

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks penelitian**

Perkembangan lembaga keuangan syariah di negara Indonesia kini sudah berkembang pesat, baik dari segi jumlah kantor ataupun jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan syariah merupakan bentuk respon positif bagi kehidupan masyarakat akan produk syariah khususnya di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Salah satu lembaga keuangan syariah yang juga tumbuh berkembang adalah Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) yang telah tumbuh dari tahun ke tahun dalam hal aset, jumlah karyawan, jumlah kantor BTM.<sup>1</sup>

Seiring dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah maka para praktisi lembaga membutuhkan fatwa-fatwa syariah yang valid serta akurat dari MUI dalam kaitannya dengan praktek dan produk-produk yang dimiliki oleh lembaga tersebut. Hal ini sesuai dengan keputusan direksi BI No.32/34/1999 pasal 31 mengatakan untuk melaksanakan kegiatan usahanya, bank syariah diwajibkan untuk memperhatikan fatwa DSNMUI.<sup>2</sup> Sehingga produk-produk yang dimiliki oleh Lembaga memiliki landasan yang kuat secara Syariah.

Fatwa dijadikan sebagai landasan hukum oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan bermuamalah, guna membantu masyarakat yang memerlukan dana agar tidak melanggar ketentuan syariah

---

<sup>1</sup> Binti Mutafarida, "Macam-Macam Risiko Dalam Bank Syariah," *WADIAH Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2017): 91.

<sup>2</sup> Didi suardi dan Fitria Salamah Nasuition, "Analiisis Faatwa DSN MUI:04/DSN-MUI/IV/2000 Terhadap Penerapan Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Cikupa Tangerang-Banten," *I-Economics: A Research Journal on Islamic Economics* 7, no. 1 (2021): 39.

yang ada. Dalam pembiayaan murabahah fatwa sebagai sebuah aturan yang mengikat pada lembaga dengan anggota yang melakukan pembiayaan tersebut. Oleh karena itu dengan adanya fatwa diharapkan Lembaga keuangan Syariah dalam menjalankan usahanya tidak bertentangan dengan syariat yang ada.

Lembaga keuangan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan tidak selalu mungkin melakukan pembelian barang secara langsung pada semua setiap transaksi pembiayaan murabahah. Adanya kendala keterbatasan waktu, tenaga karyawan atau lembaga keuangan syariah yang tidak ingin dipusingkan dengan langkah-langkah pembelian barang ke supplier membuat lembaga mamakai cara lain agar tetap terlaksanakan akad pembiayaan murabahah tersebut. Dengan cara lembaga menyilangkan dengan menggunakan akad wakalah kepada anggota untuk melakukan pembelian.<sup>3</sup>

Lembaga keuangan berbasis syariah memiliki dua jenis lembaga, yaitu lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah *non*-bank. Lembaga keuangan syariah bank seperti UUS, BUS, BPRS, dan yang terbaru ada BSI, sedangkan lembaga keuangan syariah *non*-bank yaitu pegadaian Syariah, koperasi syariah serta jenis lembaga keuangan lainnya namun ada salah satu lembaga yang dimiliki oleh lembaga keuangan berbasis syariah tetapi tidak ada pada lembaga keuangan berbasis konvensional yaitu Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut.

Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut adalah Lembaga berbasis Syariah yang didirikan dengan tujuan bertujuan untuk saling memberikan bantuan dan melakukan aktifitas dalam bergotong royong untuk mendirikan sebuah usaha dalam bentuk pelayanan jasa dalam bidang simpan pinjam atau pembiayaan dengan harapan

---

<sup>3</sup> Muhammad Nizarul Alim, *Muhasabah Keuangan Syariah* (Surakarta: AQWAM, 2011), 79–80

dapat meningkatkan taraf hidup nasabahnya serta dapat mendorong dan mengembangkan bisnis yang produktif.<sup>4</sup> Eksistensi dari Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut di era reformasi ini mengalami perkembangan signifikan terlebih dengan disahkannya Undang-Undang No.21 tahun 2008 yang telah jelas menjabarkan landasan hukum serta jenis usaha yang dapat dilaksanakan dan diimplementasikan oleh lembaga keuangan berbasis Syariah.<sup>5</sup>

Berkembangnya perekonomian di Indonesia hal ini dibuktikan dengan munculnya lembaga keuangan berbasis syariah seperti koperasi syariah, dimana perkembangan ini terlihat dari munculnya penyebaran koperasi di berbagai daerah salah satunya di daerah Karasidenan Kota Kediri. Koperasi syariah di daerah Karasidenan Kota Kediri salah satu yang terbaik yaitu Koperasi Simpan Pinjam Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut Tulungagung.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang turut serta untuk mensejahterakan masyarakat yakni Baitul Tanwil Muhammdiyah (BTM). BTM saat memberikan pembiayaan kepada anggotanya dilakukan sesuai dengan syariat Islam.<sup>6</sup> Mekanisme kontrol pada BTM tidak hanya dari aspek ekonomi atau control dari luar saja, melainkan agama atau akidah menjadi pengontrolan dari dalam yang lebih dominan.<sup>7</sup> Peran BTM yakni menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang berbentuk tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan disalurkan dalam bentuk pembiayaan menggunakan akad murabahah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.

---

<sup>4</sup> Suharwardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 123.

<sup>5</sup> Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.

<sup>6</sup> Aunur Rohim Faqih, *Kontra Bisnis Syariah Dan Penyelsaian Sengketa Di Pengadilan* (Yogyakarta: FH UII Press, 2017), 18–19.

<sup>7</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitu Maal Wat Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII PRESS, 2004), 73–74.

BTM yang terletak di Kabupaten Tulungagung salah satunya yakni ialah Baitul Tanwil Muhammdiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung yang didirikan pada tanggal 1 Mei 2008. BTM Mentari ini berlokasi di Jl. Tanggul Welahan, Besuki, Cerme, Gamping, Campur Darat, Kabupaten Tulungagung. Melalui produk-produk pembiayaan Syariah yang ada, diharapkan BTM Mentari Ngunut Tulungagung mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat. Adapun perbedaan BTM Mentari Tulungagung dengan BTM Peta Tulungagung sebagai berikut:

**Table 1.1**  
**Perbedaan BTM Mentari Tulungagung dengan BTM PETA Tulungagung**

<b>Nama Lembaga</b>	<b>BTM Mentari Tulungagung</b>	<b>BTM Peta Tulungagung</b>
Alamat Lembaga	Jl. Tanggul Walehan, Besuki, Cerme, Gamping, Campur Darat Kabupaten Tulungagung.	Jl. Dr. Sutomo No. 43, TerteK, Kecamatan Tulungaung, Kabupaten tulungagung.
Pelayanan	- Bersikap ramah - Loyalitas - Respon yang cepat dan tepat	- Bersikap Ramah - Loyalitas - Respon kurang cepat
Produk Pembiayaan	Mudharabah dan Musyarakah	Murabahah dan Musyarakah
Standar Lembaga	- Standar kecepatan proses 2-3 har - Margin 1.2-1.8 - System angsuran dilakukan setiap 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. - Anggota dapat hanya membayar marginnya saja setiap bulan dan pelunasan pokok Ketika jatuh tempo. - Jika anggota telat membayar tidak ada denda	- Standar kecepatan proses 1 minggu - Margin 1.5-1.8 - System angsuran setiap 1 bulan. - Anggota membayar margin dan pokok setiap bulannya. - Jika anggota telat membayar ada denda 0.1%

\*sumber: Observasi BTM Mentari Tulungagung dan BTM Peta Tulungagung.

Pada BTM Mentari Tulungagung memiliki beberapa produk pembiayaan yakni akad musyarakah dan mudharabah, dari kedua produk yang ada, akad mudharabah menjadi akad yang paling diminati oleh anggota, hal tersebut karena pada akad mudharabah mudah untuk diterapkan untuk pembiayaan kepada anggota

dan mudah dipahami oleh anggota, selain itu banyaknya anggota yang berprofesi sebagai petani dan peternak dalam pengaplikasian pembiayaan mudharabah BTM Mentari memberikan keringanan jangka waktu angsuran sesuai dengan lamanya waktu panen yakni 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Dalam pengembaliannya anggota pembiayaan setiap bulannya hanya membayar margin saja dan untuk pelunasan dilakukan saat waktu panen. Berikut tabel anggota pembiayaan murabahah di BTM Mentari Tulungagung tahun 2020-2022 yakni sebagai berikut:

**Table 1.2**  
**Jumlah Anggota Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah**  
**di BTM Mentari Tulungagung Tahun 2020-2022**

NO	JENIS PEMBIAYAAN	TAHUN			JUMLAH
		2020	2021	2022	
1	Musyarakah	120	145	225	490
2	Mudharabah	170	203	240	613
<b>TOTAL</b>					<b>1.103</b>

\*Sumber: Observasi BTM Mentari Ngunut Tulungagung januari 2023.<sup>8</sup>

Table diatas menjelaskan bahwa produk pembiayaan mudharabah di BTM Mentari lebih diminati oleh anggota, jika dibandingkan dengan jenis pembiayaan musyarakah. Berdasarkan jumlah keseluruhan anggota pembiayaan dari tahun 2020-2022 jumlah anggota pembiayaan musyarakah sebanyak 490 anggota dan pembiayaan mudharabah sebanyak 613 anggota, sehingga adanya anggota pertambahan dari tahun ke tahun menggambarkan banyak anggota yang merasa puas, sehingga jumlah anggota yang banyak mengajukan pembiayaan lebih dari satu kali yang terhitung sejak tahun 2020-2022 adalah anggota pembiayaan mudharabah pada tahun 2022 yang berjumlah 240 anggota.

Definisi kepuasan nasabah menurut Sopiah merupakan kondisi yang mana ekspektasi konsumen pada satu produk sama dengan kenyataan yang diterima dan dapat diartikan juga sebagai ketidaksesuaian kenyataan seorang yang telah

<sup>8</sup> RAT, *BTM Mentari Tulungagung*, n.d, 12-14.

membandingkan antara persepsinya terhadap pekerjaan atau wujud dari satu produk dan harapan-harapannya.<sup>9</sup>

Berikut ini adalah teori penjelasan alasan anggota puas dan mengajukan pembiayaan lebih dari dua kali yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Alasan Anggota Mengajukan Pembiayaan Lebih Dari Dua Kali**

<b>Alasan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Lebih Dari Dua Kali</b>	<b>Teori</b>
Produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah dan tidak memberatkan nasabah Ketika melakukan pembayaran atau cicilan	Tjiptono (2006)
Pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat memberikan kenyamanan dan dapat memberikan informasi secara jelas kepada anggota	

\*Sumber: Fandy Tjiptono, 2006.

Berdasarkan pendapat dari Sopiah adanya kepuasan dalam diri anggota yang dapat membuat anggota akan melakukan pembiayaan ulang atau rasa ingin terus menggunakan jasa tersebut, maka peneliti menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat pada penelitian ini. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk pembiayaan ulang atau rasa ingin terus menggunakan jasa pembiayaan pada Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut Tulungagung. Berikut ini faktor yang melandasi nasabah pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut Tulungagung melakukan pembiayaan ulang atau rasa ingin terus menggunakan jasa.

**Table 1.4**  
**Alasan Nasabah Terhadap BTM Mentari Tulungagung**

<b>No.</b>	<b>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
1	Kualitas Produk	80
2	Kualitas Pelayanan	60
3	Kepercayaan	50
4	Komunikasi	50
<b>Jumlah</b>		<b>240</b>

\*Sumber: Data Observasi, 13 Januari 2023.

<sup>9</sup> Sopiah, E. M. S. *Salesmanship (kepenjualan)*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 181.

Berdasarkan table diatas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan komunikasi. Dari data di atas bahwa kualitas produk memiliki penilaian 80, kualitas pelayanan memiliki prosentase 60, kepercayaan memiliki 50 dan komunikasi memiliki 50, sehingga dapat terlihat bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki penilaian lebih besar daripada factor lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan anggota, sehingga dalam penelitian ini variabel bebas menggunakan kualitas pelayanan.

Bentuk pelayanan yang berkualitas yang peneliti amati dapat dilihat dari penerapan bagi hasil yang dilakukan oleh pihak BTM Mentari Tulungagung. Adanya kebijakan untuk anggota lama yang ingin melakukan negosiasi dengan pihak BTM Mentari Tulungagung dalam hal pemberian bagi hasilnya dapat direalisasikan sebagai bentuk kualitas pelayan yang diberikan BTM Mentari Tulungagung kepada anggota. Disini peneliti menagmbil contoh pembiayaan mudharabah misalnya untuk pembiayaan Mudharabah yang ditetapkan oleh BTM Mentari Tulungagung adalah 2,5% yang mana keuntungan ini dihitung dari pokok pembiayaan, namun untuk anggota lama dengan nilai rapot yang baik bisa melakukan negosiasi jika mereka ingin keuntungannya 2,4% dari pokok pembiayaan, jika disetujui pimpinan maka akan disetujui dengan keuntungan 2,4%, dan untuk anggota yang aktif dalam membayar angsuran bulanan bisa meminjam lagi walaupun nasabah tersebut masih mempunyai tanggungan.

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi daya tarik penulis untuk melakukan penelitian ini ialah Bagaimana kepuasan nasabah pada Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagug, maka dari itu dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

# **TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MUDHARABAH DI BAITUL TANWIL MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan permasalahan masalah diatas rumusan masalah yang akan diuraikan ialah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pembiayaan pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Baitul Tanwil Muhammdiyah Mentari Ngunut Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian yang akan dicapai yakni:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pembiayaan pada Baitul Tanwil Muhammdiyah Mentari Ngunut Tulungagung.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Ngunut Tulungagung

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini kegunaan penelitian yang diharapkan oleh penulis yakni:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi sumbangsih gagasan, ide, dan pemikiran bagi perkembangan keilmuan tentang mutu pelayanan serta

biaya administrasi pada kepuasan nasabah pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung

## 2. Kegunaan Praktis

### a Bagi Lembaga BTM Mentari Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang dinilai ramah dan sopan

### b Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, selain itu juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian lain.

### c Bagi peneliti

Peneliti bisa mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, selain itu peneliti dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali oleh Siti Rodiyah (2016), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.<sup>10</sup>

Hasil uji penelitian ini menampilkan bahwasanya keandalan tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah, garansi berpengaruh baik serta signifikan kepada kepuasan nasabah, sarana fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan kepada kepuasan nasabah, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah, empati berpengaruh positif dan tidak signifikan kepada kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu judul yang akan diambil memiliki persamaan yaitu membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, lalu lokasi penelitian penelitian menjadi pembeda dari peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu meneliti di BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunt Tulungagung.

2. Pengaruh Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah penabung (Studi pada koperasi simpan pinjam pembiayaan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil PETA Trenggalek) oleh Dwi Nur Ana (2019), mahasiswa Institut agama isla negeri (iain) kediri.<sup>11</sup>
- Penguraian yang diterapkan ialah regresi linier berganda, uji hipotesis menerapkan uji parsial (uji T), uji simultan (uji F) dengan taraf signifikansi

---

<sup>10</sup> Siti Rodiyah, Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2016.

<sup>11</sup> Dwi Nur Ana, Pengaruh produk, biaya administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung (studi pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Baitul Maal Wa Tamwil PETA Trenggalek), *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2019

5%. Pengujian hipotesis menerapkan uji t menampilkan bahwasanya (1) Terdapat efek variabel produk secara positif serta signifikan pada kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek. (2) Tidak terdapat efek variabel biaya administrasi yang mana administrasi berdampak *negative* tidak signifikan pada kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek. (3) Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan secara positif juga signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek.

Persamaan peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yaitu judul yang akan diambil memiliki persamaan yaitu membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu meneliti di Baitul Maal Wa Tamwil PETA Trenggalek sedangkan peneliti

3. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di *Alfabeth Store* Pasuruan, oleh Abil Fauzan Arifki dan Fullchis Nurtjanjani (2019), mahasiswa IAIN Salatiga.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial kualitas produk maupun kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan.

Persamaan penelitian sekarang dengan peneliti terdahulu yaitu judul yang akan diambil memiliki persamaan yaitu membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan

---

<sup>12</sup> Abil Fauzan Arifki dan Fullchis Nurtjanjani, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di *Alfabeth Store* Pasuruan, *Skripsi*, IAIN Salatiga, 2019.

peneliti sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu meneliti di *Alfabeth Store* Pasuruan sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.

4. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV Donat Madu Chihanjung Pekanbaru), oleh Windarti & Ibrahim (2019), mahasiswa IAIN Pekanbaru.<sup>13</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini bahwa pengaruh Kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif.

Persamaan peneliti sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu judul yang akan diambil memiliki persamaan yaitu membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu meneliti di CV Donat Madu Chihanjung Pekanbaru sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.

5. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta, oleh Ahmad Khusaini (2019), mahasiswa UNY Yogyakarta.<sup>14</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>13</sup> Windarti & Ibrahim, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV Donat Madu Chihanjung Pekanbaru), *Skripsi*, IAIN Pekanbaru, 2019.

<sup>14</sup> Ahmad Khusaini, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta, *Skripsi*, UNY Yogyakarta, 2019

Persamaan peneliti sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu judul yang akan diambil memiliki persamaan yaitu membahas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu meneliti di Spa Club Arena Yogyakarta sedangkan penelitian sekarang melakukan penelitian di Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.