

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, yakni melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis. Mengingat tujuan utama koperasi yaitu mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka, maka koperasi berupaya mengadakan unit usaha yang disesuaikan dengan kebutuhan anggotanya.

Untuk lebih memacu pertumbuhan perusahaan, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat unggul dan mampu mengemban perannya secara maksimal. Untuk tujuan itu tentu diperlukan pemahaman tentang perilaku konsumen khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung.¹ Dan pada jaman sekarang banyak sekali perusahaan dibawah bank yang juga membantu masyarakat dalam hal keuangan seperti Koperasi dan Bank Pembiayaan rakyat yang perannya hampir sama seperti perbankan.

Bagi setiap perusahaan kegiatan pemasaran salah satu sebagai respon organisasi untuk menyesuaikan dan menanggapi diri terhadap lingkungan sepanjang siklus bisnis. Lembaga keuangan syariah harus bisa membaca faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam memilih menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah, sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan masyarakat

¹ Asraf, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator," Jurnal Apresiasi Ekonomi, (Vol.2, No.1, Januari 2014), hlm.62.

serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Kualitas produk dan kualitas layanan menjadi salah satu factor yang dapat memberikan pengaruh terhadap tercapainya tujuan lembaga keuangan syariah dalam mensejahterakan nasabahnya. Kemampuan bank didalam memberikan pelayanan yang unggul, cepat dan tepat pada nasabah merupakan bentuk mempertahankan kelangsungan hidup bank yang lama . Untuk mencapai tujuan tersebut, maka bank harus mampu menciptakan produk jasa yang bernilai baru untuk mendapatkan nasabah yang potensial ditengah masyarakat. Dalam hal ini bank menciptakan produk (tabungan) yang memberikan kemudahan dan yang menguntungkan nasabah dan pihak bank tersebut sendiri.²

Kualitas produk merupakan tujuan pemasaran yang sangat berkaitan dengan kepuasan konsumen yang harus mendapat perhatian utama. Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi: daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.³ Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.⁴ Dengan terpenuhinya harapan nasabah maka minat menabung nasabah semakin tinggi dan berhasilnya proses pemasaran. Menurut Sutisna salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihannya untuk

² Wirdayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1, No 2 (Juli-Desember 2016):168
[Http://Journal.Febi.Uinib.Ac.Id/Index.Php/Jebi/Article/View/33](http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/Jebi/Article/View/33)

³ Gusti Made Ary Bayu Suputra dan Kastawan Mandala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. BPR Hoki Cabang Denpasar" <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/11064/8465/>

⁴ Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri," *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan 11 (1)*, (2009):57.

<https://ced.petra.ac.id/index.php/man/article/download/17746/17666>

menggunakan produk buaatannya sehingga memudahkan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.⁵

Kualitas produk bank adalah keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan ataupun kebutuhan para pelanggan. Perusahaan yang menghasilkan produk yang berkualitas baik tentu akan memperoleh kepercayaan dan citra baik pula dari para pelanggan.⁶Kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong adalah *the characteristics of a product of service that bear on its ability to satisfy stated or implied customer need* yang berarti kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.⁷

Beda dengan kualitas produk, Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antar *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil). Menurut Lupiyoad kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁸ Kualitas layanan dalam perusahaan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan karena berkaitan langsung dengan nasabah sehingga nasabah dapat bereaksi langsung terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

⁵ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 21.

⁶ Gusti Made Ary Bayu Suputra dan Kastawan Mandala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. BPR Hoki Cabang Denpasar" <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/11064/8465/>.

⁷ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Sulsel: Global-RCI,2017), 37.

⁸ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 25.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persepektif mengenai kualitas pelayanan, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergaantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan prefetensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.⁹

Kepuasan pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan tunggu yang lebih pendek, Kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen (*economis administrasion cost, lead timeto customer delivery of waste time, and securities to customer*).¹⁰ Maka dari itu kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap minat menabung.

Menurut Komarudin , berpendapat bahwa minat nasabah adalah suatu rasa suka serta rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa adanya dorongan dari pihak lain, minat beli ini merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Keputusan untuk meninggikan produk, merk, dan jasa ini semata-mata untuk memuaskan kebutuhan mereka (Boyd, Walker, dan Larrece).¹¹

⁹ Endah Prihatini, "Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah", *Co-Management*, 1, No.3 (Desember 2019):291, <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/co.management/article/view/122>.

¹⁰ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*,(April 2010),91.

¹¹ Yuliana Siti Chotifah,"Peningkatan Minat Menabung di Bank Syariah melalui Program Of ice Chanelling," *Journal of Finance and Islamic Banking | Vol. 1 No. 1*, (Januari i-Juni 2018),66 .

Menurut Howard dan Sheth, minat pembelian adalah sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk tertentu serta berapa banyak unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa minat pembelian adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian.¹² Karena perkembangan zaman pada saat ini pentingnya menabung untuk kebutuhan yang tak terduga dan keadaan darurat, maka dianjurkan akan lebih baik menabung pada lembaga keuangan.

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana masyarakat dalam bentuk kredit. Penyaluran kredit ini mengharuskan masyarakat membayar sejumlah bunga. Sistem ini dikenal dengan sistem perbankan konvensional. Berbeda halnya dengan perbankan syariah, dimana sistemnya menggunakan bagi hasil. Persaingan kedua perbankan ini mengharuskan keduanya bersaing baik secara kualitas produk yang harus ditonjolkan maupun dari kualitas layanannya yang harus memiliki prosedur yang aman, tidak rumit dan memuaskan. Sehingga kedua hal ini yang memiliki peran sangat penting dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa bank.

Salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia terdapat BMT NU yang menjadi salah satu model praktek keuangan mikro yang fenomenal dan berkembang pesat. Di era persaingan antar perusahaan atau lembaga keuangan sangat ketat, perusahaan harus pintar menggunakan strateginya dalam menarik konsumen karena kepuasan konsumen pada kualitas produk atau kualitas layanan

[732-5354-1-PB indikator minat menabung.pdf](#)

¹² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung : Alfabeta, 2017), 164.

akan dapat berpengaruh terhadap tingkah laku konsumen berikutnya. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan syariah masa kini dianggap paling strategis dan fungsional untuk mengentaskan kemiskinan umat. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitulmaal* dan *Baitul Tamwil*. Baitulmaal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulann dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti: zakat, infaq, dan sedekah, Adapun Baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Lembaga keuangan ini sangat berguna bagi masyarakat karena selain berbasis bukan riba, lembaga keuangan yang berbasis syariah ini juga sangat membantu perekonomian rakyat. Pada mulanya Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah koperasi yang sifatnya informal tapi saat ini sudah memiliki legalstanding yang mengacu pada Undang-undang No. 25 Tahun 1992. BMT NU Jawa Timur sudah semakin meluas terkait dengan lembaganya saat ini pun sudah mencapai 54 lembaga yang salah satunya di wilayah Pamekasan yaitu di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan. ¹³

KSPP Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan merupakan balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *Baitul Maal Wa Tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. KSPP. Syariah BMT NU cabang utama Galis Pamekasan berdiri sejak empat tahun yang lalu, tepatnya pada tanggal 02 Juni 2015. Pada awalnya koperasi ini bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Nuansa Ummat (KJKS

¹³ Norhidayat, Strategi Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Dalam BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, (2019). <http://etheses.iainmadura.ac.id/2241/>

BMT NU) yang kemudian sejak tahun 2015 lalu berganti menjadi KSPP Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan. Berawal dari pengurus NU yang baru serta keprihatinan masyarakat sekitar. MWC NU melalui lembaga perekonomian berinisiatif untuk mendirikan Lembaga Keuangan Syariah, sehingga pada awal 2015 MWC NU studi banding cabang Pragaan. Akhir bulan Maret MWC NU bekerja sama dengan BMT NU resmi mendirikan KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan. Koperasi tersebut didirikan berawal dari adanya praktek pinjaman yang menggunakan sistem pengembaliannya lebih dari pinjaman awal, biasanya para masyarakat tersebut menyebutnya sebagai “lintah darat” yang hingga 50% dalam sebulan. Saat itu, menurut informasi yang dihimpun ada sebanyak 40% pedagang kecil di wilayah Gapura dan sekitarnya yang terjerat praktik rentenir.¹⁴

Untuk menjadi anggota KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan, selanjutnya melengkapi persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan dan sesuai dengan persyaratan pembiayaan yang diajukan. Menurut kepala cabang di BMT NU Galis, Salah satu produk tabungan paling menonjol yang ada di BMT NU Cabang Galis terdapat tabungan SIAGA. Tabungan SIAGA adalah tabungan awal yang harus dimiliki oleh anggota. Tabungan SIAGA ini disediakan bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU dengan menggunakan akad musyarakah. SIAGA terdiri dari SIAGA pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,00 SIAGA wajib perbulan Rp. 20.000,00 dan SIAGA khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp.

¹⁴ Kamilia,KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan,hal 1-10,
<https://etheses.iainmadura.ac.id/979/9/BAB%20IV%20kamila%20201607030200024>

100.000,00. SIAGA pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan SIAGA khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.¹⁵ Tabungan SIAGA juga bebas dari biaya admin dan apabila menabung tabungan SIAGA yang bersifat dibayar kapan saja bias diambil kapan saja. Dalam KSPPS BMT NU juga memiliki fasilitas lainnya, seperti adanya pelayanan jemput bola (antar jemput tabungan), juga tersedia BMT NU-Q, yang merupakan produk BMT NU yang berbasis uang elektronik (*e-money*) melalui aplikasi BMT NU-Q bisa digunakan untuk membayar tagihan dan bersedekah. BMT NU-Q juga dilengkapi fitur beli pulsa, pasca bayar, beli paket data, beli token PLN, bayar tagihan listrik, serta transfer antar BMT NU dan bank, dan masih banyak fitur fitur lainnya.¹⁶

Melihat beberapa keunggulan yang terdapat dalam tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan ditengah persaingan yang ketat membuat peneliti tertarik mengambil penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan ?

¹⁵ <https://bmtnujatim.com/> diakses pada 29 september 2022 pukul 21.30.

¹⁶ <https://bmtnujatim.com/> diakses pada 6 Oktober 2022 pukul 21.30.

2. Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan?
3. Apakah kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara bersamaan berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.
2. Untuk mengetahui Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara bersamaan berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang sebenarnya sudah diterima oleh

peneliti.¹⁷ Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar penelitian memiliki dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan faktor yang dapat meningkatkan minat menabung anggota pada tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.
2. Kualitas layanan merupakan factor yang dapat meningkatkan minat menabung anggota pada tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.
3. Minat menabung anggota pada produk tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas layanan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis penelitian ini adalah :

Ha₁ : Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Ha₂ : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

¹⁷ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan Press, 2015), 10.

Ha₃ : Kualitas produk dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap minat menabung Anggota Pada Produk Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat menabung nasabah.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya yang sejenis. Serta menambah wawasan keilmuan bagi Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat menabung nasabahnya, agar tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi kepada masyarakat agar bisa menilai dan memilih produk yang baik khususnya di KSPPS BMT NU Cabang Galis untuk menunjang kesejahteraan perekonomian masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

3. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu terdiri dua variabel bebas/*independent* (Kualitas produk (X1) dan Kualitas Layanan (X2)) dan satu variabel terikat/*dependent* (Minat menabung(Y)). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang diteliti, yaitu :

a. Kualitas Produk¹⁸

- 1) Kinerja (*Performance*)
- 2) Durability (*Daya Tahan*)
- 3) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Comformance to Specification*)
- 4) Fitur (*Features*)
- 5) Kesan kualitas (*Perceived Quality*)

¹⁸Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek*, 15-16.

- a. Kualitas Layanan¹⁹
 - 1) Kepatuhan (*Compliance*)
 - 2) Jaminan (*Assurance*)
 - 3) Keandalan (*Reliability*)
 - 4) Empati (*Tangible*)
 - 5) Bukti fisik (*empaty*)
 - 6) Daya tanggap (*Responsiveness*)
- b. Minat Menabung Anggota²⁰
 - 1) Minat Transaksional
 - 2) Minat Referensial
 - 3) Minat Prefensial
 - 4) Minat Eksploratif

2. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian dalam hal ini mengambil lokasi atau tempat penelitian di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

4. 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 Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan”, yaitu sebagai berikut:

¹⁹ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank*, 27-35.

²⁰ Priansa. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 45.

1. Kualitas Produk

Kualitas Produk (*Product Quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.²¹ Suatu produk dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli, yang ditentukan kualitas tidaknya oleh konsumen dan pengalaman mereka terhadap produk dan jasa.

2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil).²² Memenuhi harapan konsumen sangat berhubungan erat dengan kualitas pelayanan, seberapa baik perusahaan memberikan pelayanan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan tersebut menimbulkan keputusan konsumen untuk betah terhadap perusahaan tersebut. Sehingga tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan bukan ditentukan oleh suatu perusahaan akan tetapi ditentukan oleh konsumen itu sendiri.

3. Minat

Minat adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian.²³ Di dunia industri pada saat ini perusahaan haruslah memiliki daya saing yang tinggi salah satunya dengan meningkatkan kualitas dari segi apapun karena dapat mempengaruhi minat seseorang dalam ketertarikan dalam menggunakan produk dari suatu perusahaan.

²¹ Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 37.

²² Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 25.

²³ Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 164.

4. Tabungan SIAGA(Simpanan Anggota)

Tabungan SIAGA adalah Tabungan yang di sediakan bagi Calon anggota yang berminat menabung sekaligus menjadi pemilik saham di KSPPS BMT NU Cabang Galis dengan bagi hasil sbesar 70% yang menggunakan akad musyarakah. Tabungan SIAGA ini merupakan tabungan pokok di KSPPS BMT NU Cabang Galis. SIAGA terdiri dari: SIAGA pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000, SIAGA wajib bayar per bulan Rp.20.000, SIAGA khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp.100.000, SIAGA pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari ke-anggotaan sedangkan SIAGA khusus dapat ditarik sesuai dengan ketentuan berlaku.²⁴ Maksud dari penelitian ini tertuju pada SIAGA khusus dibayar kapan saja/ SIAGA suka suka yang mana anggota biasa (menabung SIAGA) bias menabung SIAGA suka suka atau tidak berdasarkan minat anggota. Dari minat tersebut pastinya muncul karena beberapa faktor yang salahsatunya kualitas produk dan kualitas layanan.

5. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan SIAGA di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

²⁴ <https://bmtnujatim.com/> diakses pada 29 september 2022 pukul 21.30.

1. Penelitian yang dilakukan Ali Mahmudi berjudul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di BMT Tumang Cabang Salatiga. Metode yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung di BMT Tumang cabang Salatiga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga. Uji Ftest menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Tumang Cabang Salatiga dengan pengaruh sebesar 67,6%, sedangkan sisanya yaitu 32,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.²⁵
2. Penelitian yang dilakukan Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari dengan judul Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mirko Syariah. Metode yang digunakan yaitu analisis Regresi Linear berganda. Dapat diketahui besarnya R Square sebesar 0,462 atau 46,2 %. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan terhadap minat nasabah dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sementara antara variabel kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dengan tingkat signifikansi sebesar $0,198 > 0,05$,

²⁵ Ali Mahmudi, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga", 105.

sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_2 ditolak. Sedangkan antara variabel produk terhadap minat nasabah mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,083 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_3 ditolak. Dan antara variabel religilitas terhadap minat nasabah mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_4 diterima.²⁶

3. Penelitian yang dilakukan Dani Syahrizal dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo. Metode yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda. Diperoleh hasil variabel Kualitas Produk (X_1) thitung sebesar $4,141 > t_{tabel} 1,984$. Hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap minat menabung nasabah. Variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh thitung sebesar $5,666 > t_{tabel} 1,984$, hal ini berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. Hasil dari Uji Ftest menunjukkan bahwa $F_{hitung} (34,689) > F_{tabel} (3,09)$, hal ini berarti bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo dengan pengaruh sebesar 42,7%, sedangkan sisanya yaitu 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.²⁷

²⁶ Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, produk dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4, no.2 (2018).

²⁷ Dani Syahrizal, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayamam Terhadap Minat Menabung Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo , *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* (2020).

4. Penelitian yang dilakukan Dedy Trisnadi, Ngadino Surip dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga (Studi Kasus Pt Bank Cimb Niaga Tbk Bintaro) Metode yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda dan hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansinya masing-masing untuk variabel kualitas produk tabungan dan kualitas layanan adalah 0.000 dan $0.001 < 0,05$ sehingga didapatkan untuk variabel kualitas produk tabungan nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($3,851 > 1,99$). Keputusan yang diambil berdasarkan data diatas bahwa nilai t hitung $>$ t tabel ($3,851 > 1,99$) adalah H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti berdasarkan uji t tersebut diatas maka variabel Kualitas Produk Tabungan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat Menabung Kembali (Y).

Sedangkan untuk variabel kualitas layanan nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($3,401 > 1,99$). Keputusan yang diambil berdasarkan data diatas bahwa nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($3,401 > 1,99$) adalah H_0 ditolak dan H_a diterima yang mana hal ini berarti berdasarkan uji t tersebut diatas maka variabel Kualitas Layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat Menabung Kembali (Y). Untuk nilai R square (R^2) sebesar 0,937 atau 93,7%, yang berarti variabel Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan menentukan sebesar 93,7% terhadap variabel Minat Menabung Kembali.²⁸

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

²⁸ Dedy Trisnadi dan Ngadino Surip. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga (Studi Kasus Pt Bank Cimb Niaga Tbk Bintaro)", *Jurnal Mix*, Volume 6, No. 3, Oktober 2013.

Tabel 1.1

Persamaan dan Perbedaan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ali Mahmudi (2015)	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga	Variabel X nya sama-sama ada variabel Kualitas Produk dan Kualitas layanan. Variable Y sama sama menggunakan variable Minat	Perbedaan : - pada variabel Y peneliti menggunakan minat menabung secara umum sedangkan pada penelitian saya minat mebanung pada produk tabungan siaga. - Pada variabel Y peneliti menggunakan minat menabung secara umum sedangkan pada penelitian saya minat mebanung pada produk

				<p>tabungan siaga.</p> <p>- sample pada penelitian terdahulu menggunakan <i>sampling incidental</i> sedangkan pada penelitian saya menggunakan <i>nonprobability sampling</i>.</p> <p>Dengan metode <i>accidental sampling</i>.</p> <p>- penelitian terdahulu menggunakan metode pengumpulan data menggunakan angket (kuisisioner)</p>
--	--	--	--	--

				sedangkan penelitian saya menggunakan angket (kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi)
2	Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari (2018)	Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mirko Syariah.	Sama-sama menggunakan variabel X kualitas produk dan kualitas layanan. Variabel Y sama-sama menggunakan variabel minat.	Perbedaan : - Pada penelitian Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari menggunakan empat variabel sedangkan penelitian saya menggunakan dua variabel. - pada variabel Y peneliti menggunakan minat menabung secara umum sedangkan pada

				<p>penelitian saya minat mebanung pada produk tabungan siaga. - Pada penelitian terdahulu menggunakan sample seanyak 100 responden sedangkan pada penelitian saya menggunakan sample sebanyak 96 responden. - teknik penelitian sample pada penelitian terdahulu menggunakan <i>purposive sampling,</i> sedangkan pada penelitian saya menggunakan</p>
--	--	--	--	--

				<i>nonprobability sampling.</i> Dengan metode <i>accidental sampling.</i>
3	Dani Syahrizal (2020)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo.	Sama-sama menggunakan variabel X kualitas layanan. Variable Y sama-sama menggunakan minat nasabah menabung.	Perbedaan : Perbedaan : - Pada variabel Y peneliti menggunakan minat menabung secara umum sedangkan pada penelitian saya minat mebanung pada produk tabungan siaga. - sample pada penelitian terdahulu menggunakan <i>sampling insidental</i> sedangkan pada

				<p>penelitian saya menggunakan <i>nonprobability sampling</i>. Dengan metode <i>accidental sampling</i>.</p> <p>- penelitian terdahulu menggunakan metode pengumpulan data menggunakan angket (kuisisioner) sedangkan penelitian saya menggunakan angket (kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi)</p>
--	--	--	--	--

4.	Dedy Trisnadi, Ngadino Surip (2013)	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga (Studi Kasus Pt Bank Cimb Niaga Tbk Bintaro)	Sama-sama menggunakan variable X kualitas produk dan kualitas layanan. Sama-sama menggunakan variabel Y minat menabung.	Perbedaan : - pada variabel Y peneliti menggunakan minat menabung secara umum sedangkan pada penelitian saya minat menabung pada produk tabungan siaga. - Pada penelitian terdahulu menggunakan sample sebanyak 100 responden sedangkan pada penelitian saya menggunakan sample sebanyak 96 responden. - teknik penelitian sample pada penelitian
----	-------------------------------------	---	---	--

				<p>terdahulu</p> <p>menggunakan</p> <p><i>purposive</i></p> <p><i>sampling</i>,</p> <p>sedangkan pada</p> <p>penelitian saya</p> <p>menggunakan</p> <p><i>nonprobability</i></p> <p><i>sampling</i>.</p> <p>Dengan metode</p> <p><i>accidental</i></p> <p><i>sampling</i>.</p>
--	--	--	--	--