jakad Media Publishing, 2014),15.

¹⁹Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*,(Bangkes: Duta Media Publishing, 2020),20-21.

²⁰Lukman Hakim Siregar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas, *Jurna Akuntansi Bisnis&Publik* ,ISSN: 2087-4669, vol. 8, No.2,(januari 2018),45.

pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di Kota Pekanbaru adalah variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Diantara ketiga yang berpengaruh tersebut, yaitu variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang paling dominan dari pada variabel *responsiveness* dan *reliability* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator yang digunakan oleh Wirdayani Wahab mengenai variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Jenis penelitian ini bersifat yaitu jenis kuantitatif.²¹

2. Penelitian yang digunakan oleh Lukman Hakim Siregar (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas(Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)”. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa variabel pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. yang mana keduanya terdapat pengaruh positif sistem pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang diketahui dari hasil Uji t dimana $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ yaitu sebesar $10,075 > 2,021$.²²
3. Penelitian yang dilakukan oleh Afnina dan Yulia Hastuti (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan” pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk sebesar 0,323 Angka tersebut

²¹Wirdayani wahab, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegadaian syariah di kota pekanbaru, *Al-Masraf:jurnal lembaga keuangan dan perbankan* vol.2.no.1, januari-juni 2017.

²²Lukman Hakim Siregar, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas,*jurnal akuntansi bisnis &publik* vol. 8,no.2, januari 2018.

menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang bersifat positif terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1

Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Diteliti

Perbedaan	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Peneliti
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah/ (jurnal lembaga keuangan dan perbankan)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas/ (jurnal akuntansi bisnis dan publik)	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan/ (jurnal samudra ekonomi dan bisnis)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan
Tahun	2017	2018	2018	2021
Sumber Data	Data Primer: Kuisisioner dan wawancara	Data Primer: Kuisisioner Data Sekunder:	Data Primer: Observasi, interview dan Kuesioner	Data Primer: Kuisisioner Data Sekunder: Studi Literatur

	Data Sekunder: Studi Literatur	Studi Literatur	Data Sekunder: Studi Literatur	
Objek Penelitian	Pegadaian Syariah Kota Pekanbaru Baru	Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan	Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa	KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan

Perbedaan dan Persamaan pada: penelitian 1 yang mana perbedaannya dalam objek penelitiannya tidak sama, dimana peneliti meneliti di BMT NU sedangkan persamaannya yaitu pada variabelnya, yang mana sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. dan penelitian 2 untuk perbedaannya dalam metode analisis datanya yaitu regresi linier sederhana sedangkan peneliti dalam metode analisisnya yaitu regresi linier berganda sedangkan persamaannya yaitu Variabelnya sama-sama meneliti tentang kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian 3 yaitu perbedaannya dalam indikator kepuasannya yaitu ada 4: 1) sistem keluhan dan saran, 2) *ghost shopping*, 3) *lost customer analysis*, 4) survei kepuasan pelanggan. sedangkan peneliti indikator kepuasan anggotanya yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan

sedangkan persamaannya yaitu Variabelnya sama-sama meneliti tentang kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.