PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAQAWIYYU JATINOM

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Peminatan:

Manajemen Pemasaran

Diajukan oleh:

NURUL INDARSIH

NIM. 1821100091

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAQAWIYYU JATINOM

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Peminatan:

Manajemen Pemasaran

Diajukan oleh:

NURUL INDARSIH

NIM. 1821100091

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAAWIYYU JATINOM

Diajukan oleh :

NURUL INDARSIH

NIM. 1821100091

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapkan Dewan Penguji

Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal 16 Juni 2022

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.	**Jarot Prasetyo, S.E., M.Si.**
NIK. 690 098194/ NIDN. 0612047101	NIK. 690301251

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen

Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK. 690 098194/ NIDN. 0612047101

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK

TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAAWIYYU

JATINOM

Diajukan oleh :

NURUL INDARSIH

NIM. 1821100091

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapkan Dewan Penguji

Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal... 16 Juni 2022 ...

Ketua

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 498 200

Sekretaris

Anis Marjukah, S.E., M.M
NIK.690 994 143

Pembimbing Utama

Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.
NIK. 690 098194/ NIDN. 0612047101

Pembimbing Pendamping

Jarot Prasetyo, S.E., M.Si.
NIK. 690301251

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Sutrisno Badri, M.Sc.
NIK. 690 208 250

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Indarsih

NIM : 1821100091

Jurusan/ prodi : Manajemen

Falkultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAAWIYYU JATINOM" adalah betul – betul karya saya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya diberi tanda sitasi dan ditunjukan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tersebut maka saya bersedia menerima sanksi, yaitu skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S.M) dibatalkan.

Klaten, 23 Juni 2022

METERAI TEMPEL

3B14EAJX893532618

Nurul Indarsih

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan

kesanggupannya

(Terjemahan Q.S. Al Baqarah: 286)

Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbil'alamin, segala puji Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat islam. Semoga kita diistiqomahkan dalam menjalankan setiap sunnah - sunnah beliau. Aamiin.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang – orang yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan dalam proses meraih gelar Sarjana Manajemen, diantaranya:

1. Orang tua saya, Bapak Dwi Waluyo dan Ibu Suminem yang selalu memberikan do'a yang tulus serta memotivasi untuk terus berusaha.
2. Adik saya, Niko Wahyu Saputro yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat kepada saya.
3. Partner saya David Hermanzah yang selalu memberikan semangat, motivasi, do'a serta selalu siap dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat - sahabatku, Maya, Lintang, Nadia, Isna, Viora, dan Ina terima kasih sudah selalu ada dan sering membantu di dalam segala hal.
5. Teman – teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Falkultas Ekonomi angkatan 2018
6. Segenap dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak bimbingan dalam pendidikan penulis sejauh ini dan dengan sabarnya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi. Semoga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAQAWIYYU JATINOM". Penelitian ini disusun dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.

Dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Triyono, M.Pd, selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. Sutrisno Badri, M.Sc., selaku Dekan Falkultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Bapak Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga yang dengan sabar memberikan saran, nasihat, dan bimbingan dalam penyusunan penelitian, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skipsi ini dengan baik.
5. Bapak Jarot Prasetyo, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga yang dengan sabar memberikan saran,

nasihat, dan bimbingan dalam penyusunan penelitian , sehingga peneliti dapat menyelesaikan skipsi ini dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Falkultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten yang telah memberikan ilmu – ilmu serta membimbing selama di bangku perkuliahan.
7. Semua pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca yang budiman sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan penelitian ini kedepannya.

Klaten, 2022

Nurul Indarsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERNYATAAN.....Error! Bookmark not defined.

MOTTO ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

KATA PENGANTAR..... **viii**

DAFTAR ISI..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xivv**

DAFTAR GAMBAR……..…….**xv**

DAFTAR LAMPIRAN……...**xvi**

ABSTRAK ..... **xviiii**

ABSTRACT..... **xviiiii**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Alasan Pemilihan Judul 4

1.2.1 Alasan Objektif 4

1.2.2 Alasan Subjektif..... 4

1.3 Penegasan Judul 5

1.4 Pembatasan Masalah 6

1.5 Rumusan Masalah 6

1.6 Tujuan Penelitian..... 6

1.7 Manfaat Penelitian..... 7

1.8 Sistematika Penulisan..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

2.1 Kualitas Pelayanan 9

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 9

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan 10

2.2 Kualitas Produk 11

2.2.1 Pengertian Kualitas Produk 11

2.2.2 Indikator Kualitas Produk..... 12

2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas produk..... 13

2.3 Kepuasan 15

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah..... 15

2.3.2 Indikator kepuasan Nasabah 15

2.3.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah..... 16

2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah..... 17

2.4 Penelitian Yang Relevan 18

2.5 Kerangka Analisis 21

2.6 Hipotesis Penelitian..... 24

BAB III METODE PENELITIAN 26

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 26

3.2 Jenis Penelitian..... 26

3.3 Populasi dan Sampel 27
3.3.1 Populasi Penelitian..... 27
3.3.2 Sampel Penelitian 27
3.4 Sumber Data 28
3.4.1 Data Primer 28
3.4.2 Data Sekunder..... 29
3.5 Teknik pengumpulan Data 29
3.5.1 Metode Kepustakaan..... 29
3.5.2 Kuesioner 30
3.6 Variabel Penelitian 30
3.6.1. Pengertian Variabel Penelitian..... 30
3.6.2 Definisi operasional variabel 31
3.6.3 Pengukuran variabel 32
3.7 Teknik Pengujian Instrumen 33
3.8 Teknik Analisis Data 34
3.9 Gambaran Umum Organisasai 40
3.9.1 Latar Belakang Berdirinya BMT Yaqawiyyu Jatinom 40
3.9.2 Visi dan Misi BMT Yaqawiyyu Jatinom 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 43
4.1 Analisis Data 43
4.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden..... 43
4.2 Deskriptif Karakteristik berdasarkan Subjek..... 45
4.2.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 46

4.2.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X2) 47

4.2.3 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... 48

4.3 Teknik Pengujian Instrumen 49

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian 49

4.4 Hasil Uji Persyaratan 52

4.5 Hasil Uji Hipotesis 54

4.5.1 Pengujian hipotesis pertama 54

4.5.2 Pengujian hipotesis kedua..... 55

4.5.3 Pengujian hipotesis ketiga 56

4.6 Pembahasan 58

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom. 58

4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom 59

4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyyu 59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61

5.1 Simpulan..... 61

5.1.1 Implikasi Hasil Penelitian..... 62

5.2 Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN..... 67

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. 1 Penambahan Jumlah Nasabah 2

2. 1 Penelitian Yang Relevan..……18

3. 1 Skala Likert.....33

4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ……...43

4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 44

4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 45

4. 4 Karakteristik Subyek 45

4. 5 Kencenderungan Skor Variabel Kualitas Pelayanan..... 46

4. 6 Kencenderungan Skor Variabel Kualitas Produk 47

4. 7 Kencenderungan Skor Variabel Kepuasan Nasabah..... 48

4. 8 Hasil Uji Validitas Varaibel Kualitas Pelayanan 49

4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 50

4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah 51

4. 11 Hasil Uji Normalitas Residual 53

4. 12 Hasil Uji Multikoliniearitas 53

4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas 54

4. 14 Hasil Uji Korelasi Product Moment X1 – Y 55

4. 15 Hasil Uji Korelasi Product Moment X2 – Y 55

4. 16 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2. 1 Kerangka Berpikir 21

4. 1 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan. ……51

4. 2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk 52

4. 3 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Surat Izin penelitian 68

2. Kuesioner Penelitian 69

3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan..... 75

4. Tabulasi Data Kualitas Produk..... 78

5. Tabulasi Data Kepuasan Nasabah..... 81

6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 84

7. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk..... 85

8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah 86

9. Hasil Uji Reliabilitas..... 87

10. Hasil Uji Normalitas 89

11. Hasil Uji Multikolinieritas 90

12. Hasil Uji Heteroskesdatisitas 91

13. Hasil Uji Hipotesis..... 92

14. Hasil Uji Regresi Ganda..... 93

15. Dokumentasi 94

ABSTRAK

Nurul Indarsih. 1821100091. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Widya Dharma Klaten. 2022. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom. Metode penelitian yang ddigunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Yaqawiyyu Jatinom. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi dan kuesioner. Analisis data menggunkan uji korelasi product moment dan uji regresi linier berganda.

Berdasarkan uji regresi linier berganda diperoleh model persamaan Y = 1,54 + 0,14 X1 + 0,21 X2. Sedangkan berdasarkan Uji Korelasi didapatkan hasil (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (rhitung 0,529 > 0171 rtabel ; p > 0,1); (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (rhitung 0,601 > 0171 rtabel ; p > 0,1); (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (rhitung 0,626 > 0171 rtabel ; p > 0,1).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Nurul Indarsih. 1821100091. Management Studies Program. Faculty of Economics. Widya Dharma University, Klaten. 2022. "The Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction Saving at BMT Yaqawiyyu Jatinom".

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction saving at BMT Yaqawiyyu Jatinom. The research method used in this research is a quantitative approach. The population in this study were BMT Yaqawiyyu Jatinom customers. The sample in this study was 93 respondents who were selected using random sampling technique. Data collection techniques with documentation and questionnaires. Data analysis using product moment correlation test and multiple linear regression test.

Based on the multiple linear regression test, the equation model Y = 1.54 + 0.14 X1 + 0.21 X2. Meanwhile, based on the correlation test, it was found that (1) there was a significant effect between service quality on customer satisfaction (rcount 0.529 > 0171 rtable; p > 0.1); (2) there is a significant effect between product quality on customer satisfaction (rcount 0.601 > 0171 rtable ; p > 0.1); (3) there is a significant effect between service quality and product quality on customer satisfaction (rcount 0.626 > 0171 rtable; p > 0.1).

Keywords: Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari lembaga – lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan mendistribusikan kembali kepada masyarakat. Perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah semakin pesat di era globalisasi ini. Menurut Ilmi dalam Susanti (2017) lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan karena masyarakat muslim menyadari larangan riba yang dilarang dalam Al- Qur'an. Perkembangan lembaga keuangan syariah membuat masyarakat memiliki hak untuk memilih lembaga keuangan yang dapat dipercaya untuk menyimpan uang.

Salah satu bentuk lembaga keuangan syariah yaitu Baitul Maal watamwil (BMT) yang bergerak pada level mikro. Produk jasa yang ditawarkan di BMT yaitu produk simpanan dan pembiayaan. BMT (Baitul Maal watamwil) terdiri dari dua istilah, yaitu baitulmaal dan baitul tamwil. Baitulmaal berfokus pada usaha mengumpulkan dan menyalurkan dana yang tidak berlaba, seperti infaq, zakat, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Sistem operasional BMT berdasarkan prinsip – prinsip ekonomi secara halal, adil dan menguntungkan. Persaingan yang semakin ketat, mendorong BMT Yaqawiyyu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Menurut (Arifin, 2018), Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah akan menentukan tingkat

kepuasan yang diterima atas pelayanan yang diberikan setelah bertransaksi dan membandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Pada Era Globalisasi ini, Persaingan yang semakin banyak dan kuat menuntut BMT khususnya BMT Yaqawiyyu untuk lebih meningkatkan kekuatan dalam bersaing dengan lembaga keuangan Syariah lainnya. Menurut data yang telah di himpun dari BMT Yaqawiyyu Jatinom, Selama pandemi Covid – 19 minat masyarakat dalam menabung mulai menurun. Hal tersebut digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Penambahan Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah nasabah
2018	1.085
2019	1.108
2020	968
2021	1.219

Sumber : BMT Yaqawiyyu Jatinom.

Dari Tabel 1. 1 di atas menjelaskan bahwa di tahun 2018 terdapat penambahan jumlah nasabah sebanyak 1.085 orang. Tahun 2019 terdapat penabahan jumlah nasabah sebanyak 1.108 orang. Penambahan nasabah baru di tahun 2020 sebanyak 968 orang namun, penambahan tersebut lebih sedikit daripada tahun sebelumnya. Tahun 2021 terdapat penambahan nasabah baru sebanyak 1.219 orang. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keputusan menabung di BMT Yaqawiyyu mengalami kenaikan ditahun 2019, penurunan di tahun 2020 dan mengalami peningkatan di tahun 2021. Menurut Taufik,

(Marketing BMT Yaqawiyyu), penurunan tersebut dikarenakan perekonomian masyarakat mulai tidak stabil pada saat pandemi.

Kualitas produk dapat diartikan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Nilai kualitas produk dapat diperoleh dengan cara mengetahui harapan dari nasabah yang dapat dilakukan dengan cara peningkatan nilai kualitas produk dalam rangka memenuhi harapan nasabah. Produk simpanan yang ditawarkan BMT Yaqawiyyu kepada masyarakat yaitu simpanan sukarela, simpanan hari raya, simpanan siswa pendidikan, dan simpanan haji (Sumber: BMT Yaqawiyuu).

Kepuasan nasabah adalah inti dari pencapaian manfaat dalam jangka panjang. Menurut Kurniawan dalam Kamila, (2017), Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (nasabah) setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang dirasakan atas pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan apa yang diharapkan. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasakan mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa. Menurut Muhammad dalam Susanti, (2017), BMT yang mampu bersaing adalah BMT yang dapat menyediakan pelayanan dan produk jasa yang berkualitas dan memenuhi harapan dari pengguna jasa. BMT Yaqawiyyu dituntut untuk menciptakan kualitas mitra kerja yang baik dengan mengutamakan kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan ada nilai tersendiri di masyarakat.

Sistem operasional BMT Yaqawiyyu untuk bertahan dan bersaing dengan BMT atau lembaga keuangan lainnya dengan cara memberikan pelayanan

seperti jemput bola sehingga masyarakat tidak perlu repot datang untuk menabung ataupun mengambil simpanan tabunganya ke kator BMT Yaqawiyyu. Menurut Pollack dalam Zakiy & Azzahroh, (2017), kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh, apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan nasabah merasa puas atas produk jasa yang ditawarkan, maka nasabah tersebut bisa mempengaruhi calon nasabah untuk menggunakan produk jasa dari sebuah perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat melalui perilaku konsumen itu sendiri.

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka penulis tetarik untuk meneliti lebih jauh tentang **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BMT YAQAWIYYU JATINOM".**

1.2 Alasan Pemilihan Judul

Dalam penelitian ini ada alasan tertentu dalam pengambilan judul tersebut, adapun alasan berikut sebagai berikut :

1.2.1 Alasan Objektif

a. Agar penulis mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu.

1.2.2 Alasan Subjektif

a. Menghemat waktu tenaga dan biaya karena lokasi penelitian mudah dijangkau.
b. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan studi.

1.3 Penegasan Judul

Untuk mencegah penafsiran yang keliru dalam penelitian ini maka perlu diberi penegasan judul sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

   Kualitas Pelayanan merupakan unsur penting dalam sebuah lembaga penyedia jasa. Lewis dan Booms dalam Deasy & Retno, (2018), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dianggap sebagai suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Kualitas Produk

   Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk (product quality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

3. Kepuasan (Satisfaction)

   Menurut Kloter dalam Prasetya (2018), kepuasan adalah suatu perasaan senang maupun kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena mambandingkan antara kesan terhadap kinerja hasil dari sutu produk dan harapannya.

1.4 Pembatasan Masalah

Peneliti memfokuskan bahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dipaparkan di atas maka penulis menyusun rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.

3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini untuk menerapkan dan menggunakan teori yang didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Bagi akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran.

3. Bagi pihak lain

   Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak – pihak yang berkepentingan untuk maksud dan tujuan yang berkaitan dengan penelitian selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memahami penelitian ini maka disusun berdasarkan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai kajian teori yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan variabel penelitian, teknik pengujian instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian merupakan penjelasan data hasil penelitian yang sudah diolah yang disajikan dalam bentuk tabel. Penyajian data ini disertai dengan penjelasan secara deskriptif.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang simpulan dari pihak penelitian dan saran yang dapat diberikan kepada pihak yang berkepentingan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil uji korelasi product moment yang mengindikasikan hubungan kedua variabel signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,1. Untuk nilai korelasi (r_{hitung}) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,529 > r_{tabel} 0,171.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan anatara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil uji korelasi product moment yang mengindikasikan hubungan kedua variabel signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,1. Untuk nilai korelasi (r_{hitung}) antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah sebesar 0,601 > r_{tabel} 0,171.
3. Terbukti adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan uji regresi linier berganda yang mengindikasikan signifikansi 0,000 < 0,1 yang artinya terdapat hubungan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah. Untuk nilai koefisien regresi ganda sebesar

0,626 > 0,171 ($R_{xy} > R_{tabel}$) dengan model persamaan garis regresinya yaitu $Y = 1{,}545 + 0{,}144X_1 + 0{,}214X_2$.

5.1.1 Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi teoritis dan praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

1). Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu tinggi rendahnya kepuasan nasabah didalam menggunakan produk simpanan di BMT Yaqawiyyu. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.

Hasil penelitian ini menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas produk. Hal ini menunjukan bahwa selain kualitas pelayanan terdapat faktor lain yaitu kualitas produk yang menjadi penentu tinggi rendahnya tingkat kepuasan nasabah didalam memilih menabung di BMT Yaqawiyyu. Sehingga kualitas produk yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk menabung di BMT Yaqawiyyu Jatinom.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik akan

memberikan pengaruh kepada peningkatan kepuasan masyarakat dalam memutuskan untuk menabung.

2). Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih ilmu pendidikan serta menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dan masyarakat yang ingin mendalami penelitian sejenis. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan ataupun evaluasi untuk BMT Yaqawiyyu Jatinom untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.

5.2 Saran

Berdasarkan implikasi dapat diuraikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BMT Yaqawiyyu Jatinom

   Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini maka saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain:

   a. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu pihak BMT Yaqawiyyu perlu mempertahankan dan meningkat pelayanan tehadap nasabah. Sehingga tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak BMT juga semakin meningkat.

   b. Kualitas produk secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu pihak BMT Yaqawiyyu perlu mempertahankan produk-produk simpanan yang ada di BMT Yaqawiyyu dan dapat

melakukan pengembangan produk lewat berbagai inovasi-novasi produk baru.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang ingin meneliti tema yang sama, disarankan untuk memperluas ruang lingkup seperti populasi serta sampel serta menambah variabel lainnya, agar hasil yang diperoleh bervariasi dan menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Aji, F. A. D. (2021). *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Eiger Kota Klaten Studi pada Pengguna Produk Eiger di Kota Klaten*.

Anggreni, P., & Yanti, K. A. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Media Sosial Terhadap Minat Relawan Donor Darah Di Unit Donor Darah Pmi Kabupaten Gianyar. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, *17*(2), 97–110.

Aprilia, A. (2018). *Penerapan Model Transportasi dan Distribusi ' 'Least Cost Method ' ' pada Industri Gerobak Angkringan Kerdi di Bayat Klaten*. Unwidha.

Arifin, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada Pt. Bprs Safir Kota Bengkulu*. *44*(8), 1689–1699.

Deasy Endrawati & Retno Djohar Juliani. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Jurnal UNPAD*, *3*.

Haroen, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Nusantara Surya Sakti). *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, *1*(2), 101–120. https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v1i2.23

Julianto, A. (2014). *Pedoman Penulisan Skripsi Program S1*. Universitas Widya Dharma Klaten.

Prayoga, B. suryo. (2021). *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Vol. 3, Issue 1). Unwidha.

Rasiscasari, N. (2021). *Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Etos Kerja melalui Mediasi Kemampuan Intelektual di PT. Dong Young Tress Indonesia*. Unwidha.

Sa'diyah, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Sumber Makmur di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi* (Vol. 7, Issue 5). Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Sarman Sinaga. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, *2*, 159–169.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.

Valenzania, V., & Rahman, A. (2022). *The Effect of Social Media and Service Quality on Blood Donor Participation at UDD PMI Klaten Regency*. *5*(36), 2478–2484.

Wulandari, F. A. (2018). Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*.