

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan perekonomian saat ini, salah satu sektor yang paling dominan adalah jasa perbankan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi dari bank adalah menghimpun simpanan dana dari masyarakat yang berbentuk tabungan dan merupakan sumber awal dari investasi, sedangkan investasi merupakan sumber utama bagi kemajuan perekonomian.¹ Dalam menyongsong era persaingan bisnis yang begitu kuat dan perubahan teknologi serta informasi yang telah berkembang pesat akan membawa lembaga untuk menciptakan suatu produk atau layanan yang dapat melengkapi keinginan konsumennya sehingga konsumen akan terpuaskan atas produk atau layanan yang sudah dipakai.

Berbagai macam cara yang dapat dilakukan oleh lembaga atau perbankan untuk melengkapi kebutuhan nasabah, salah satunya dapat menumbuhkan citra dan kesan yang baik dalam pelayanannya, sehingga label kualitas pelayanan menjadi bahan utama bagi lembaga keuangan. Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai perumpamaan antara harapan dan persepsi. Perbandingan antara harapan dan persepsi ini menunjukkan bahwa seseorang *customer* memiliki beberapa kriteria atas pelayanan yang diminati, dimana tolak ukur tersebut dijadikan sebagai bakal perbandingan selepas merasakan kinerja dari layanan yang sudah diberikan. Andaikan layanan yang diperoleh atau dianggap (*perceived service*) sebanding dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah, sehingga kualitas pelayanan (*Service quality*) bisa diapresiasi baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan nasabah lemah, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk.²

Menurut Kotler dan Keller kualitas (*quality*) merupakan keseluruhan sifat dan karakteristik produk atau layanan jasa yang bersandar

¹ Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2012), 2.

² Muhammad Fahmi, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), 7.

pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³ Dengan kualitas pelayanan yang baik, secara tidak langsung nasabah dapat menunjukkan sikap untuk menggunakan produk dan jasa yang dahulu pernah digunakannya.

Dalam pengaruhnya kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan profitabilitas pada sebuah perusahaan atau lembaga adalah tiga hal yang memiliki ikatan erat. Semakin besar kualitas, semakin besar pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.⁴ Perasaan puas yang di alami oleh nasabah adalah sebagai bentuk tujuan akhir sebuah perusahaan atau perbankan. Namun masih banyak perusahaan yang belum mengetahui bahwa kepuasan nasabah dapat di bentuk melalui beberapa tahapan. Pada konsep bisnis saat ini *customer satisfaction* bukan hanya menawarkan promosi, memberi hadiah, atau menjadikan nasabah sebagai seorang raja, tetapi bagaimana *customer satisfaction* harus juga memberikan dampak yang positif sehingga mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan. Upaya dalam mempertahankan nasabah juga terikat oleh cara untuk mempertahankan agar nasabah tetap setia. Kesetiaan nasabah akan menggiring kepuasan nasabah hal ini merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan bagi bank syariah karena jika salah satu nasabah suatu bank beralih ke bank yang lainnya, maka beban yang dipikul perusahaan akan semakin banyak. Mempertahankan pelanggan atau nasabah adalah suatu hal yang wajib dilakukan, menurut riset yang dilakukan oleh Riechheld, Markey Jr, dan Hopton dalam Wahyoedi didapatkan bahwa 5% perpindahan nasabah akan berdampak pada hilangnya 25% hingga 100% laba perusahaan.⁵

Upaya pemerintah dalam mengembangkan sektor jasa perbankan memang sangat pesat akan tetapi hal itu belum setaraf dengan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat kelas menengah kebawah. Maka dari itu negara juga memerintah untuk mendirikan lembaga keuangan yang

³ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13* (Terjemahan Bob Sabran), (Jakarta: Erlangga, 2009), 143.

⁴ Ibid., 144.

⁵ Soengeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah.*, 7.

kerjanya kian terfokus pada suatu wilayah tertentu yang bertujuan meratakan layanan jasa keuangan untuk masyarakat. Oleh sebab itu di bentuklah lembaga keuangan mikro yang mendasar pada syariah yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah. POJK No. 3 /Pojk.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁶

Observasi yang dilakukan peneliti saat ini salah satunya berada di wilayah Jawa Timur yaitu di kota Jombang. Ada dua BPRS yang memiliki perbandingan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perbandingan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang

No.	Perbandingan	PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	PT. BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang
1	Tanggal Berdiri	1 Maret 2006	11 Februari 2017
2	Lokasi	Jl. Ahmad Yani – Ruko Citra Niaga Blok E-11 Jombang Cabang: a. Surabaya b. Gresik c. Sidoarjo d. Mojokerto e. Jombang	Jl. Supriadi No. 43 Ngoro, Jombang Cabang: a. Ngoro b. Pandaan c. Mojosari d. Mojokerto
3	Fasilitas	a. Tempat parkir luas	a. Tempat parkir luas

⁶ Muhamad Sarifudin, *Pembiayaan Musyarakah Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah di BPRS*, (Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2021), 43.

		<p>b. Ruangan cukup luas dilengkapi dengan CCTV, tempat duduk dan AC</p> <p>c. Aplikasi Lantabur <i>Mobile</i> (aplikasi transaksi untuk nasabah)</p>	<p>b. Ruangan cukup luas, dilengkapi dengan tempat duduk, dan AC namun tidak ada CCTV</p> <p>c. Aplikasi <i>si edu</i> (aplikasi hanya untuk admin tidak untuk nasabah)</p>
4	Produk	<p>Produk <i>Wadiah</i>:</p> <p>a. Deposito <i>Mudharabah</i></p> <p>b. Hijrah (Tabungan Haji Umrah)</p> <p>c. <i>Qolam</i> (Tabungan Pelajar)</p> <p>d. Tabungan Lembaga</p> <p>e. <i>Tadhabur</i> (Tabungan <i>Mudharabah</i> Lantabur)</p> <p>f. <i>Taqarrub</i> (Tabungan</p>	<p>Produk <i>Wadiah</i>:</p> <p>a. Deposito</p> <p>b. Si Barkah iB (Tabungan <i>Mudharabah</i>)</p> <p>c. Al Madinah iB (Tabungan Haji)</p> <p>d. Qurban iB (Tabungan Qurban)</p> <p>e. Amanah iB (Tabungan Umum)</p> <p>f. Simpel iB (Tabungan Pelajar)</p> <p>Produk Pembiayaan:</p>

		Qurban Lantabur) g. Tabungan Wakaf Produk Pembiayaan: a. <i>Murabahah</i> b. <i>Multijasa</i> c. <i>mudharabah</i> d. <i>Musyarakah</i> e. <i>Rahn</i> f. <i>Qard</i>	a. <i>Murabahah</i> b. <i>Ijarah</i> c. <i>Musyarakah/Mudharabah</i> d. <i>Qord</i> e. <i>Istishna</i>
5	Jumlah Nasabah wadiah/simpanan tahun 2021	20475	2.303

Sumber: Data Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan kedua data pada tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwasanya pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang mempunyai jumlah anggota yang lebih banyak dibandingkan sama BPRS lain, terlebih lagi BPRS Lantabur Tebuireng Jombang lebih awal beroperasi. Fasilitas pelayanan yang disediakan oleh BPRS Lantabur juga beragam salah satunya sudah ada aplikasi *mobile* yang diberi nama yaitu *lantabur mobile* yang dapat di unduh di *playstore* dan aplikasi ini dikhususkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Tidak hanya itu produk *wadiah* atau simpanan di BPRS Lantabur lebih bervariasi, nasabah dapat menyimpan dana sesuai dengan kebutuhan.

PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang ini merupakan salah satu lembaga keuangan Non-Bank dimana sistem kerjanya menerapkan prinsip syariah dan berada ditengah pusat kota Jombang Jawa Timur yang dimiliki oleh keluarga besar PP. Madrasahul Qur'an Pesantren Tebuireng. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang ini mempunyai jumlah nasabah simpanan

yang lebih unggul dibandingkan dengan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro. Berikut merupakan data tabungan nasabah selama 4 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Perbandingan Komposisi Jumlah Nasabah Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan PT. BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang Tahun 2018-2021

Tahun	2018	2019	2020	2021
Jenis Tabungan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang				
Tabungan Tadhabur	16130	16940	18566	20475
Tabungan Qurban	29	33	42	49
Tabungan Qolam	4157	5898	7802	10008
Tabungan Hijrah	1024	1113	1131	1142
Tabungan Qordhiyu	9309	10387	11278	12302
Jenis Tabungan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang				
Si Barkah iB	220	235	254	256
Qurban iB	2	2	2	2
Simple iB	180	188	190	199
Al Madinah iB	7	8	9	7
Amanah iB	560	600	639	799

Sumber: data BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang

Dari tabel 1.2 diatas menunjukkan kemajuan jumlah nasabah tabungan dari kedua BPRS di daerah Jombang. Terlihat pada jumlah nasabah tabungan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro cenderung *stagnan* dari tahun ketahun. Jenis tabungan di kedua BPRS sebenarnya sama yang membedakan hanyalah istilahnya saja. Sedangkan di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang terus menerus mengalami kenaikan nasabah tabungan.

Mulai dari data 4 tahun terakhir yaitu pada tahun 2018 sampai 2021 nasabah tabungan *Tadhabur* terus mengalami kenaikan hingga lebih dari 2000 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwasannya tabungan *Tadhabur* yang paling banyak di minati sama nasabah atau jenis simpanan tersebut telah sesuai dengan apa yang ada di angan-angan dan dibutuhkan nasabah selama ini. Oleh karena itu, dapat diketahui kepuasan nasabah terhadap tabungan *Tadhabur* dengan menyarankan produk tersebut kepada teman, saudara atau kerabat terdekat untuk menggunakan produk tersebut. *Tadhabur* merupakan singkatan dari Tabungan *Mudharabah* Lantabur, jenis tabungan ini merupakan tabungan individual dan lembaga serta mempunyai sistem bagi hasil yang kompetitif yang berguna untuk mencukupi kebutuhan di era berikutnya, yang dapat ditarik dan ditambah tanpa adanya batasan periode. Dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu pihak lembaga diberi wewenang mutlak oleh nasabah untuk mempergunakan modal tersebut tanpa halangan serta memberitahukan kepada nasabah perihal bagi hasil dan risiko yang timbul, serta ketentuan dan syarat yang berlaku.⁷ Berikut merupakan tabel rincian saldo dana tabungan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Tabel 1.3
Rincian rekening tabungan tahun 2018-2021
BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

No	Ket.	2018 (Rp)	2019 (Rp)	2020 (Rp)	2021 (Rp)
1	Tabungan Tadhabur	8.388.878.383	94.067.861.429	102.535.677.255	115.094.076.272
2	Tabungan Qurban	5.589.400	18.812.100	28.587.100	35.697.100
3	Tabungan Hijrah	1.131.139.729	1.263.199.225	1.334.780.225	1.368.085.225
4	Tabungan Qolam	2.820.550.318	3.272.018.207	3.976.222.933	4.514.202.196
5	Tabungan Qordhiyu	899.019.724	1.311.509.088	1.459.934.637	1.985.741.848

Sumber: BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

⁷ Buku PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Pada tabel 1.3 diatas diketahui bahwa total rekening tabungan tadhabur memiliki jumlah yang cukup besar dari pada tabungan yang lainnya. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti tertarik meneliti di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang mengenai kepuasan nasabah tabungan *tadhabur*. Menurut Tjiptono dan Chandra kepuasan terhadap nasabah itu sendiri yaitu rangkaian sikap yang ditunjukkan oleh nasabah atas sesuatu layanan baik berupa barang atau jasa setelah pemakaian dan penggunaannya.⁸ Pada umumnya kepuasan nasabah mempunyai beberapa kombinasi atau faktor-faktor dari lima *customer satisfaction driver* yaitu harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya dan emosional.⁹ Berikut ini merupakan hasil observasi awal peneliti pada nasabah tabungan *tadhabur*.

Tabel 1.4
Alasan Nasabah Tabungan *Tadhabur* terhadap BPRS Lantabur
Tebuireng Jombang

No	Keterangan	Responden
1	Harga	6
2	Kualitas pelayanan	14
3	Kualitas produk	8
4	Biaya	5
5	Emosional	2
Jumlah		35

Sumber: Observasi 2022

Berdasarkan tabel 1.4 tersebut sehingga diperoleh hasil bahwa observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dari 35 nasabah simpanan tabungan *tadhabur*, diperoleh faktor paling banyak yang dipilih oleh nasabah adalah kualitas pelayanan yaitu sebanyak 14 responden.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank diantaranya berupa mendatangi rumah nasabah dan pedagang pasar yang akan melakukan pembayaran tagihan ataupun tabungan dengan pelayanan prima dengan sistem layanan jemput bola, selain itu interviu yang dilakukan oleh peneliti

⁸ Fandy Tjiptono, G. Chandra, *Service, Quality and Satification*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 124.

⁹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009), 78.

kepada salah satu pegawai di BPRS Lantabur yaitu bersama Bapak Yusuf selaku HRD, mengatakan bahwa terdapat pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah yaitu *lantabur mobile*. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *playstore* pada *smartphone* masing-masing nasabah dan aplikasi ini diperuntukan oleh nasabah agar mempermudah dalam hal bertransaksi tanpa harus datang ke bank.

BPRS Lantabur Tebuireng Jombang juga selalu mengedepankan prinsip keramahan guna melayani nasabah dengan mampu melayani secara cepat dan tepat serta memberikan jaminan yang aman untuk nasabah yang dilindungi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).¹⁰ Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap salah satu nasabah tabungan *tadhabur* yang menyebutkan bahwa mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dan nasabah juga menyukai produk tabungan *tadhabur* karena pelayanan yang diberikan oleh bank sangat memuaskan nasabah serta pelayanan dilakukan dengan ramah selain itu nasabah juga puas karena tidak perlu datang ke bank untuk menabung, melainkan didatangi oleh petugas melalui sistem jemput bola serta mendapatkan fasilitas aplikasi *lantabur mobile*.¹¹ Nasabah telah terpenuhi keinginannya dan telah merasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkannya oleh kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Menurut Kotler dan Keller kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan suatu citra dan kepuasan pelanggan.¹² Berdasarkan data tersebut peneliti mengambil variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* sebagai variabel dependen (Y) untuk diteliti.

Nasabah merupakan inti pertama dalam hal mengenai kepuasan dan kualitas, oleh sebab itu nasabah menduduki peran utama yang sangat penting ketika mengukur kepuasan produk ataupun pelayanan jasa yang disediakan oleh pihak perbankan. Serta ikatan dari kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* itu sendiri yaitu, semakin

¹⁰ Wawancara Bapak Moh. Yusuf Selaku HRD di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Pada Senin, 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB.

¹¹ Wawancara Nasabah Bapak Agung, pada Senin, 6 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB.

¹² Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran.*, 144.

pelayanan yang diwujudkan oleh pihak lembaga tersebut kepada nasabah dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, dengan itu nasabah akan merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa dari BPRS tersebut.¹³ Bagi sebuah perusahaan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh karena merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Dengan kualitas pelayanan perbankan syariah, baik berupa layanan jasa simpanan (tabungan) atau layanan jasa pembiayaan dalam kondisi ini layanan yang diberikan adalah generik, maka indifferensi nasabah menjadi tinggi, nasabah akan segera beralih ke bank lain bila ia merasa tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini sebagai dasar sebuah perbankan untuk memikat dan mempertahankan mereka.¹⁴ Begitu juga pendapat dari Tjiptono dan Chandra bahwa tidak ada kepuasan nasabah tanpa nasabah melakukan penggunaan kembali produk/jasa pelayanan tersebut.¹⁵

Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah tabungan *Tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah tabungan *Tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?

¹³ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), 31.

¹⁴ Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah*., 12.

¹⁵ Tjiptono, Chandra, *Service, Quality*., 125.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, perolehan dari riset ini diharapkan mampu memberikan acuan dan ilmu tambahan khususnya dalam bidang ekonomi atau pemasaran guna menumbuhkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terutama di sektor perbankan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis

Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta menjadi pembanding antara ilmu yang didapatkan di perkuliahan khususnya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di sektor perbankan syariah.

- b. Bagi Lembaga

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi aspek perbankan yaitu BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan diharapkan dapat memberi masukan dalam meningkatkan mutu dan nilai serta pelayanan, sehingga nasabah dapat mendapatkan rasa puas atas pelayanan yang disediakan dan sebagai alat evaluasi untuk memutuskan langkah berikutnya.

- c. Bagi akademisi

- 1) Sebagai sumber informasi dan literatur bagi mahasiswa yang tertarik dengan sektor perbankan syariah, khususnya untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kemudian dapat dilakukan perbaikan pada bidang yang sama.

- 2) Sebagai sumber pengetahuan lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan pada perbankan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya
Bagi peneliti yang akan mendatang dapat digunakan sebagai bahan kajian, tolak ukur, ataupun sumber referensi dengan menggunakan variabel atau objek yang berbeda.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai karakteristik populasi yang merupakan dugaan sementara atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian, oleh karena itu suatu hipotesis masih harus diuji kebenarannya dengan data yang sudah dikumpulkan.¹⁶ Berikut hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Hipotesis nol (H_0): tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* (Y) di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
2. Hipotesis alternatif (H_a): terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* (Y) di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Jombang.

F. Telaah Pustaka

Berdasarkan deskripsi judul yang penulis teliti, maka berikut ini merupakan telaah pustaka yang digunakan oleh penulis:

1. Skripsi oleh Suci Ramadhani (2017), Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan*”.¹⁷

Pada riset tersebut diperoleh hasil bahwa hipotesis yang pertama menunjukkan, pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan PT. BPRS Al-washliyah Medan, kebanyakan nasabah menyatakan puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak bank. Kedua tahap kepuasan

¹⁶ Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2020), 15.

¹⁷ Suci Ramadhani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan”, *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*, (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2017), 1.

yang dirasakan oleh nasabah adalah puas serta akan berkunjung kembali. Dan yang ketiga kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Al-washliyah Medan. Didalam penelitian sebelumnya terdapat beberapa persamaan diantaranya penelitian menggunakan metode kuantitatif begitupun dengan penelitian saat ini dan juga sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai X, variabel kepuasan nasabah sebagai Y di BPRS. Sedangkan perbedaan pada penelitian sebelumnya dan sekarang diantaranya adalah peneliti sekarang menggunakan variabel kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* sedangkan peneliti sebelumnya hanya menggunakan variabel kepuasan nasabah saja. selain itu tempat yang digunakan pada peneliti sekarang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sedangkan peneliti sebelumnya ada di kota Medan.

2. Skripsi oleh Nurfadillah (2018), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi*”.¹⁸

Pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa pengaruh variabel dari kualitas pelayanan yaitu kehandalan, bukti fisik, jaminan, perhatian, dan tanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Dengan hasil uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,649 > 2,31$) dengan besarnya pengaruh dapat dilihat pada R square yaitu 66, 7% yang menunjukkan variabel X tersebut pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah adalah sebesar 82,7%. Persamaan riset sekarang dan terdahulu yaitu diantaranya sama memakai variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan objek di lembaga keuangan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat yang digunakan, pada penelitian sebelumnya berada di PT. Bank Syariah

¹⁸ Nurfadillah, “Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi”, *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 1.

Mandiri Cabang Ratulangi Makassar, sedangkan penelitian sekarang berada pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

3. Skripsi oleh Fahtira Virdha Noor (2020), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Bengkulu yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*”.¹⁹

Pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa dalam uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan atas kepuasan pelanggan dengan skor signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. *R square* sebesar 0,485, dengan begitu menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain. Pada penelitian ini memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sekarang yaitu diantaranya, sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Sedangkan bedanya dengan penelitian terdahulu terletak pada objek yang akan diteliti, di riset sebelumnya pada PT. herba Penawar Alwahida Indonesia Kota Bengkulu sedangkan objek yang digunakan pada penelitian sekarang terletak pada BPRS Lantabur Kota Jombang.

4. Skripsi oleh Suci Lestari (2020), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Carter (studi pada BPRS Bandar Lampung)*”.²⁰

Pada penelitian tersebut didapatkan skor *fuzzy Carter* Perdimensi mendapatkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa

¹⁹ Fahtira Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”, *Skripsi IAIN Bengkulu*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2020), 1.

²⁰ Suci Lestari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy-Carter* (studi pada BPRS Bandar Lampung)”, *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2020), 1.

harapan dan keinginan nasabah yang diterima belum sesuai dengan apa yang terima. Namun sinkron dengan perkriteria mendapat skor 0.11 dan 0.071 yang artinya BPRS Bandar Lampung harus lebih bisa meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi reability yang harus diutamakan, karena nasabah sangat menginginkan pegawai bank bisa menjalankan tugasnya dengan maksimal. Persamaan penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian sekarang, yaitu sama memakai metode kuantitatif dan sama-sama menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah. Adapun perbedaan pada riset sebelumnya dan sekarang diantaranya terletak pada objek, penelitian terdahulu menggunakan objek BPRS Bandar Lampung sedangkan penelitian sekarang menggunakan objek BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

5. Skripsi oleh Devingga Firstiana Hartanto Putri (2021), Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Outlet D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)*”.²¹

Pada penelitian tersebut diperoleh hasil yaitu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan konsumen termasuk dalam kategori cukup. Diketahui nilai t hitung sebesar 5.732 dan kemudian nilai t dibandingkan dengan nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 maka dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian sebelumnya memiliki persamaan dengan penelitian yang sekarang diantaranya yaitu, serupa menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya (X) dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikatnya (Y) lalu menggunakan skala likert dalam penyebaran angket. Sedangkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan sekarang terletak pada penggunaan objek dan subjek, pada

²¹Devingga Firstiana Hartanto Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Outlet D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri), *Skripsi IAIN Kediri*, (Kediri: IAIN Kediri, 2021), 1.

penelitian sebelumnya menggunakan konsumen D'Joepek Mojoroto (rumah makan) sedangkan pada penelitian sekarang pada lembaga keuangan non-bank yaitu BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.