

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian suatu negara, peranan koperasi maupun bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi. Dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu lembaga keuangan di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju negara, maka semakin besar peranan suatu lembaga keuangan dalam mengendalikan negara tersebut. Pertumbuhan industri lembaga keuangan syariah telah bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik lembaga keuangan syariah menjadi bagaimana koperasi syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dan pertama bagi siswa-siswi internal maupun eksternal sekolah dalam pilihan transaksi nasabah (siswa-siswi).

Banyaknya jumlah sekolah yang ada di Indonesia merupakan peluang yang sangat besar bagi koperasi Syariah dalam mendapatkan nasabah pada produk simpanan pendidikan. Namun para nasabah belum mengetahui betul seperti apa sistem bagi hasil yang terdapat pada koperasi Syariah. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank syariah adalah salah satu hal yang mempengaruhi minat dan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, dengan adanya sosialisasi yang baik maka nasabah jadi mengerti dan tahu akan sistem bagi hasil di bank syariah yang sebenarnya seperti apa dan bagaimana.¹

Tabungan bagi hasil simpanan pendidikan sendiri merupakan suatu

¹ Yulika Khasanah dan Arie Indra Gunawan, "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon", *Jurnal Edunomic*, Vol. 2, No. 1, (2014), 37.

tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil sebagai keuntungan yang akan didapatnya karena telah menyimpan dananya dengan menggunakan tabungan tersebut dan dikelola oleh koperasi. Pada sistem bagi hasil ini pembagian keuntungan didasarkan pada nisbah atau persentase yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan pada awal perjanjian antara nasabah (*shahibul maal*) dan pihak koperasi (*mudharib*) tanpa adanya unsur paksaan, dan dengan menabung di koperasi syariah akan relatif lebih aman ditinjau dari perspektif Islam, karena akan mendapatkan keuntungan atau bagi hasil yang dihasilkan dari bisnis yang halal.²

Sistem nisbah bagi hasil yang ada pada koperasi syariah di seluruh dunia. Nisbah bagi hasil ini memiliki banyak keuntungan seperti terhindarnya kita dari adanya riba serta kita mendapatkan keuntungan setiap bulan dengan bertambahnya nominal total tabungan yang kita miliki. Nisbah bagi hasil setiap koperasi syariah berbeda-beda, nisbah yang dihasilkan tersebut dapat didapatkan pada setiap produk yang ditawarkan oleh koperasi syariah.

Produk pada koperasi syariah sangat beragam dan menarik, sehingga calon nasabah tertarik untuk menabung pada koperasi syariah. Produk yang ditawarkan oleh koperasi Syariah pun sudah sesuai dengan syariat Islam yang ada. Salah satu produk yang menarik pada koperasi syariah adalah adanya nisbah yang di dapat oleh seorang nasabah koperasi syariah.³ Pembagian hasil usaha diantara para pihak (mitra) dalam suatu bentuk usaha kerja sama boleh didasarkan pada prinsip bagi untung (*Profit Sharing*), yakni bagi hasil yang dihitung dari pendapatan

² Ibid, 37-38.

³ Meilinda Eko Yahyanti, "Analisis Pengaruh Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan, dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, (Maret 2019), 73-73.

setelah dikurangi biaya pengelolaan dana, dan boleh pula didasarkan pada prinsip bagi hasil (*Revenue Sharing*), yakni bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan.⁴

Bagi hasil merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena jika produk yang ditawarkan mempunyai nisbah bagi hasil yang tinggi, maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan. Oleh sebab itu, pemberian bagi hasil dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, selain dari nisbah bagi hasil, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah, dalam hal ini koperasi syariah harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk dapat memberikan loyalitas yang maksimal pada nasabah, karena hal ini akan mempengaruhi loyalitas menabung nasabah.

Nisbah bagi hasil yang diberikan pada produk simpanan pendidikan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yaitu sebanyak 40% yang bisa diambil saat tahun ajaran baru maupun semesteran. Bagi hasil yang didapat bisa dimintai keperluan alat sekolah maupun uang tunai untuk keperluan sekolah⁵

Selain nisbah bagi hasil kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas anggota, karena kualitas pelayanan adalah sistem penilaian nasabah terhadap nilai layanan yang masuk dengan nilai yang diinginkan. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah perlu adanya kualitas pelayanan karyawan. Oleh sebab itu kepala koperasi semestinya memberikan pembelajaran yang efektif kepada para pegawai. Kualitas pelayanan perbankan harus sesuai yang diinginkan nasabah. Dalam pelayanan ini jika keinginan dan kebutuhan terpenuhi nasabah merasa loyal dan nasabah pun tidak akan mudah berpindah ke bank lain, tetapi sebaliknya jika

⁴ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah!*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 46.

⁵ Iim, Wawancara Lagsung, Bagian pencatatan di KSPPS Drul Hikmah Mitra Sejahtera, 6 September 2021

keinginan dan kebutuhannya tidak terpenuhi nasabah akan pindah ke koperasi atau bank lain yang menurutnya bisa memenuhi keinginan dan kebutuhannya.⁶⁶

Kualitas pelayanan disini diberikan oleh para pegawai lembaga keuangan yaitu oleh *customer service* dan *teller*. Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas *customer service* haruslah dapat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan kepada nasabah. Sedangkan *teller* merupakan salah satu organ penting dalam sebuah bank atau lembaga keuangan. Karena, merekalah yang memberikan kesan langsung kepada nasabah.

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seorang yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.⁷⁷

Istilah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (BMT) belum banyak dikenal masyarakat. Masyarakat lebih mengenal BMT (*Baitul Maal Wattamwil*) dari pada KSPPS. BMT-BMT di Indonesia sebelum muncul KSPPS, banyak yang berbadan hukum koperasi dan menanamkan dirinya koperasi jasa keuangan syariah (KJKS). Sesuai dengan Permenkop Nomor 16 Tahun 2016, KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infak/sedekah, dan wakaf. Prinsip syariah yang dimaksud adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan usaha koperasi berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional

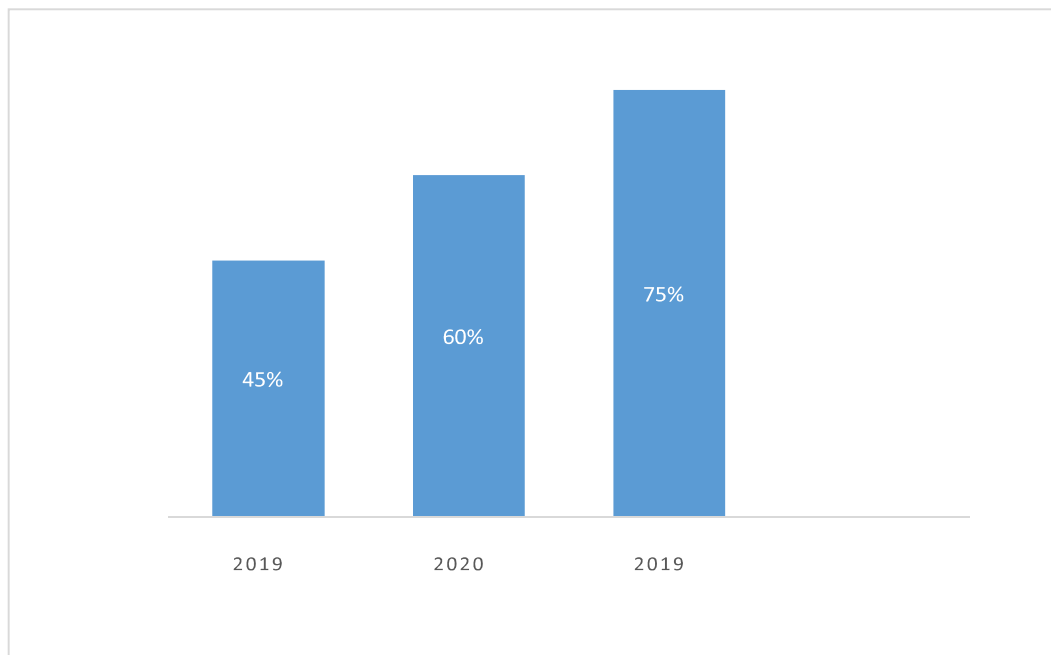
⁶ Musa, "Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Pada Produk Tabungan *IB* Hidayah Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Studia*, Vol. 4, No. 2, (Oktober, 2019), 3.

⁷ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, Juni 2015), 93.

Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).⁸

Objek penelitian dilakukan pada nasabah KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Yang mana nasabah pada produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan memiliki 515 anggota dan merupakan produk unggulan setelah tabungan *mudharabah*. Adapun persentase perkembangan simpanan pendidikan dari tahun 2019-2021 mengalami peningkatan sebesar 15%.⁹

Gambar 1.1
Persentase Peningkatan Anggota Penabung Produk Simpanan Pendidikan dari Tahun 2019-2021



Sumber: Diolah dari Wawancara Karyawan KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus dan Fatimah yang berjudul “Pengaruh Reputasi Merk dan Keadilan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank X Syariah KCP Ciledug”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel keadilan bagi hasil memiliki hubungan yang positif dan signifikan

⁸ Ardito Bhinadi, *Muamalah Syari'yyah Hidup Barokah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 46.

⁹ Iim, Wawancara Lagsung, Bagian pencatatan di KSPPS Drul Hikmah Mitra Sejahtera, 6 September 2021

terhadap variabel loyalitas nasabah.¹⁰ Kemudian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad, Handoyo, dan Sari yang berjudul “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem”. Yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah.¹¹

Berdasarkan dari adanya *gap research*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan topik yang sama dan objek yang berbeda. Peneliti melakukan objek penelitian di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan untuk menguji variabel yang sama. Penelitian ini diharapkan dapat lebih membantu memajukan KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan pada produk pembiayaan pendidikan. Maka peneliti disini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pengguna Produk Simpanan Pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan**”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut

1. Apakah nisbah bagi hasil (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan secara simultan di KSPPS

¹⁰ Agus Kusumaramdhani dan Fatimah, “Pengaruh Reputasi Merk dan Keadilan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan *Mudharabah* Bank X Syariah KCP Ciledug”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 14, No. 1, (2015), 93.

¹¹ Muhammad Dwi Ari Susanto,dkk., “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem”, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.

Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?

2. Manakah yang berpengaruh dominan antara nisbah bagi hasil (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?
3. Seberapa besar pengaruhnya nisbah bagi hasil (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan
2. Untuk mengetahui variabel mana yang lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
3. Untuk mengetahui dan menguji seberapa besar pengaruh variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota produk simpanan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.¹² Dalam melakukan sebuah penelitian asumsi sangatlah diperlukan, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah:

1. Sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian,
2. Untuk mempertegas variabel yang diteliti,
3. Untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.

Beberapa penelitian berasumsi bahwa nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam keputusan anggota/nasabah. Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen yaitu nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Loyalitas Anggota Simpanan Pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

1. Nisbah bagi hasil merupakan proporsi bagi hasil antara nasabah dan KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dengan nisbah yang sudah disepakati di awal pembelian suatu produk.
2. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang diberikan kepada nasabah oleh karyawan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan nasabah.
3. Loyalitas anggota merupakan suatu sikap dari keputusan konsumen untuk terus membeli atau menggunakan suatu barang maupun jasa.

¹² Tehubijuluw Zacharias, Wenno, Samson Laurens, "Metode Penelitian Sosial, Teori dan Aplikasi", (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019)., 66

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” berarti sebelum, dan “*thesis*” pernyataan, atau pendapat. Dengan demikian hipotesis secara sederhana dapat dipahami sebagai suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Dalam sebuah penelitian, hipotesis umumnya dirumuskan untuk menjawab secara sementara masalah yang akan diteliti.¹³¹³ Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta- fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.¹⁴¹⁴

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H₁ : Nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota pada produk pembiayaan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
2. H₂ : Variabel nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara dominan terhadap loyalitas anggota pada produk pembiayaan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
3. H₃ : Nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap loyalitas anggota pada produk pembiayaan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

¹³ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. 41.

¹⁴ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), hlm. 94.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai Nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota pada produk pembiayaan pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan wawasan peneliti, terutama ilmu bagi hasil, kualitas pelayanan, dan loyalitas anggota serta informasi yang digunakan pada penulisan penelitian ini.

b. Bagi Civitas Akademika IAIN Madura

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi seluruh civitas akademika apabila ingin melakukan penelitian yang sejenis.

c. Bagi KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan yang bermanfaat mengenai nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan loyalitas anggota pengguna produk simpanan pendidikan, khususnya di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk membatasi variabel yang akan diteliti, populasi atau objek penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya juga dipaparkan mengenai penjabaran variabel menjadi sub variabel beserta indikator- indikatornya.¹⁵ Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu sifat-sifat yang dipelajari, suatu simbol atau lambang yang padanya melekat bilangan atau nilai, dapat dibedakan, memiliki variasi nilai atau perbedaan nilai.¹⁶ Ada tiga variabel yang menjadi fokus kegiatan pada penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain variabel bebas adalah sesuatu yang menjadi sebab terjadinya perubahan nilai pada variabel terikat.¹⁷ Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

¹⁵ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, (Pamekasan: STAIN Press, 2015), hlm. 11.

¹⁶ Azuar Juliandi, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan, UMSU PRESS, 2014), hlm. 21.

¹⁷ Ibid. hlm. 22.

1) Bagi Hasil (Variabel X₁)

Bagi hasil dapat diukur melalui beberapa indikator bagi hasil yaitu:¹⁸

- a) Persentase
- b) Bagi Untung dan Bagi Rugi
- c) Jaminan
- d) Menentukan Besarnya Nisbah Keuntungan

2) Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

Kualitas Pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan syariah yaitu:¹⁹

- a) Kepatuhan pada syariat Islam
- b) Jaminan (*Assurance*)
- c) Daya tanggap (*Responsiviness*)
- d) Bukti fisik (*Tagible*)
- e) Keandalan (*Reability*)
- f) Empati (*empathy*)

b. Variabel Dependen (Variabel Y)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain yakni variabel bebas.²⁰ Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan sebagai variabel Y.

Loyalitas Anggota dapat diukur melalui beberapa indikator pengukuran

¹⁸ Adiwarmarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), 206-209

¹⁹ Rizky Pramata Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya", *jurnal JESTT Vol.1, No.9, 2014, 625*

²⁰ Azuar Juliandi, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, 22.

loyalitas anggota²¹

- 1) Melakukan pembelian produk secara berulang
- 2) Mereferensikan kepada orang lain
- 3) Membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain

2. Ruang Lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian adalah KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang beralamat di Sumber Papan, Larangan Badung, Palenggaan, Kabupaten Pamekasan

H. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian,²² berikut merupakan definisi istilah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Hasil

Bagi Hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul Mal*) dan pengelola (*Mudharib*). Proses penentuan tingkat bagi hasil diperlukan kesepakatan kedua belah pihak, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil.

²¹ Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 31

²² Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, (Pamekasan: STAIN Press, 2015), hlm. 12.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan syariah merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa sesuai syariah dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.

3. Loyalitas Anggota

Loyalitas pelanggan adalah suatu dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara terus-menerus dan dapat membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang diperoleh oleh badan usaha tersebut yang dapat membutuhkan jumlah waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara terus-menerus.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan dalam bahasan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembasahan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota pada Produk Pembiayaan Pendidikan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya::

Pertama, Meliyana & Abdul Aziz dalam penelitiannya yang berjudul

Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Simpanan *Mudharabah* (Studi Kasus pada KSPS Perambabulan Al-Qomariyah, Celancang). Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. dari hasil penelitiannya diperoleh Pengaruh bagi hasil diantaranya nilai t hitung sebesar $2,377 > t$ tabel 1,66 menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung simpanan *mudharabah*. serta pengaruh kualitas pelayanan diantaranya nilai t hitung sebesar $10,483 > T$ tabel 1,98 menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung simpanan *mudharabah*.²³

Kedua, Ervin Kumala Azis dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM” Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan diketahui nilai t hitung sebesar $7,683 > T$ tabel 1,98 dan menyatakan bahwa terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan BSM.²⁴

Ketiga, Tuti Hastuti dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menyimpan pada Bank Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah sebesar 0.523 yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami

²³ Meliyana & Abdul Aziz, Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Simpanan *Mudharabah*, *Jurnal Ekonomi*, Volume 16 Nomor 3, (Oktober: 2014).

²⁴ Ervin Kumala Azis, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM” (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 02 No. 02, (2017).

peningkatan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.523. Dengan asumsi bahwa nilai X2 adalah 0 (nol). Variabel pola bagi hasil (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah sebesar 0.636 yang artinya jika pola bagi hasil mengalami peningkatan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.636. Dengan asumsi bahwa nilai X1 adalah 0 (nol).²⁵

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Meliyana & Abdul Aziz (2014)	Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Simpanan <i>Mudharabah</i> (Studi Kasus pada KSPS Perambabulan Al-Qomariyah, Celancang)	Menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linier berganda.	Lokasi penelitian terdahulu berstudi kasus pada KSPS Perambabulan Al-Qomariyah, Celancang. Sedangkan peneliti sekarang dilakukan di KSPS Darul-hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan
Ervin Kumala Azis (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah "Tabungan BSM" Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. Kota Malang	Menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linier berganda.	Lokasi penelitian terdahulu dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KC. Kota Malang sedangkan peneliti sekarang di KSPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
Tuti Hastuti (2013)	Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menyimpan pada Bank Syariah	Menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linier berganda.	Lokasi Penelitian Terdahulu pada Bank syariah, sedangkan Peneliti di KSPS Darulhikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Sumber : Diolah oleh peneliti (2021)

²⁵ Tuti Hastuti, Kualitas Pelayanan dan Polas Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Menyimpan Pada Bank Syariah, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2 Nomor 1, (April 2013).