

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah Belakang ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, baik dibawah naungan bank konvensional maupun bank syariah. Terjadinya krisis moneter di tahun 1997-1998 perekonomian dunia mengalami kegagalan dibidang ekonomi maupun politik, termasuk Negara Indonesia. Islam merupakan agama yang komperhensif dan universal yang didalamnya mencakup ajaran segala aspek termasuk aspek ekonomi. Dari Kegagalan yang dialami oleh Negara diseluruh dunia terutama pada sistem ekonomi sosial dan kapitalis ini yang menjadikan sistem ekonomi islam sebagai salah satu solusi perekonomian masyarakat.

Setelah terjadinya krisis moneter pada tahun 1997-1998 Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan satu-satunya bank di Indonesia yang masih bertahan. Dalam operasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) banyak mempunyai kendala diantaranya keterbatasan pada permodalan, sumber daya manusia serta menejemen dalam menjangkau usaha masyarakat kecil menengah. Alih-alih masyarakat banyak yang membutuhkan jasa perbankan dan lembaga yang menaungi usaha mereka. Sehingga munculah bank-bank syariah berskala mikro yakni BPRS dan BMT dengan tujuan untuk mengatasi perekonomian masyarakat.

BMT AN-NUUR Jombang berdiri pada tahun 2004 bulan Agustus yang diawali dengan rapat anggota yang diadakan pada tanggal 25 April 2004 di Jl.

Setia Budi No. 06. Latar belakang berdirinya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) AN-NUUR yang sekarang bertempat di Jl. Gubernur Suryo No. 49A Sengon Jombang, didorong oleh niat dengan harapan untuk dapat meningkatkan ekonomi umat Islam khususnya di Jombang sendiri yang dikenal kota santri. Selain itu, pendirian BMT AN-NUUR dikarenakan kuatnya desakan dari masyarakat muslim yang selama ini menganggap bunga bank adalah riba dan merupakan sesuatu yang *mutasyabihat* (masih samar hukumnya). Seiring dengan tumbuhnya semangat untuk kembali kepada nilai-nilai religi di kalangan masyarakat Jombang maka beberapa tokoh di kota Jombang perlu mendirikan BMT guna memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan demikian ada dua hal yang mendasar untuk menjadi pertimbangan didirikannya segera BMT, yaitu pertimbangan kepentingan ibadah dan pertimbangan kepentingan muamalah.

Secara umum dalam pengamatan penulis BMT AN-NUUR memiliki beberapa keunggulan dan keunikan dibandingkan dengan BMTNU cabang Jomkot.

Tabel 1.1

Perbandingan BMT AN-NUUR Jombang dengan BMTNU cabang Jomkot

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
1.	Tahun berdiri	Berdiri pada tahun 2004	Berdiri pada tahun 2017
2.	Lokasi	(Jl. Gubernur Suryo No. 49 A, Sengon, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang)	(Jln. Prof. Nurcholis Majdid No. 21 Denanyar Kabupaten Jombang) Terletak strategis namun lokasinya satu gedung dengan

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
		Terletak sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.	MWC NU sehingga kurang terlihat keberadaan lembaga.
3.	Produk	<p>Produk simpanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deposit Mudharabah/simpanan mudharabah berjangka • Simpanan sukarela <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan Mudharabah biasa 2. Simpanan pendidikan 3. Simpanan Idhul fitri 4. Simpanan walimah 5. Simpanan kelahiran 6. Simpanan Qurban 7. Simpanan haji 8. Simpanan perumahan 9. Simpanan kepemilikan Motor/Mobil <p>Produk pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembiayaan modal usaha <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan Mudharabah 	<p>Produk simpanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabungan anggota • Tabungan sukarela • Tabungan sukarela berjangka • Tabungan pendidikan • Tabungan qurban • Tabungan haji • Tabungan umroh <p>Produk pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudhorobah Akad dimana nasabah melakukan usaha bersama kemudian dalam keuntungannya diadakan bagi hasil. • Musyarokah Akad dimana pihak nasabah dengan BMT melakukan kerjasama dalam usaha dengan BMT sebagai penyedia dana dengan resiko kerugian dan keuntungan di tanggung bersama. • Murabahah

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
		<p>Pembiayaan untuk modal usaha dimana nasabah bertanggung jawab dan manajemnya melaksanakan usahanya dengan nisbah yang sudah disepakati.</p> <p>2. Pembiayaan Musyarakah Kerjasama antara pemilik modal dengan nasabah yang menyetorkan modal dalam jumlah tertentu yang sudah disepakati, kemudian percampuran modal tersebut digunakan usaha kemudian hasil usaha tersebut dibagikan berdasarkan nisbah yang disepakati dalam akad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembiayaan jual beli 	<p>Akad Jual beli barang dengan disertai keuntungan yang disebutkan diawal dengan waktu pembayaran yang sudah disepakati diawal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bai'bitsaman ajil Akad jual beli yang disepakati diawal dengan pembayaran yang dilakukan secara angsur dan waktu yang sudah ditentukan. • Al qordul hasan Pembiayaan Akad dimana dana diperuntukan kepada kebajikan tidak diambil keuntungan akan tetapi hanya diambil upah dari padanya. • Al ijarah Akad dimana adanya upah sewa atas barang atau jasa setelah pemindahan hak guna tanpa status memiliki barang tersebut.

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
		<p>1. Pembiayaan Murabahah</p> <p>Pembiayaan dengan sistem jual beli yang pembayarannya secara tunai pada saat jatuh tempo, BMT mendapatkan keuntungan dari selisih antara harga jual dengan harga belinya.</p> <p>2. Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil</p> <p>Pembiayaan untuk pembelian barang dengan pembayaran cicilan (angsuran) BMT mendapatkan keuntungan dari selisih harga antara harga jual dengan harga belinya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembiayaan Al Qordul Hasan <p>Pembiayaan kebajikan yang diberikan kepada pengusaha yang benar-benar kekurangan</p>	

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
		<p>modal dimana secara teknis nasabah sulit untuk mendapatkan pembiayaan.</p> <p>Pembiayaan ini tidak dipungut serepespun bagi hasilnya</p> <p>penyaluran diberikan kepada mereka yang berhak: fakir, miskin, muallaf, gharim, musafir, hamba sahaya dan orang yang berjuang dijalan Allah.</p> <p>Sumber dana ini diambil dari shadaqah, infaq dan hibah.</p>	
4.	Promosi	<p>Strategi promosi yang diterapkan oleh BMT AN-NUUR Jombang yakni dengan melalui brosur yang disebarakan kepada masyarakat sekitar serta melalui dari mulut ke mulut nasabah yang sudah merasakan transaksi di BMT.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi dalam simpanan berjangka akan mendapatkan hadiah tersendiri dari 	<p>Strategi promosi yang diterapkan di BMTNU cabang Jomkot yaitu dengan melalui media sosial, brosur maupun mendatangi para nasabah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada simpanan berjangka mendapatkan hadiah tersendiri sesuai dengan ketentuan 2. Dalam setiap simpanan yang ada di BMTNU cabang Jomkot mendapatkan

No	Perbedaan	BMT AN-NUUR Jombang	BMTNU cabang Jomkot
		<p>BMT dengan sesuai ketentuan .</p> <p>2. Dalam setiap simpanan yang ada di BMT AN-NUUR Jombang akan diberikan nisbah</p>	keuntungan atau bagi hasil
5.	Harga	<p>Di BMT AN-NUUR Jombang ini pada simpanan Mudharabah membayar administrasi Rp. 5000, serta setoran selanjutnya minimal Rp. 2000, sedangkan untuk simpanan yang lain setor selanjutnya Rp. 10.000.</p> <p>simpanan pendidikan setor awal minimum Rp. 50.000, Simpanan Idul fitri Rp. 50.000, Simpanan Walimah Rp. 100.000, Simpanan kelahiran/Aqiqah Rp. 100.000, Simpanan Qurban Rp. 50.000, Simpanan Haji Rp. 250.000, Simpanan perumahan Rp. 250.000, dan Simpanan Motor/ Mobil Rp.100.000.</p>	<p>Di BMTNU cabang Jomkot semua simpanan awal setoran membayar Rp. 10.000, kemudian untuk setoran minimal selanjutnya tidak ada batasan stor minimum, tergantung pada nasabahnya sendiri. Untuk simpanan haji biasanya stor awal Rp. 5.000.000 untuk mendapatkan porsi haji kemudian selanjutnya bisa diangsur maksimal 3 tahun.</p>

Sumber: Kepala BMT AN-NUUR Jombang

Sumber : Kepala BMTNU cabang Jomkot serta kepala BMT An-Nur Jombang

Tabel 1 menjelaskan perbedaan antara BMT AN-NUUR Jombang dengan BMTNU cabang Jomkot bahwa BMT AN-NUUR Jombang lebih unggul dari segi tahun berdirinya yang lebih lama produk yang ditawarkan serta bervariasi dibandingkan dengan BMTNU cabang Jomkot. Produk yang ditawarkan BMT AN-NUUR Jombang lebih menarik serta lokasi yang sangat strategis sehingga akses menuju lembaga sangatlah mudah dan mudah dijumpai. Tentunya hal ini dapat dibuktikan dari perkembangan BMT AN-NUUR Jombang dari tahun ke tahun jika dilihat dari sejumlah orang yang menjadi nasabah di BMT AN-NUUR Jombang .

Tabel 1.2

Jumlah nasabah BMT AN-NUUR Jombang Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah nasabah	Persentase pertumbuhan
1.	2018	422	-
2.	2019	484	14,7%
3.	2020	612	26,4%

Sumber : Dokumen BMT AN-NUUR Jombang

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah BMT AN-NUUR Jombang mengalami penambahan setiap tahunnya dengan jumlah nasabah pada tahun 2019 mencapai 484 nasabah dengan persentase pertumbuhan sebesar 14,7% tahun 2020 mencapai 612 nasabah dengan persentase pertumbuhan sebesar 26,4%.

BMT AN-NUUR memiliki berbagai aktivitas pembiayaan seperti yang telah dipaparkan di atas, dan salah satu aktivitas unggulan yang ada di BMT

adalah produk pembiayaan yang menggunakan akad murabahah. Adapun pengertian dari murabahah merupakan jual beli barang dengan harga dan tambahan keuntungan yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak.¹ Dengan cara pembayaran yang sudah disepakati yakni pada saat jatuh tempo atau pembayaran angsuran selama jangka waktu yang telah ditentukan diawal. Berikut merupakan pemaparan jumlah nasabah pembiayaan murabahah pada BMT AN-NUUR Jombang.

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Pembiayaan Di BMT AN-NUUR Jombang
Tahun 2018-2020

No	Jenis Pembiayaan	Tahun			TOTAL
		2018	2019	2020	
1	Pembiayaan Murabahah	208	219	221	648
2	Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil	29	32	33	94
3	Pembiayaan Qord	2	3	3	8

Sumber: Data BMT AN-NUUR Jombang

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pembiayaan murabahah tahun 2018 mencapai 208 nasabah, ditahun 2019 mencapai 219 anggota serta ditahun 2020 mencapai 221 anggota. Dapat disimpulkan bahwa pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR mengalami peningkatan setiap tahunnya.

¹ Muhammad Syafi'iAntonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 101

Tabel 1.4
Data loyalitas pembiayaan pada BMT AN-NUUR Jombang tahun
2018-2020

No	Macam Pembiayaan	Jumlah Nasabah	Nasabah pengambilan pembiayaan 1-2 kali	Presen-tase	Nasabah pengambilan pembiayaan > dari 3 kali	Presen tase
1.	Murabahah	648	130	20%	518	80%
2.	Bai' Bitsaman Ajil	94	47	50%	47	50%
3.	Qordh	8	-	-	-	-

Sumber : Data BMT AN-NUUR Jombang

Berdasarkan tabel 1.4 di atas diketahui bahwa nasabah pembiayaan murabahah dengan jumlah 648 nasabah yang merupakan nasabah mengambil pembiayaan 1 sampai 2 kali mencapai 20% serta nasabah yang mengambil pembiayaan lebih dari 3 kali mencapai 80%. Sedangkan pada nasabah pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil dengan jumlah 94 nasabah yang mengambil pembiayaan 1-2 kali mencapai 50% dan nasabah yang mengambil pembiayaan lebih dari 3 kali mencapai 50%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang sangat tinggi.

Menurut Jill Griffin loyalitas merupakan sikap atau komitmen seseorang pelanggan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk/ jasa. Dengan kata lain tidak ada loyalitas tanpa pembelian ulang.²Loyalitas juga merupakan faktor penting untuk dapat mempertahankan persaingan diantara

²Supriyadi setiawan. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. (Bogor: IPB press. 2018). h. 27.

banyaknya BMT. loyalitas diartikan sebagai mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal diartikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi. Berikut faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 35 responden atau nasabah dan mengelompokan berdasarkan alasan nasabah memilih BMT AN-NUUR Jombang.

Tabel 1.5

Alasan nasabah memilih BMT AN-NUUR Jombang

No	Faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah	Jumlah nasabah
1.	Kepuasan	30
2.	Perilaku kebiasaan	0
3.	Komitmen	0
4.	Kesukaan produk	5
5.	Biaya pengalihan (biaya admin)	0

Sumber: Joko Riyadi (1999)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 30 nasabah yang memilih kepuasan, tidak ada nasabah yang memilih perilaku kebiasaan, tidak ada nasabah yang memilih komitmen, 5 nasabah memilih kesukaan terhadap produk, dan tidak ada nasabah yang memilih biaya pengalihan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah yang banyak dipilih oleh nasabah. Nasabah atau masyarakat masih awam tentang lembaga keuangan non bank yang menggunakan sistem syariah, kebanyakan mereka mendapatkan informasi dari orang sekitar dan

sepengetahuan mereka bahwa lembaga syariah itu sesuai ajaran Al-Qur'an dan Hadist.

Terciptanya sebuah kepuasan nasabah dapat memicu hubungan antara BMT dengan nasabah menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi BMT itu sendiri. Kepuasan nasabah sendiri merupakan suatu perasaan seseorang dimana merasa puas atau sebaliknya setelah menerima suatu pelayanan atau jasa dari suatu lembaga atau institusi yang lain. Kepuasan nasabah merupakan suatu harapan yang membekas difikiran nasabah.³ Melalui nasabah yang loyal BMT AN-NUUR Jombang bisa mendapatkan nasabah baru. Dengan begitu nasabah yang loyal akan menyarankan BMT dengan orang lain.⁴

Bersumber dari latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (STUDI KASUS DI BMT AN-NUUR JOMBANG)”.

B. Rumusan masalah

Dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan nasabah di BMT AN-NUUR Jombang?
2. Bagaimana loyalitas nasabah di BMT AN-NUUR Jombang?

³Philip kotler. *Manajemen pemasaran edisi bahasa indonesia jilid I dan II*. (Jakarta: PT. perlanlindo. 2002). h. 36.

⁴Jill Griffin. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Jakarta: Erlangga. 2005) h. 31.

3. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di BMT AN-NUUR Jombang.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah di BMT AN-NUUR Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini mempunyai harapan agar menambah ilmu pengetahuan. menjadi sumber bacaan dan literatur bagi seluruh akademisi khususnya mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang.

2. Masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumber informasi dan bacaan bagi masyarakat dalam memahami tentang Pengaruh Kepuasan

Nasabah Terhadap Loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang.

3. Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan literatur untuk mengetahui bagaimana untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang dan pihak Universitas dapat memberikan masukan ataupun saran kepada instansi terkait tentang teori-teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk diaplikasikan didalam dunia kerja serta berbagai instansi yang terkait memberikan saran atau masukan yang membangun apabila terdapat kesenjangan antara teori dengan praktek yang ada di lapangan yang dilakukan oleh BMT AN-NUUR Jombang.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini memiliki harapan agar dapat bermanfaat bagi peneliti yaitu untuk memenuhi syarat pendidikan Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri serta untuk menambah wawasan mengenai Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang sehingga ketika wawasan dan pengetahuan peneliti bertambah maka akan mempermudah mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu dugaan jawaban sementara dari sebuah penelitian yang harus diuji secara empiris.⁵ Berikut merupakan hipotesis penelitian:

1. H_0 : Faktor kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang.
2. H_a : Faktor kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas pada pembiayaan murabahah di BMT AN-NUUR Jombang.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan tentang suatu yang dapat digunakan sebagai alasan untuk berpikir maupun bertindak dalam melakukan suatu penelitian.⁶ Sebelum melakukan penelitian peneliti mengasumsikan hasil penelitiannya yang mengacu pada hipotesis yang ada yakni adanya pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas pada pembiayaan *murabahah* di BMT AN-NUUR Jombang.

G. Telaah Pustaka

Berikut telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. *Pengaruh Intensif Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada UD Halatif Baron)*. Oleh A. Fikry Azizan mahasiswa IAIN Kediri (2021).
Penelitian ini memiliki hasil penelitian mempunyai pengaruh positif antara

⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002), h. 69.

⁶Ninit Alfanika, *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish,2018), H. 60.

intensif kerja dengan loyalitas.⁷ Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu menggunakan variabel (Y) yang sama yakni loyalitas sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan penelitian terdahulu Karyawan Pada UD Halatif Baron maka peneliti pada nasabah di BMT.

2. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Motor Satria FU pada PT Suzuki Sinar Galesong Makassar.* Oleh Alif Akbar mahasiswa UIN Alauddin Makassar (2014). Penelitian ini menunjukkan jika kepuasan konsumen dengan loyalitas merek memiliki hubungan yang positif. Nilai R^2 digunakan untuk menunjukkan semua yang berkaitan dengan perubahan loyalitas merek dijelaskan oleh merek sisanya variabel diluar model.⁸ Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis terletak pada variabel yang dipakai yakni kepuasan dan loyalitas sedangkan perbedaan terletak pada objek penelitiannya jika penulis pada nasabah di BMT maka peneliti terdahulu pada merek motor Satria FU pada PT Suzuki Sinar Galesong Makassar.
3. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening* oleh Bidah Sariyati mahasiswi IAIN Salatiga (2017). Penelitian ini memakai metode deskriptif kuantitatif yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kepercayaan terhadap komitmen serta loyalitas nasabah

⁷A. Fikry Azizan. *Pengaruh Intensif Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada UD Halatif Baron)*. (Kediri: IAIN Kediri. 2021).

⁸Alif Akbar. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Motor Satria FU pada PT Suzuki Sinar Galesong Makassar*. (Makassar: UIN alauddin Makassar. 2014).

kemudian hasil pada model path menunjukkan terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan loyalitas dengan melewati komitmen sebagai variabel intervening.⁹ Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu memakai metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat di objek penelitian dan variabel (X_1) yang digunakan oleh peneliti terdahulu yakni kepercayaan maka penulis kepuasan nasabah.

4. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening(studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)* oleh Bagus Dwi setyawan mahasiswa Universitas Negeri Semarang (2013). Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah penelitian kuantitatif dengan hasil menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Kepuasan Konsumen menengahi adanya pengaruh kualitas produk serta kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan total *effect > indirect effect*.¹⁰ Persamaan peneliti terdahulu dengan penulis yakni sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu adalah objek penelitian dan variabel penelitian. Jika variabel (X) pada

⁹Bidah Sariyati. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening*. (Salatiga: UIN Salatiga. 2017).

¹⁰Bagus Dwi setyawan. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening(studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*. (Semarang; Universitas negeri Semarang. 2013).

peneliti terdahulu menggunakan kualitas produk maka penulis menggunakan kepuasan nasabah.

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))* oleh Asriel Aziz mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (2016). Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas. Dengan hasil penelitian kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia serta kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia.¹¹ Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yakni pada jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan dengan peneliti terdahulu terletak pada objek penelitiannya serta variabel yang dipakai jika peneliti terdahulu memakai variabel (X) kualitas pelayanan dan (Y) kepercayaan maka penulis menggunakan kepuasan nasabah.

¹¹Asriel Aziz. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))*. (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. 2016).

