

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era saat ini persaingan antar badan usaha di dalam dunia usaha begitu sengit dan ketat. Banyak badan usaha dalam membangunnya memerlukan modal yang tidak sedikit untuk menjadikannya usaha tersebut tetap bertahan. Hal ini pastinya terkait dengan salah satu tujuan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka waktu yang lama (*going concern*).¹ Terutama di sektor jasa yang begitu sengit persaingan antar perusahaan di sektor jasa khususnya pada lembaga keuangan.

Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam 2 bentuk bank dan non bank, dimana perbedaan utama diantaranya adalah dalam hal penghimpunan dana. Dalam penghimpunan dana disebutkan secara tegas bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Sedangkan dalam hal penyaluran dana, tidak memberikan perbedaan secara tegas, bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja, untuk tujuan investasi. Hal ini bukan berarti bahwa lembaga keuangan non bank tidak diperbolehkan menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja dan konsumsi.²

Lembaga keuangan baik itu bank maupun non bank mempunyai peran yang sangat penting bagi aktifitas perekonomian. Peran strategis lembaga keuangan tersebut

¹ Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagja, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur", *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 6 No. 1 Januari 2018, 28

² Jamal Wiwoho, "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat", *MMH*, Jilid 43 No. 1 Januari 2014, 88

sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Lembaga keuangan merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) sebagai perantara pendukung yang amat vital untuk menjunjung kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai fungsi mentranfer dana-dana (*loanable funds*) dari penabung atau unit surplus (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*) atau unit devisa.³ Dari pernyataan diatas bahwa tidak hanya lembaga keuangan bank saja yang dapat melakukan aktifitas menghimpun dana dan menyalurkan dana, tetapi lembaga keuangan non bank juga bisa melakukan hal tersebut. Pada perkembangan saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan non bank yaitu untuk tujuan modal kerja dan konsumsi yang tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan bank ataupun non bank dapat berperan aktif kepada masyarakat dalam masalah perekonomian yang dilakukan dalam rangka memberikan distribusi keadilan.⁴

Lembaga keuangan syariah merupakan instrumen penting dalam pembangunan ekonomi Islam, dimana masyarakat atau negara tidak dapat mengabaikan kepentingan untuk mendirikan lembaga-lembaganya. Terhitung sejak tahun 1991, keberadaan lembaga-lembaga keuangan syariah Indonesia sejenis bank syariah (BMI dan BPRS) sebagai lembaga perbankan alternatif yang bebas dari praktek pemungutan riba. Pelarangan praktek pemungutan riba telah tercantum dalam Al-Qur'an QS. Al. Baqarah/2: 275 dan QS. Al. Baqarah/2: 278 , yang berbunyi:

³ Ibid, 88

⁴ Ibid

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

(275)

Artinya : Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

(278)

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin.

Praktek serupa diikuti pula oleh lembaga keuangan syariah non bank dan syariah sejenis BMT, Asuransi Takaful, Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) dan koperasi Pondok Pesantren (Kopotren).⁵ Pada lembaga keuangan syariah dibagi menjadi 2 yaitu lembaga keuangan syariah bank dan non bank.

Koperasi syariah adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang secara keseluruhan operasionalnya berpedoman dan berpegang teguh pada prinsip syariat Islam. Koperasi yang lebih mendepankan kepentingan anggota, ia hadir untuk membantu

⁵ Syamsuir, "Lembaga Keuangan Islam Non Bank", *Jurnal Islamika*, Volume 15 Nomor 1 Tahun 2015, 90

anggota dalam mengatasi kesulitan, jauh dari praktek-praktek yang diharamkan syariat Islam. Oleh karena itu, menurut Muhammad Syaltout yang dikutip oleh Syamsuir, menyatakan bahwa koperasi ini sangatlah banyak manfaatnya, yaitu memberikan keuntungan kepada para anggota pemilik saham, memberi lapangan pekerjaan bagi karyawan, memberi bantuan keuangan dari sebagian hasil usaha koperasi untuk mendirikan tempat ibadah, sekolah dan sebagainya.⁶ Dan sebagai bagian dari lembaga keuangan non bank,, koperasi syariah tetap berusaha bertahan dalam persaingan yang begitu sengit di dunia perbankan khususnya lembaga keuangan non bank dengan selalu meningkatkan kualitas dalam hal berinovasi atau memberi hal baru dari segi produk unggulan atau layanan yang diberikan kepada anggota khususnya dan kepada masyarakat pada umumnya. Pada tahun 2021, jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 127.124 unit. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan badan usaha koperasi.⁷

Di era sekarang yang dimana-mana harus mudah, koperasi syariah menawarkan beberapa produk yang memudahkan khalayak umum seperti zakat, ingin mengajukan simpan pinjam sangat mudah dalam satu lembaga karena telah diatur oleh perundang-undang.

Koperasi syariah berdasarkan amanat peraturan perundang-undangan, selain diberikan kewenangan untuk dapat menghimpun dana dari masyarakat sebagai perwujudan fungsi manajer investasi, koperasi syariah juga diberikan kewenangan untuk dapat menghimpun dana sosial seperti zakat, infaq/ sedekah dan wakaf. Hal ini didasarkan pada Permenkop No. 16 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Pelaksanaan Kegiatan Usaha

⁶ Ibid, 106

⁷ Salma Bugi Aristawati, Sri Hartati, "Perkembangan Koperasi Di Indonesia Sebagai Implementasi Ekonomi Pancasila", Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol.7, No. 2, September 2022, 98

Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi, dimana salah satu jenis koperasi syariah adalah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang memiliki pengertian, yaitu koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpan pinjam dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/ sedekah dan wakaf.⁸

Maka dari itu koperasi syariah menawarkan beberapa produk yang dapat membantu dan bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Koperasi syariah selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang terbaik demi kepuasan yang dirasakan oleh anggota khususnya dan masyarakat umumnya. Oleh karena itu, koperasi syariah perlu memperhatikan respon atau sikap kepuasan yang ditunjukkan oleh anggota atau masyarakat dalam memakai produk dan merasakan layanan pada koperasi syariah.

Menurut Westbrook & Reilly yang dikutip oleh Dr. Meithiana Indrasari mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.⁹ Dari pernyataan diatas, kepuasan konsumen sangat penting dalam menilai kinerja suatu perusahaan dalam memberikan layanan dan hal tersebut menjadi tolak ukur bagi perusahaan. Dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka hal tersebut membuat konsumen atau nasabah menjadi loyal karena telah diberikan pelayanan yang baik dan konsumen merasa akan kembali dan cocok kepada perusahaan yang memberikan pelayanan dan baik khususnya pada koperasi syariah yang di dalam setiap pelaksanaannya selalu berpedoman

⁸ Nanang Sobarna, Krisrianto Arif Prasetyo, "Mekanisme Pembiayaan Murabahah di KOPERASI AL-AMANA Masjid Besar Tanjungsari Kabupaten Sumedang", *Co-Management*, Vol. 4, No 3, Juni 2022, 751

⁹ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, 2019), 86

dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah dan selalu mengedepankan anggota atau masyarakat. Dan ada beberapa faktor menurut Gaspers yang dikutip oleh Dr. Meithiana Indrasari mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain: kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari Perusahaan maupun pesaing-pesaingnya, pengalaman dari teman.¹⁰ Menurut teori Kotler yang dikutip oleh Rosiana Daga mengemukakan bahwa indikator kepuasan antara lain: *re-purchase*, menciptakan *word of mouth*, menciptakan citra merek dan menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama.¹¹ Koperasi syariah sebelum mendapatkan *achievement* berupa kepuasan, maka perlu memperhatikan segi kualitas layanan yang diberikan kepada anggota atau masyarakat.

Kualitas layanan adalah suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).¹² Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Dr. H. Rudy Haryanto mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan¹³ Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berperan penting sebagai bahan

¹⁰ Ibid, 86-87

¹¹ Rosnaini daga, *citra, kualitas produk dan kepuasan pelanggan*, (Makassar:Global RCI, 2017), 81

¹² Dr. H. Rudy Haryanto, MM, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Duta Media Publishing: Pamekasan 2021), 26

¹³ Ibid, 26

perbandingan bagi konsumen untuk memilih perusahaan mana yang akan digunakan dalam rangka untuk memenuhi hasrat dalam menginginkan kepuasan yang dirasakan. Dan dari kedua pernyataan tersebut, juga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang pertama kualitas layanan tersebut fokus kepada harapan dalam hasil kerjanya. Sedangkan yang kedua tersebut lebih menekankan kepada pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan itu diutamakan. Dan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Dr. Meithiana Indrasari, ada lima dimensi yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: yaitu *assurance*, *reability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.¹⁴ Tentunya selain memberikan kualitas layanan, koperasi syariah juga perlu menghadirkan suatu produk yang bermanfaat agar setelah anggota atau masyarakat memakai produk tersebut dapat merasakan kepuasan saat menggunakannya.

Menurut Kotler & Armstrong yang dikutip oleh Malik Ibrahim mendefinisikan bahwa kualitas produk sebagai kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Sedangkan menurut Wijaya yang dikutip oleh Malik Ibrahim menyatakan kualitas produk adalah gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi barang (produk) yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen.¹⁵

¹⁴ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, Unitomo Press, 2019), 65-66.

¹⁵ Malik Ibrahim, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol.4, No.1 Februari 2019, 176-177

Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd yang dikutip oleh Firmansyah mengemukakan bahwa dimensi kualitas produk terdiri dari *Performance, Durability, Comformance to specifications, Features, Perceived quality*.¹⁶ Menurut Assauri yang dikutip oleh Joko Bagio Santoso mengemukakan bahwa kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan dan sebagai bahan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia.¹⁷

Objek yang dipilih dalam penelitian ini adalah KSPPS Nuri Jatim Cabang Kota Pamekasan. KSPPS Nuri Jatim Cabang Kota Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang berada di Kabupaten Pamekasan lebih tepatnya berada di Jln. Pintu Gerbang, Gladak Anyar, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69317. KSPPS NURI JATIM KSPPS NURI JATIM sebagai lembaga keuangan non bank, berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat Indonesia dengan tujuan yang akan dicapai yaitu menjadi masyarakat sejahtera. karena koperasi dirasa menjadi kebutuhan bagi masyarakat berperekonomian kecil, maka pada tahun-tahun berikutnya KSPPS NURI JATIM membuka kantor pelayanan yang hampir disetiap kecamatan di Madura dan bahkan hampir di setiap kabupaten di tanah jawa dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat berbasis syariahmenjalankan kegiatan usaha menghimpun dana dalam bentuk simpanan koperasi dan simpanan berjangka koperasi, serta memberikan pembiayaan dari anggota

¹⁶ Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM, Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy), CV. Penerbit Qiara Media, (Surabaya, 2019), 15-16

¹⁷ Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 16 No. 01, April 2019, 128

dan calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi. ¹⁸

Masalah yang dihadapi KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota yaitu adanya persaingan yang semakin tajam karena banyaknya lembaga keuangan syariah non bank yang ada saat ini sehingga setiap lembaga keuangan pasti berlomba-lomba memberikan yang terbaik. KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota dalam persaingan yang ketat tersebut menawarkan salah satu produk simpanan yaitu SISUKA (Simpanan Suka Rela). SISUKA merupakan simpanan untuk kebutuhan umum yang bisa ditarik kapan saja dan untuk apa saja dengan akad wadiah.

Lembaga dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tanggap, dan tidak sulit, sehingga hal tersebut menjadi faktor keunggulan yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota. Jadi pelayanan yang baik dan citra yang baik adalah sebuah elemen yang sangat penting yang menjadi tolak ukur kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat tercapai apabila sebuah produk atau pelayanan itu dapat memenuhi harapan anggotanya.¹⁹ Keunggulan dari produk SISUKA adalah bisa diambilnya kapan saja uang tersebut disaat dibutuhkan secara mendadak seperti keperluan duka meninggal dunia yang uang tersebut bisa digunakan untuk keperluan tersebut dan untuk keperluan konsumsi yang dibutuhkan dengan menggunakan akad wadiah dan hal tersebut memberi kemanfaatan.²⁰

¹⁸ KSPPS NURI JATIM, di akses dari <https://NURIJATIM.com/sekilas-sejarah/> pada tanggal 14 November 2023 pukul 15:40.

¹⁹ Moh.Syamsul Muarif, CS KSPPS NURI JATIM Cabang Pamekasan Pamekasan (10 November 2023).

²⁰ Satoyo, Anggota/masyarakat produk SISUKA KSPPS Nuri jatim Cabang Pamekasan Kota, (21 November 2023), pukul 10:30

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Wijaya Kusuma dan Novi Marlina yang berjudul pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi go-jek di kota Surabaya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan.²¹ Akan tetapi, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Budiarno dkk yang berjudul pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.²²

Berikutnya, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunita Mandagie yang berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan BRI MOBILE (BRIMO) terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Tumpaan menunjukkan bahwa secara simultan atau pun parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³ Akan tetapi, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alvin Mariansyah, Amirudin Syarif yang berjudul pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan cafe kalabu menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁴

²¹ Wijaya Kusuma dan Novi Marlina, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya", *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Volume 9 No 2 Tahun 2021, 1174

²² Budiarno dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, Volume 19, Issue 02, Juli 2022

²³ Yunita Mandagie, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI MOBILE (BRIMO) terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan", *Jurnal EMBA*, Vol. 11 No. 1 Maret 2023, 1075

²⁴ Alvin Mariansyah, Amirudin Syarif, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kalabu", *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, Vol. 3 No. 2 2020

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, maka penulis melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pamekasan Kota”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota?

C. Tujuan Penulisan

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

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal yang berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.²⁵

Asumsi dasar pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota pada produk SISUKA memberikan layanan maksimal berupa bukti fisik (*tangible*)²⁶ seperti para pegawai yang berpakaian rapi, kantor yang selalu bersih; empati (*empaty*)²⁷ seperti para pegawai yang ramah dan cara berkomunikasi pegawai yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap anggota atau masyarakat.
2. Kualitas produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota dapat diandalkan karena dana tersebut bisa diambil kapan saja, sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap anggota atau masyarakat.
3. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah promosi, strategi pemasaran, kualitas layanan, kualitas produk, harga.²⁸ Akan tetapi, dalam penelitian ini yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah

²⁵ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

²⁶ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, Unitomo Press, 2019), 65-66.

²⁷ Ibid.

²⁸ Fandy Tjiptono Anastasia Dianan, *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, dan Strategi*, diakses dari [Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya - Gramedia Literasi](#), pada 21 november 2023, pukul 01:05

kualitas layanan dan kualitas produk, sedangkan variabel yang lain dianggap konstan atau ceteris paribus.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris.²⁹

Hipotesis penelitian ini adalah :

- H₁ : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM cabang Pamekasan Kota.
- H₂ : Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM cabang Pamekasan Kota.
- H₃ : Kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

F. Kegunaan Penelitian

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

²⁹ Prof. Dr. Drs. Anak Agung Putu Agung, M.Si *Metodologi Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bali: CV. Noah Aletheia), 35.

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya. Serta menambah wawasan dan informasi keilmuan bagi mahasiswa IAIN Madura, khususnya prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi KSPPS NURI JATIM Cabang Pamekasan Kota

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan rujukan bagi KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggotanya, agar tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi kepada masyarakat agar bisa menilai dan memilih produk dan Lembaga keuangan mana yang akan mereka pilih untuk menyimpan dananya.

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.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Ada tiga variabel yang menjadi faktor kajian dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Anggota (Y). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang diteliti, yaitu :

a. Kualitas Layanan³⁰

- 1) Jaminan (Asurance)
- 2) Keandalan (Reliabilty)
- 3) Bukti Fisik (Tangible)
- 4) Empati (empaty)
- 5) Daya tanggap (*Responsivenes*)

b. Kualitas Produk³¹

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

³⁰ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, Unitomo Press, 2019), 65-66.

³¹ Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, CV. Penerbit Qiara Media, (Surabaya, 2019)15.

c. Kepuasan Anggota³²

- 1) *Re-purchase*
- 2) Menciptakan Word-of-mouth
- 3) Menciptakan citra Merek
- 4) Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Yang sama.

2. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian dalam hal ini mengambil lokasi atau tempat penelitian di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota di Jalan Pintu Gerbang No. 170 Gladak Anyar Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yaitu :

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.³³ Kualitas layanan menjadi salah satu faktor dari kepuasan konsumen, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka konsumen sendirilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

³² Rosnaini daga, *citra, kualitas produk dan kepuasan pelanggan*, (Makassar:Global RCI, 2017), 81-82.

³³ Dr. H. Rudy Haryanto, MM, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Duta Media Publishing: Pamekasan 2021), 26.

2. Kualitas Produk

Kualitas Produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama untuk pemasar, ini memiliki dampak langsung pada kinerja produk. Untuk itu, kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.³⁴ Diantara kualitas layanan, kualitas produk juga sangat penting dalam mengukur kepuasan konsumen agar perusahaan bisa tetap bersaing dalam memasarkan produk unggulannya.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya.³⁵ Kepuasan menjadi tujuan penting bagi setiap perusahaan karena dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan menyebabkan loyalitasnya konsumen kepada perusahaan tersebut.

I. 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 judul pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota,

³⁴ Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, CV. Penerbit Qiara Media, (Surabaya, 2019), 13.

³⁵ Rosnaini daga, *citra, kualitas produk dan kepuasan pelanggan*, (Makassar:Global RCI, 2017), 81-82.

penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih tahun 2023 tentang “Pengaruh Penggunaan BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³⁶
2. Penelitian yang dilakukan oleh David HM Hasibuan, Bintang Sahala Marpaung, dkk tahun 2023 tentang “Pengaruh Kualitas layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Bogor)”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Tbk.³⁷
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rista tentang “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian ini

³⁶ Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo” *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking And Finance*, 6, No. 1 (Mei, 2023): 178.

³⁷ David HM Hasibuan, Bintang Sahala Marpaung, dkk. “Pengaruh Kualitas layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Bogor)” *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7 No. 4 (Oktober, 2023): 1772.

menunjukkan bahwa secara silmutan variable harga, kualitas produk, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif tentang kepuasan pelanggan.³⁸

4. Penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha tentang Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Kredit Usaha Rakyat BRI Unit Warungasem. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa R² sebesar 0,322 atau 32%. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah.³⁹ Berikut rincian perbedaan dan persamaan kajian terdahulu dibawah ini:

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Kajian Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|---|---|
| 1 | Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih 2023 | Pengaruh Penggunaan BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo | Variabel :X1 Kualitas layanan dan Y Kepuasan, Metode: Kuantitatif | Variabel X : Fitur Produk BSI MOBILE (X2) |
| 2. | David HM Hasibuan, Bintang Sahala Marpaung, dkk 2023 | Pengaruh Kualitas layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT | Varibel X Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Metode : Kuantitatif | Variable X : kualitas produk pada mobile banking. |

³⁸ Rista, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *EMaBI : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, Vol.1, No. 2, 2022.

³⁹ Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1): 157-168, 2017

| | | | | |
|----------|---|---|--|--|
| | | Bank Sinarmas Tbk Cabang Bogor | | |
| 3 | Rista 2022 | Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | Variable X : Kualitas Layanan dan Kualitas Produk | Variable X : Harga |
| 4 | Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha 2017 | Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah | Variabel : kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan | Penelitian ini menggunakan dua varibel Y |