

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, peranan lembaga keuangan dalam mendukung kegiatan ekonomi sangat penting. Setiap transaksi ekonomi, baik oleh individu maupun perusahaan, tak terlepas dari keterlibatan lembaga keuangan. Kehadiran institusi ini tidak hanya mendukung transaksi saat ini tetapi juga untuk masa depan, menegaskan posisinya sebagai tulang punggung dalam aktivitas ekonomi. Sebagai faktor utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi sebuah negara, lembaga keuangan memegang peranan penting. Sementara itu, lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai lembaga yang menawarkan bantuan keuangan sesuai standar syariah. Pada saat ini, yayasan keuangan Islam menawarkan sistem yang berbeda dengan lembaga keuangan pada umumnya, yaitu dengan mengadopsi sistem pembagian manfaat yang menggantikan sistem bunga yang lazim digunakan dalam lembaga keuangan tradisional. Hal ini mencerminkan perbedaan mendasar dalam cara keduanya menangani administrasi moneter.¹

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan gambaran organisasi moneter yang menerapkan standar syariah Islam. Tujuan utama pendirian BMT adalah untuk memberikan pelayanan perkreditan dan pelayanan lain yang berhubungan

¹ Muhammad Dwi Ari Susanto, "Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1, No. 1 (Oktober, 2012): 2-3, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/844>, Diakses pada tanggal 22 November 2023.

dengan administrasi moneter sesuai peraturan syariah, khususnya bagi jaringan pusat pembayaran yang kurang terlayani oleh bank syariah atau yayasan pendukung syariah lainnya. Pendirian ini berpusat pada perluasan akses moneter untuk pertemuan ini, melalui kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan gambaran organisasi moneter yang menerapkan standar syariah Islam. Tujuan utama pendirian BMT adalah untuk memberikan pelayanan perkreditan dan pelayanan lain yang berhubungan dengan administrasi moneter sesuai peraturan syariah, khususnya bagi jaringan pusat pembayaran yang kurang terlayani oleh bank syariah atau yayasan pendukung syariah lainnya. Pendirian ini berpusat pada perluasan akses moneter untuk pertemuan ini, melalui kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.²

Kepuasan anggota yaitu kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelayanan yang diterima (hasil yang diperoleh atau fenomena yang dialami). Untuk kepuasan anggota terhadap pelayanan, terdapat 2 hal utama yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) serta persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*). Anggota yang merasa puas terhadap produk yang digunakannya nantinya akan kembali memakai produk yang ditawarkan. Kepuasan anggota dapat diukur

² Lilik Rahmawati dan Nofiana Hidayatin, "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Capem Waru", 04, No. 01 (April, 2014): 773. <http://jurnalfebi.uinsby.ac.id>. Diakses pada 22 November 2023.

menggunakan indikator: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan.³

Beberapa elemen penting yang berkontribusi terhadap kepuasan anggota adalah kualitas dari layanan dan produk yang ditawarkan. Tjiptono menegaskan bahwa kualitas layanan adalah konsep yang berfluktuasi, melibatkan interaksi antara produk, layanan, tenaga kerja, proses, dan konteks yang harus sesuai atau idealnya melampaui ekspektasi layanan yang diantisipasi. Sebuah layanan dari perusahaan dianggap memiliki kualitas, standar, atau mungkin dianggap kurang berkualitas tergantung pada evaluasi dari anggota. Meskipun pihak perusahaan menganggap layanannya memiliki mutu tinggi, apabila anggota merasakan sebaliknya, maka persepsi atas kualitas layanan itu akan tetap tergolong rendah. Dalam konteks layanan, institusi keuangan, terutama yang beroperasi di bawah prinsip syariah, harus menjaga standar layanannya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kepercayaan anggotanya. Kualitas layanan ini bisa diukur melalui beberapa indikator: *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*.⁴

Faktor lain yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan adalah pembagian keuntungan atau bagi hasil. Keistimewaan dari perbankan syariah ini menawarkan pembagian keuntungan yang menarik kepada penggunanya sebagai insentif untuk menabung danannya, mengesampingkan penggunaan dana tersebut untuk konsumsi saat ini demi keuntungan di masa depan. Konsep pembagian

³ Ibid.

⁴ Ibid.,64

keuntungan ini mengatur bahwa besaran keuntungan yang diterima oleh nasabah didasarkan pada nisbah yang telah disepakati sebelumnya oleh bank. Oleh karena itu, nasabah akan cenderung meningkatkan jumlah investasinya jika bank syariah menawarkan tingkat bagi hasil yang lebih tinggi.

Perusahaan yang efektif dalam mengelola dana nasabah akan memberikan imbalan yang lebih optimal kepada mereka. Konsep bagi hasil mencakup tidak hanya pendapatan tetapi juga prinsip keadilan, dimana keuntungan yang diterima oleh nasabah sangat bergantung pada kemampuan bank untuk menginvestasikan dana yang dipercayakan kepadanya. Ini menunjukkan bahwa keuntungan diperoleh tidak hanya oleh nasabah tetapi juga oleh bank sebagai pengelola. Bagi bank syariah, sistem bagi hasil ini menjadi tantangan untuk mengalokasikan dana yang dikumpulkan ke dalam investasi sektor riil yang tidak hanya menguntungkan tetapi juga memberikan manfaat yang besar untuk kesejahteraan bersama. Jika ini dapat diwujudkan, maka perusahaan akan dapat memenuhi ekspektasi nasabah dengan lebih mudah.⁵

Di BMT NU cabang Tlanakan, besaran bagi hasil yang diterima oleh nasabah tidak tetap karena terkait erat dengan pendapatan yang dihasilkan per bulannya. Kondisi ini seringkali menyulitkan beberapa nasabah untuk memahami detail bagi hasil yang mereka terima dari bank. Ini terjadi karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menjelaskan sistem pembagian hasil pada tabungan Mudharabah (TABAH), sehingga hanya sejumlah kecil nasabah yang paham akan

⁵ JPS (Jurnal Perbankan Syariah) Oktober 2020, vol 1, vol2, No.2 :122-137

perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional atau bank syariah lainnya.

Kualitas Pelayanan dan margin keuntungan bagi hasil sangat penting dalam industri perbankan. Pelayanan prima di bidang ini menghadirkan kepuasan tersendiri untuk para pelanggan, sementara nilai keuntungan yang ditawarkan bank kepada kliennya menyuguhkan keuntungan pada setiap transaksi yang dilakukan. Kepuasan pelanggan membawa berbagai manfaat bagi perusahaan, di mana tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah pergantian pelanggan yang frekuen, menurunkan sensitivitas pelanggan terhadap perubahan harga, mengurangi biaya yang berkaitan dengan kegagalan dalam pemasaran, mengurangi biaya operasional yang meningkat seiring bertambahnya jumlah nasabah, meningkatkan efektivitas promosi, dan memperbaiki citra perusahaan.⁶

Kepuasan anggota sangat bergantung pada standar layanan dan keadilan dalam mendistribusikan keuntungan. Perasaan puas ini meningkatkan kepercayaan mereka pada efektivitas dan produk yang disuguhkan oleh lembaga keuangan berbasis syariah. Hal ini terjadi karena anggota telah memutuskan untuk menaruh kepercayaan pada lembaga ini, didorong oleh kenyataan bahwa layanan dan produk yang dihadirkan sesuai dengan norma syariah Islam. Dengan demikian, pentingnya memelihara kualitas pelayanan dan distribusi hasil yang adil menjadi kunci utama dalam menjaga serta menaikkan tingkat kepercayaan anggota.⁷Oleh karena itu, mutu pelayanan dan pembagian keuntungan merupakan elemen kritikal

⁶ (Aryani, 2011: 114).

⁷ Kurniawati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa perbankan* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 32.

dalam menarik minat calon anggota baru untuk menggunakan produk atau layanan yang tersedia.

Dengan perubahan nama saat ini menjadi KSPPS BMT NU Jatim, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wattamwil Nuansa Umat Cabang Tlanakan di Jawa Timur menghimpun dan menyalurkan uang kepada masyarakat di sepanjang jalan utama desa Tlanakan, kecamatan Tlanakan, Pamekasan. Di sini Anda dapat menemukan beragam produk, antara lain tabungan (*Siaga, Sidik Fathonah, Sajadah, Siberkah, Sahara, Sabar, Tabah, dan Tarawi*) dan jenis pinjaman lainnya (*Al-qardhul Hasan, Murabahah, Ba'I Bitsamanil Ajil, Mudharabah, Musyarakah, dan Rahn atau gadai*), serta pilihan pembiayaan tanpa jaminan dan kesehatan. Proses pembuatan akun sangatlah mudah dan hanya memerlukan identifikasi resmi, formulir pendaftaran yang dapat diisi baik secara langsung atau online, dan biaya administrasi sebesar Rp. 5.000 untuk simpanan non siaga dan Rp. 10.000 untuk simpanan siaga.⁸

Alasan peneliti memilih variabel kualitas pelayanan, Bagi hasil dan kepuasan anggota menjadi objek penelitian, karena sesuai hasil observasi yang sudah penulis lakukan bahwasannya masyarakat atau anggota lebih banyak tertarik untuk melakukan transaksi pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan, padahal dari segi produk saja seluruh lembaga keuangan lainnya telah menerapkan antar jemput tabungan. Sesuai dengan hasil wawancara dilapangan dengan salah satu anggota/pelanggan bahwa masyarakat disana tertarik untuk

⁸ Brosur KSPPS BMT NU Jawa Timur Syariah.

melakukan transaksi pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan dikarenakan pelayanan yang diberikan dan juga karena kesyariahnya. Oleh sebab itu pelayanan yang baik menjadi faktor utama agar masyarakat tertarik untuk menggunakan produk yang ada di BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Berikut bentuk Pelayanan yang baik yaitu, karyawan harus cepat dan tepat dalam memberikan suatu pelayanan agar tidak membutuhkan waktu terlalu lama. Ketepatan waktu, kejujuran dan bersikap adil dalam melayani konsumen, dan kecekatan petugas/karyawan dalam pelayanan menangani masalah keluhan nasabah/anggota di BMT NU Jawa Timur cabang tlanakan.

Berdasarkan dengan fenomena di atas, penelitian ini ingin menelaah lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan pada BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan sudah memenuhi harapan dari para anggotanya, dan juga untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan, sehingga bisa memberikan kepuasan pada para anggotanya. Penulis memilih KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan menjadi objek penelitian karena selain merupakan lembaga keuangan syariah, letak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan sangat strategis yang berada di pinggir kota serta dekat dengan beberapa lembaga keuangan lainnya seperti BMT UGT Sidogiri dan juga dekat dengan pasar serta kebanyakan masyarakat disana mempunyai penghasilan yang membutuhkan bantuan modal seperti pedagang dan lain-lain. Sehingga dalam hal ini KSPPSS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan mengalami persaingan ketat. Maka diperlukannya strategi pemasaran yang efektif serta komunikatif yang menjadi prioritas. Dari sistem

promosi yang efektif juga dapat meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Melihat dari pernyataan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil Terhadap Kepuasan Anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota menggunakan produk tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan?
3. Apakah Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota menggunakan produk tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.
2. Untuk mengetahui bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah: (1) sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, (2) untuk

mempertegas variabel yang diteliti, dan (3) untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.⁹

Adapun asumsi dasar penelitian ini adalah nisbah keuntungan bagi hasil yang cukup menjadi dasar nasabah dalam memilih lembaga keuangan untuk mentipkan dananya, nasabah juga membutuhkan pelayanan yang mudah, cepat dan aman. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah ini, BMT NU Jawa timur Cabang Tlanakan menawarkan berbagai fasilitas diantaranya pelayanan antar jemput tabungan dan disitulah nasabah yang menabung akan mengetahui macam-macam produk yang ditawarkan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoretis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.¹⁰ Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis Alternatif (H_{a1}) : ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

⁹ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Pamekasan: IAIN MADURA Press, 2020), hlm.17-18.

¹⁰ Ibid. Hlm 18.

2. Hipotesis Alternatif (H_{a2}) : ada pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
3. Hipotesis Alternatif (H_{a3}) : ada pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian ini memiliki beberapa kegunaan, yaitu antara lain:

1. Kegunaan secara Akademis

a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan penelitian untuk menambah ilmu pengetahuan dibidang teoritis maupun praktis khususnya dalam dunia perbankan syariah, serta sebagai sumbang pemikiran bagi penelitian selanjutnya sealigus kontribusi literatur bagi perpustakaan.

b. Bagi Penulis

Untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah sehingga mendapatkan kelulusan dari IAIN Madura dan diharapkan meningkatkan pengetahuan dan tambahan wawasan bagi peneliti tentang kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap nasabah

di BMT NU Jawa timur Cabang Tlanakan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah untuk menabung.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan informasi untuk meningkatkan pelayanan dari BMT NU Cabang Tlanakan, serta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Masyarakat umum

Lebih meningkatkan kepercayaan untuk menabung di Bank maupun Lembaga Keuangan Syariah Khususnya di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, baik dalam bentuk deposito maupun tabungan.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup variabel penelitian

Ada tiga Variabe yang menjadi fokus kegiatan dalam peneitian ini, yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1), bagi hasil (variabel X_2) dan kepuasan nasabaah (variabel Y), agaar vaariabel yang menjadi fokus tersebut tidak meluas, maka perlu adanya baatasan terhadap materi yang akan diteliti.

a. Indikator kualitas pelayanan (X_1)

1) Keberwujudan (*tangible*)

- a) Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman
- b) Gedung/kantor yang memadai dan nyaman
- c) Profil petugas yang ramah dan rapi

2) Keandalan (*reliability*)

- a) Ketepatan waktu, kejujuran dan bersikap adil dalam melayani konsumen
- b) Ketetapan pelaksanaan layanan
- c) Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

- a) Hemat waktu dan tenaga
- b) Pelayanan yang cepat kepada nasabah
- c) Kecekatan petugas dalam pelayanan menangani masalah keluhan nasabah

4) Jaminan (*Assurance*)

- a) Kemampuan petugas
- b) Keramahan Petugas
- c) Keamanan Petugas

5) Perhatian (*empathy*)

- a) Kemudahan memperoleh pelayanan
- b) Kejelasan informasi
- c) Perhatian pribadi kepada nasabah.¹¹

b. Indikator bagi hasil (X₂)

- 1) Prosentase
- 2) Bagi untung dan bagi rugi
- 3) Jaminan
- 4) Besaran nisbah¹²

c. Indikator kepuasan anggota (Y)

- 1) Selalu membeli produk
- 2) Akan merekomendasikan ke orang lain
- 3) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.¹³

¹¹ Ahmad subagyo, *Marketing in Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), hlm, 244-247.

¹² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, hlm. 206-209.

¹³ (Irwan 2008)

2. Ruang Lingkup lokasi

Lokasi yang akan dijadikan objek penelitian dalam penelitian ini adalah BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan yang berada di Desa Branta pasisir Kec. Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan maksud dalam judul ini, maka dianggap perlu penulis menjelaskan istilah- istilah yang ada dalam judul tersebut. Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, yaitu:

1. kualitas pelayanan

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

2. Bagi hasil

Bagi Hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan

kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat”. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula.

3. Kepuasan nasabah

Kepuasan Nasabah merupakan sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan produk.

Berdasarkan uraian diatas maksud dari judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil Terhadap Kepuasan Anggota menggunakan Produk Tabungan Mudharabah (TABAH) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan*”. Adalah peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana pengaruh adanya tingkat bagi hasil yang diterima oleh nasabah dan layanan yang diberikan terhadap reaksi masyarakat dalam kepuasan menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu sebagai berikut :

A. Penelitian Raihanah Daulay (2014)

Penelitian Raihanah Daulay, berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode survey. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung nasabah.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada variabel terikatnya yaitu keputusan menabung, serta studi kasus yang diteliti.

B. Penelitian Agus Prayitno (2014)

Penelitian Agus Prayitno, berjudul pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Prayitno yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil serta variabel terikatnya ialah kepuasan nasabah. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Agus Prayitno yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan variabel nilai nasabah dan studi kasus yang diteliti. Selain itu tidak adanya uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas pada penelitian ini.

C. Penelitian Atanasius Hardian Permana Yogiarto (2015)

Penelitian Atanasius Hardian Permana Yogiarto, berjudul pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa

Perbankan Syariah tabungan mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Perbankan Syariah tabungan mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan variabel promosi dan variabel terikatnya keputusan penggunaan jasa, serta studi kasus yang diteliti.

D. penelitian dari Anggi Rahayu dan Susianto (2020)

pada penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)” menyatakan bahwa Kualitas produk, kualitas pelayanan secara *simultan* (bersama- sama) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat Gap (perbedaan) hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota. Oleh sebab itu, peneliti memandang penting untuk membuktikan kembali pengaruh dari variabel-variabel tersebut.

Tabel 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu

NO	Identitas	Persamaan	Perbedaan
1	Raihanah Daulay (2014), berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan.	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F.	perbedaan keduanya terletak pada variabel terikatnya yaitu keputusan menabung, serta studi kasus yang diteliti.
2	Agus Prayitno (2014), berjudul pengaruh	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus	Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel

	<p>kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes.</p>	<p>Prayitno yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil serta variabel terikatnya ialah kepuasan nasabah. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Agus Prayitno yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F.</p>	<p>bebas yaitu menambahkan variabel nilai nasabah dan studi kasus yang diteliti. Selain itu tidak adanya uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas pada penelitian ini.</p>
3	<p>Atanasius Hardian Permana Yogiarto (2015), berjudul pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Perbankan Syariah tabungan mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan.</p>	<p>yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F.</p>	<p>Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan variabel promosi dan variabel terikatnya keputusan penggunaan jasa, serta studi kasus yang diteliti.</p>
4	<p>Anggi Rahayu dan Susianto (2020), yang berjudul “Pengaruh Kualitas</p>	<p>yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kualitas produk. Selain itu, pada</p>	<p>Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan</p>

	Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)”	penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F.	variabel kualitas produk, serta studi kasus yang diteliti.
--	---	--	--