

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan bisnis di Indonesia sekarang ini semakin ketat dan kompetitif, produsen serta perusahaan harus selalu berinovasi dan berpikir kreatif serta kritis dalam pengembangan bisnis mereka. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku usaha untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing dalam persaingan bisnis yang ketat termasuk di industri perbankan. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan harus mampu mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya<sup>1</sup>.

BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*) adalah lembaga keuangan syariah non-bank yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil. BMT berbeda dengan lembaga keuangan seperti BPRS atau bank syariah karena dari status kelembagaan BMT berbentuk koperasi jasa keuangan syariah dan diawasi oleh Dinas Koperasi Daerah setempat. Sedangkan BPRS atau bank syariah status kelembagaannya merupakan Lembaga keuangan formal dan diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Oleh karena itu, keunikan dari BMT adalah lembaga keuangan yang juga berfokus pada aspek sosial seperti pemberdayaan masyarakat.

Tujuan utama BMT adalah untuk memajukan usaha mikro dan meningkatkan kesejahteraan kaum fakir dan miskin. BMT mendukung pengembangan usaha produktif serta investasi yang meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil

---

<sup>1</sup> Rosikhotul Imaniah, "Pengaruh Ujrah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember" (2020).

melalui layanan seperti tabungan dan pembiayaan. Selain itu, BMT juga mengelola dana *non-profit*, seperti zakat, infaq, dan shodaqoh, sesuai dengan aturan dan amanahnya. Dalam menghadapi persaingan ketat di sektor lembaga keuangan syariah, BMT berusaha mempertahankan keberadaannya dengan menarik perhatian anggota dan calon anggota, serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mitra dan anggotanya.

**Tabel 1. 1: BMT Kabupaten Mojokerto**

NO	Nama BMT	Alamat	Tahun Berdiri
1.	BMT Masalahah Cabang Brangkal	Jl. Raya Perjuangan No.83, Brangkal, Kecamatan Sooko, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61361	2012
2.	KSPPS BMT Al-'Izzah Ngoro	Sukorejo, Lolawang, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61385	2011
3.	KSPPS BMT Surya Raharja Cabang Sooko	Jln. Kama Setya Aji, Sambiroto, kec Sooko, Kab Mojokerto, Jawa Timur 61361	2020
4	BMT Nusantara Majapahit Pacet	Kec Pacet, Kab Mojokerto, Jawa Timur 61374	2022
5.	BMT Nusantara Majapahit Pacet	Jln. Brawijaya No. 234, Petok, Tunggalpager, Kec. Pungging, Kab.	2022

		Mojokerto, Jawa Timur 61384	
6.	BMT Masalahah Cabang Ngoro	Jl. Jolotudo Sedati Ngoro Mojokerto Telp. 0321- 6818527	2010

Dari keenam BMT, saya memilih BMT masalah cab ngoro karena tahun berdirinya lebih lama yaitu tahun 2010 kemudian BMT ini memiliki keunggulan dalam hal pelayanan yaitu BMT Masalahah cabang Ngoro membolehkan nasabah menarik berapapun nominal tabungan tanpa adanya konfirmasi serta tidak adanya penalti dalam pelunasan pembiayaan. Hal ini menjadikan banyaknya anggota di BMT tersebut.

**Tabel 1. 2: Perbandingan BMT di Kecamatan Ngoro Mojokerto**

No	Perbandingan	BMT Masalahah Cab. Ngoro	BMT AL Izzah Harapan umat Ngoro
1.	<b>Tahun Berdiri</b>	Tahun 2010	Tahun 2011
2.	<b>Lokasi</b>	Jl. Jolotudo Sedati Ngoro Mojokerto Telp. 0321-6818527 (Sudah Milik Pribadi)	Sukorejo, Lolawang, Ngoro, Mojokerto Regency, East Java 61385, Indonesia Kota Mojokerto, Jawa Timur, 61385
3.	<b>Produk</b>	9 produk simpanan/ tabungan,11 produk pembiayaan	9 produk simpanan/ tabungan,5 produk pembiayaan
4.	<b>Promosi</b>	Memasarkan produknya lewat media sosial, memberikan penjelasan produk	Menyebarkan brosur dan pamflet di sosial media.

		melalui teller, serta melakukan penjelasan secara langsung dari pintu ke pintu ketika pegawai melakukan penarikan angsuran dengan menemui nasabah satu per satu.	
5	<b>Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Akses <ol style="list-style-type: none"> <li>a Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau karena terletak didekat pasar</li> <li>b Operasional yang fleksibel dari Senin-Minggu, Jumat tutup dengan jam operasional pukul 07.00 – 14.00.</li> <li>c Memiliki Layanan mobile atau online untuk transaksi dasar melalui masalah mobile</li> </ol> </li> <li>2. Kecepatan layanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a Proses pengajuan dan pencairan pembiayaan yang cepat</li> <li>b Antrian yang efisien di kantor cabang</li> <li>c Respon cepat terhadap pertanyaan atau</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Akses <ol style="list-style-type: none"> <li>a Lokasi yang kurang strategis karena terletak di dalam ruko</li> <li>b Operasional yang fleksibel dari Senin-Jumat, dengan jam operasional pukul 07.00 – 16.00</li> <li>c Tidak memiliki layanan mobile atau online untuk transaksi dasar.</li> </ol> </li> <li>2. Kecepatan layanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a Proses pengajuan dan pencairan pembiayaan yang cepat</li> <li>b Antrian yang kurang efisien di kantor cabang karena keterbatasan ruangan.</li> <li>c Respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah</li> </ol> </li> </ol>

		<p>keluhan nasabah.</p> <p>3. Keramahan dan profesionalisme staf:</p> <p>a Petugas yang terlatih dalam produk syariah</p> <p>b Sikap yang sopan dan ramah dalam melayani</p> <p>c Kemampuan menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami</p> <p>4. Transparansi</p> <p>a Informasi yang jelas tentang akad, bagi hasil, dan biaya</p> <p>b Laporan keuangan yang mudah diakses oleh anggota</p> <p>c Tidak adanya penalti pelunasan pembiayaan.</p> <p>d Dapat melakukan penarikan tabungan berapapun nominalnya meskipun tanpa adanya konfirmasi</p>	<p>3. Keramahan dan profesionalisme staf:</p> <p>a Petugas yang terlatih dalam produk syariah</p> <p>b Sikap yang sopan dan ramah dalam melayani</p> <p>c Kemampuan menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami</p> <p>4. Transparansi</p> <p>a Informasi yang jelas tentang akad, bagi hasil, dan biaya</p> <p>b Laporan keuangan yang mudah diakses oleh anggota</p> <p>c Adanya penalti pelunasan pembiayaan.</p> <p>d Penarikan tabungan harus ada konfirmasi terlebih dahulu</p>
--	--	---	--

Sumber: Observasi dan Wawancara Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan perbedaan antara BMT Masalahah Cabang Ngoro dengan BMT Al Izza Harapan Umat Ngoro bahwa BMT Masalahah lebih unggul dari segi tahun berdirinya yang lebih lama dan produk yang ditawarkan lebih bervariasi dibandingkan dengan BMT Al Izza Harapan Umat Ngoro.

Keunggulan yang dimiliki BMT Masalahah cabang ngoro karena lokasinya terletak dekat dengan pasar, yang mengacu pada fungsi BMT dalam mengembangkan usaha kecil dan menengah, pemilihan lokasi yang dekat dengan pasar digunakan sebagai strategi pemasaran untuk menarik nasabah atau mitra. Kemudian keunggulan dari segi pelayanan BMT Masalahah cabang Ngoro yaitu adanya layanan digital (*Maslahah Mobile*) yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi finansial tanpa perlu ke kantor pelayanan. Tidak hanya itu, BMT Masalahah cabang Ngoro juga membolehkan nasabah menarik berapapun nominal tabungan tanpa adanya konfirmasi serta tidak adanya penalti dalam pelunasan pembiayaan.

Oleh karena itu, tidak mengherankan jika jumlah nasabah BMT Masalahah cabang Ngoro lebih banyak, mengingat nasabah utamanya adalah UMKM itu sendiri. Namun, BMT Masalahah cabang ngoro juga harus mengembangkan produk pembiayaannya seperti adanya skema produk pembiayaan UMKM yang lebih fleksibel agar dapat meningkatkan jumlah nasabah.

**Tabel 1. 3: Jumlah Anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto pada tahun 2019-2023**

Tahun	Jumlah Anggota Simpanan / Tabungan
2019	2. 169

2020	2. 286
2021	2. 415
2022	2. 524
2023	2. 649

Sumber : Dokumen BMT MASLAHAH Cabang Ngoro Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap tahun dalam produk Simpanan maupun Tabungan mengalami peningkatan jumlah anggotanya yang disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. Nasabah merasa puas menjadi anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro karena kinerja karyawan telah memenuhi harapan mereka. Kepuasan ini juga dipengaruhi oleh keberagaman produk tabungan yang ditawarkan oleh BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. Selain itu pelayanan yang fleksibel terkait penarikan tabungan yang dapat dilakukan kapanpun tanpa konfirmasi kepada BMT serta tidak adanya penalti dalam pelunasan pembiayaan menjadikan nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, biaya, dan aspek emosional.<sup>2</sup> Sebelum mengidentifikasi masalah penelitian, kegiatan observasi awal dilakukan sebagai langkah pertama untuk memperoleh informasi dasar sebelum menentukan masalah. Dengan kata lain, identifikasi masalah memerlukan observasi untuk memastikan bahwa masalah yang diidentifikasi adalah masalah yang nyata dan akurat,

---

<sup>2</sup> Kurniati Karim, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 36.

menggunakan data dari observasi awal yang melibatkan 30 responden. Berdasarkan hasil tersebut, alasan nasabah memilih BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 4: Karakteristik Kepuasan BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto**

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	Jumlah (Nasabah)
1.	Kualitas pelayanan	13
2.	Kualitas Produk	9
3.	Harga (Biaya Admin)	3
4.	Emosional	3
5.	Biaya	2
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>

Sumber : Hasil Observasi (2024)

Berdasarkan data yang tersedia, terdapat 13 nasabah yang menilai kualitas pelayanan sebagai prioritas utama, sedangkan 9 nasabah lebih mengutamakan kualitas produk. Selain itu, 3 nasabah fokus pada faktor harga, 3 nasabah lainnya mempertimbangkan aspek emosional, dan hanya 2 nasabah yang memperhatikan biaya. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, aspek emosional, dan biaya. Namun, untuk BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, berdasarkan jumlah responden yang mengutamakan faktor ini.

Faktor-faktor yang disebutkan di atas memberikan peran penting dalam membentuk kepuasan anggota terhadap pelayanan dan produk yang diberikan oleh

BMT Maslahah Cabang Ngoro Mojokerto. Kualitas pelayanan dalam konteks perusahaan jasa dapat dianggap sebagai sesuatu yang berkualitas, memadai, atau bahkan kurang memuaskan, tergantung pada penilaian pelanggan. Bahkan jika perusahaan menganggap layanan tersebut bermutu, jika pelanggan tidak memandangnya demikian, maka kualitas layanan tersebut akan dianggap rendah. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respons terhadap perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Variasi dalam tingkat kepuasan antar konsumen dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, status sosial, kondisi ekonomi, budaya, sikap mental, dan kepribadian. Dengan kata lain, tingkat kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.<sup>3</sup>

Dalam konteks ini, sangat penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selalu tinggi, karena hal ini berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan mutu layanan sebagai bagian dari usaha untuk memperbaiki citra perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.<sup>4</sup>

Mengacu dari hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Maslahah Cabang Ngoro Mojokerto)”**.

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2019), 207.

<sup>4</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran.*, 145

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Anggota pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto?
2. Bagaimana Kepuasan Anggota pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Nasabah Pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Anggota di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.
2. Untuk Mengetahui Kepuasana Anggota di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Nasabah di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, diharapkan temuan dari penelitian ini dapat menjadi panduan dan kontribusi pengetahuan tambahan, terutama dalam ranah ekonomi atau pemasaran. Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Masalah Cabang Ngoro Mojokerto khususnya dalam konteks sektor lembaga keuangan BMT (*Baitul Maal wa Tanwil*).

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman, wawasan, pengetahuan, serta sebagai perbandingan dengan teori juga konsep yang diperoleh selama perkuliahan, terutama untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di lembaga *Baitul Maal wa Tanwil*.

#### b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi literatur untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Masalah Cabang Ngoro Mojokerto. Pihak universitas juga dapat memberikan masukan berupa saran atau kritik yang bersifat lebih memajukan terkait dengan ketidaksesuaian antara teori dan praktik yang terjadi dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh BMT Masalah Cabang Ngoro Mojokerto.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sektor keuangan, terutama BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. Tujuannya adalah agar temuan penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat pada Lembaga serta bisa memberikan manfaat bagi masyarakat umum agar mendapatkan tambahan informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang akan diuji melalui penelitian untuk memastikan kebenarannya. Hipotesis terdiri dari beberapa komponen, termasuk dugaan sementara, keterkaitan antara variabel, dan pengujian validitasnya

<sup>5</sup>. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H0: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto.

### **F. Telaah Pustaka**

Berdasarkan penelusuran literatur, peneliti menemukan penelusuran yang hampir mirip dengan penelitian yang sedang diteliti, penelitian ini meliputi:

---

<sup>5</sup> Jim Hoy Yam and Ruhiyat Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102, <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>.

1. Skripsi oleh Mir Atul Windu Asih (2023) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan tadhabur pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”<sup>6</sup>.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berada dalam kategori cukup baik, dan variabel Kepuasan Nasabah tabungan Tadhabur (Y) juga termasuk dalam kategori cukup baik. Selain itu, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X dan Y pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, dengan pengaruh sebesar 59,6%, sementara 40,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan antara penelitian tersebut dan penelitian saat ini terletak pada penggunaan variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan objek yang sama yaitu lembaga keuangan. Perbedaannya adalah objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada BMT Maslahah Cabang Ngoro Mojokerto.

2. Skripsi oleh Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi (2022) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Rahmat Semen Kediri”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Mir Atul Windu Asih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang” (2023), <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

<sup>7</sup> Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Rahmat Semen Kediri,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2022, 1–21.

Pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu diantaranya sama memakai variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan objek di lembaga keuangan. Sedangkan Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu objek penelitian yakni menggunakan objek BMT Rahmat Semen Kediri sedangkan penelitian sekarang menggunakan objek penelitian BMT Maslahah Cabang Ngoro Mojokerto.

3. Skripsi oleh Rosikhotul Imaniah (2020) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang berjudul “Pengaruh Ujrah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”<sup>8</sup>.

Pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa secara parsial variabel Ujrah dan Marhun Bih berpengaruh signifikan atau positif terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu pada variabel kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan objek di lembaga keuangan. Sedangkan Perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Ujrah (X1) dan Marhun Bih (X2) sedangkan pada penelitian yang akan di lakukan

---

<sup>8</sup> Imaniah, “Pengaruh Ujrah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.”

menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (X1) , dan objek penelitian yakni menggunakan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sedangkan penelitian sekarang menggunakan objek penelitian BMT Masalah Cabang Ngoro Mojokerto.

4. Jurnal oleh Eka Giovana Asti dan Eka Avianti Ayuningtyas (2020) Universitas Pelita Bangsa, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen”<sup>9</sup>.

Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X3), terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sedangkan Kualitas Produk (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Resto Oto Bento Villa Nusa Indah Uji thitung (signifikan korelasi). Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu diantaranya sama memakai variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan objek di lembaga keuangan.

5. Skripsi oleh Nadila Tasya Aprilia (2022) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas”<sup>10</sup>.

Pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa Ujrah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabas (Y) sebesar 48%. Kualitas

---

<sup>9</sup> Eka Avianti Ayuningtyas Asti, Eka Giovana, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” 01, no. 01 (2020): 1–14.

<sup>10</sup> Muhammad Rivki et al., “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas” (2022).

Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 41.9%. Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan.. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu diantaranya sama memakai variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan objek di lembaga keuangan.