

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

BMT NUKAS adalah sebuah perusahaan yang bergerak dilembaga keuangan mikro syariah atau koperasi simpan pinjam yang berperinsip syariah untuk modal usaha atau konsumtif, juga memiliki fungsi membantu pemberdayaan umat dengan melakukan pembinaan masyarakat dalam membentuk kelompok mitra serta menyalurkan infak, zakat, shodaqoh.

KSPP SYARIAH BMT NU Kasiman berdiri dengan modal awal sebesar Rp. 60.000.000 dari 60 penanam saham satu juta tiap anggota, dari 49 anggota yang terdaftar dan didorong oleh motivasi para pendiri yang berkeinginan untuk berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi syariah di Indonesia secara konkrit, khususnya di bidang keuangan mikro. Selanjutnya, pada bulan Mei 2016, dikarenakan belum ada simpanan pokok yang masuk untuk digunakan operasional, maka bermodalkan sisa uang pengajian umum yang dilaksanakan oleh PR NU desa Besah.

KSPP SYARIAH BMT NU Kasiman dibangun untuk membantu memperbaiki keadaan ekonomi masyarakat dan sekitarnya, terutama di Kecamatan Kasiman. Dan sejak awal berdirinya hingga sekarang. KSPP SYARIAH BMT NU Kasiman mengalami perkembangan yang sangat signifikan, baik dari segi permodalan, kegiatan usaha dan jumlah keanggotaannya¹.

- a. Profil KSPP SYARIAH BMT NU Bojonegoro
 - 1) Tanggal berdiri : 15 Maret 2017
 - 2) Badan hukum : 003910/BH/M.KUKM.2/IV/2017
 - 3) Alamat : Jl Wonosari 45 Ds. Besah Kec. Kasiman Kab. Bojonegoro
- b. Landasan
Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT NU Kasiman Bojonegoro ini berlandaskan Syariat Islam dan Undang-Undang Dasar 1945.

¹Wawancara dengan pak Abdul Qhoyin mengenai *sejarah BMT NUKAS*, Kantor NU kasiman, 24 November 2022.

- c. Visi
Sebagai lembaga intermediasi yang professional dan dalam menopang pengembangan koperasi syariah..
- d. Misi
 - 1) Membentuk kelembagaan yang kuat melalui penguatan sistem serta pembeahan oganisasi dan keanggotaan
 - 2) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh dan berilmu sebagai bekal untuk berusaha dan bermuamalah syariah².

Satu kantor pusat dan 11 cabang kantor cabang terdiri dari satu kantor pusat dan tiga kantor cabang di Kabupaten Blora, delapan kantor cabang di Kantor Bojonegoro. Rincian persebarannya sebagai berikut:

- 1) BMT NUKAS Kasiman, Kab. Bojonegoro
- 2) BMT NUKAS Cendono, Kab. Bojonegoro
- 3) BMT NUKAS Banjarjo, Kab. Bojonegoro
- 4) BMT NUKAS Malo, Kab. Bojonegoro
- 5) BMT NUKAS Ngraho, Kab. Bojonegoro
- 6) BMT NUKAS Purwosari, Kab. Bojonegoro
- 7) BMT NU Blora Wado, Kab. Blora
- 8) BMT NU Blora Wado, Kab. Blora
- 9) BMT NU Blora Kradenan, Kab. Blora
- 10) BMT NUKAS Ngambon, Kab. Bojonegoro
- 11) BMT NUKAS Gayam, Kab. Bojonegoro
- 12) BMT NUKAS Tambakrejo, Kab. Bojonegoro

2. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di BMT NUKAS cabang wado, Kedungtuban. Blora. Objek dari penelitian ini adalah 80 nasabah yang malakukan pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado. Penyebaran kuesioner ini dilakukan langsung oleh peneliti dan dibantu oleh karyawan BMT NUKAS cabang wado yang bersangkutan.

Karakteristik responden yang terdapat dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, Usia responden, pekerjaan responden, lama menjadi anggota responden, dan tingkat pendapatan perbulan responden. Pengambilan data memilih kuesioner dilakukan peneliti melalui penyebaran angket langsung di lapangan dan bertemu dengan para responden.

²BMT NUKAS, *Pertanggungjawaban pengurus dan badan pengawas tahun buku 2021*.

Waktu penyebaran angket dilaksanakan kurang lebih satu bulan.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah data tabel karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 4.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Perempuan	54	67,5 %
Laki-laki	26	32,5 %
Jumlah	80	100%

Sumber data:output SPSS 20

Dilihat dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden dalam tabel 4.1 bahwa dari 80 responden jumlah responden perempuan berjumlah 54 dengan persentasenya 67,5%, dan responden yang berjenis kelamin laki – laki berjumlah 26 dengan persentasenya 32,5%.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Berikut adalah data tabel karakteristik berdasarkan usia responden:

Tabel 4.2
Karakteristik Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
< 20 Tahun	0	0
20 - 25 Tahun	20	25%
> 25 Tahun	60	75%
Jumlah	80	100%

Sumber data:output SPSS 20

Dilihat dari karakteristik berdasarkan usia responden dalam tabel 4.2 bahwa dari 80 responden yang berusia 20 – 25 tahun berjumlah 20 responden dengan persentase 20%, responden yang berusia > 25 tahun berjumlah 60 dengan persentase 75%.

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Berikut adalah data tabel karakteristik berdasarkan pekerjaan responden :

Tabel 4.3
Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pedagang	21	26.3%
PNS	20	25.0%
Wirausaha	18	22,5%
Lain – lain	21	26,3%
Jumlah	80	100%

Sumber data:output SPSS 22

Dilihat dari karakteristik berdasarkan pekerjaan responden dalam tabel 4.3 bahwa dari 80 responden yang memiliki pekerjaan pedagang berjumlah 21 responden dengan presentase 26.3%, responden yang memiliki pekerjaan PNS berjumlah 20 responden dengan presentase 25.0% , responden yang memiliki pekerjaan wirausaha berjumlah 18 responden dengan presentase 22,5%. dan responden yang memiliki pekerjaan lain–lain berjumlah 21 responden dengan presentase 26,3%.

d. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Responden

Berikut adalah data tabel karakteristik berdasarkan lama menjadi anggota responden :

Tabel 4.4
Karakteristik Lama Menjadi Anggota Responden

Lama Menjadi Anggota	Frekuensi	Presentase (%)
< 1 tahun	20	25 %
> 1-5 tahun	60	75 %
≥ 5 tahun	0	0
Jumlah	80	100%

Sumber data:output SPSS 20

Dilihat dari karakteristik berdasarkan lama menjadi anggota, dalam tabel 4.4 dari 80 responden yang lama menjadi anggota < 1 tahun berjumlah 20 responden dengan presentase 25%, sedangkan responden yang lama menjadi anggota >1-5 tahun berjumlah 60 responden dengan presentase 27%.

e. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden

Berikut adalah data tabel karakteristik berdasarkan tingkat penghasilan perbulan responden :

Tabel 4.5
Karakteristik Tingkat Penghasilan Perbulan Responden

Tingkat penghasilan perbulan	Frekuensi	Presentase (%)
≤ 500.000	0	0
500.000 – 1.000.000	31	38,8%
>1.000.000 – 2.000.000	28	35%
>2.000.000 – 3.000.000	21	26,3%
> 3.000.000	0	0
Jumlah	80	100%

Sumber data:output SPSS 20

Dilihat dari karakteristik berdasarkan tingkat penghasilan perbulan. dalam tabel 4.5 bahwa dari 80 responden yang memiliki tingkat penghasilan perbulan 500.000 – 1.000.000 berjumlah 31 responden dengan presentase 38.8%, tingkat penghasilan perbulan > 1.000.000 – 2.000.000 berjumlah 28 dengan presentase 35% sedangkan tingkat penghasilan perbulan dengan jumlah > 2.000.000 – 3.000.000 berjumlah 21 responden dengan presentase 26,3%.

3. Analisis Data

a. Uji Instrumen Data

1) Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk menguji ketepatan dan kebenaran dari instrumen pertanyaan suatu variabel penelitian. Hasil pengujian validitas instrumen 3 variabel (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah) menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r_{hitung}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	X1P1	0.613	Valid
	X1P2	0.635	Valid
	X1P3	0.606	Valid
	X1P4	0.607	Valid
	X1P5	0.781	Valid
	X1P6	0.732	Valid
	X1P7	0.711	Valid
	X1P8	0.661	Valid
	X1P9	0.634	Valid
	X1P10	0,585	Valid
Kualitas Produk (X_2)	X2P1	0.468	Valid
	X2P2	0.532	Valid
	X2P3	0.591	Valid
	X2P4	0.570	Valid
	X2P5	0.567	Valid
	X2P6	0.620	Valid
	X2P7	0.662	Valid
	X2P8	0.641	Valid
	X2P9	0.517	Valid
	X2P10	0.698	Valid
Keputusan Pembelian (Y)	YP1	0.779	Valid
	YP2	0,663	Valid
	YP3	0,797	Valid
	YP4	0.797	Valid
	YP5	0.660	Valid
	YP6	0,715	Valid

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan uji validitas instrumen di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam setiap variabel dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan semua item pada Tabel 4.6 memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang bernilai 0,219 dengan tingkat signifikansi 0,05 yang didapatkan dari rumus $df = (N-2)$ dengan perhitungan $df = (80-2)$ diperoleh dari sampel sejumlah 78 responden.

2) Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen pertanyaan suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau tidak. Hasil pengujian reliabilitas instrumen 3 variabel (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah) menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Indikator Variabel	Nilai <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i>	Item	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,854	10	Reliabel/Diterima
Kualitas Produk	0,823	10	Reliabel/Diterima
Kepuasan Nasabah	0,830	6	Reliabel/Diterima

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan uji reliabilitas instrumen di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam setiap variabel dinyatakan reliabel. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan semua item pada Tabel 4.7 memiliki nilai *Alpha Cronbach* yang lebih tinggi dari 0,60.

b. Uji Asumsi Klasik

Ada tiga jenis pengujian dalam uji asumsi klasik penelitian ini. Pengujian tersebut adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual

berdistribusi secara normal.³ Dalam pengujian normalitas ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil analisis adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.09729831
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.884
Asymp. Sig. (2-tailed)		.416

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov menghasilkan bahwa nilai *Asymp. Sig* sebesar 416, jika nilai tersebut > 0,05 maka data tersebut dinyatakan berdistribusi atau dikatakan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas yang satu dengan yang lainnya. Dapat diketahui dengan cara: pertama, jika nilai tolerance < 0,10 atau nilai VIF > 10 maka terjadi multikoliniearitas, namun apabila nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikoliniearitas. Hasil analisis data adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas	.984	1.017
	Produk	.984	1.017

Sumber data: Output SPSS 20

³ Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali pres 2013), 181.

Berdasarkan uji multikolinieritas yang telah diuji, maka dapat diketahui bahwa variable kualitas pelayanan (X_1) mempunyai nilai tolerance 0,984 dan nilai VIF 1.017 dan valiabel kualitas produk (X_2) mempunyai nilai tolerance 0,984 dan nilai VIF 1.017. jadi kesimpulannya bahwa antar variable bebas tidak adanya multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu penelitian ke penelitian lainnya. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji metedo Glejser dengan meregres nilai absolut residual terhadap variable independent. Jika sig < 0,050 maka terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika sig. > 0,050 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil analisis data adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Glejser

Model	Sig.
(Constant)	.634
1 Kualitas	.724
Produk	.559

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan darri hasil metode uji glejser diketahui bahwa sig. variable kualitas pelayanan sebesar 0,724 > 0,050 dan nilai sig. variabel kualitas produk 0,559 > 0.050, dapat disimpulkan bahwa nilai kedua variabel lebih besar dari 0,050 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan (kualitas pelayanan dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square	Adjusted R Square
0,583	0,572

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan uji koefisien determinasi pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,572 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 57,2%. Jadi, $(100\% - 57,2\% = 42,8\%)$ yaitu sisanya sebanyak 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan pada penelitian ini. Nilai yang dihasilkan pada *Adjusted R Square* tersebut semakin mendekati angka 1, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi pada penelitian ini memiliki pengaruh besar atau persamaan regresi semakin baik.

d. Uji Signifikan Simultan

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan (kualitas pelayanan dan kualitas produk) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah). Tabel distribusi F dapat dicari dengan rumus $df(1) = k-1$ sedangkan $df(2) = n-k$ (dimana k adalah jumlah variabel bebas + variabel terikat, dan n adalah sampel dalam regresi). Dalam penelitian ini $df(1) = 3-1 = 2$ sedangkan $df(2) = 80-3 = 77$, maka hasil $F_{tabel} = 3,12$ Hasil pengujian statistik F menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Statistik F

Model	F_{tabel}	F_{hitung}	Signifikansi
Regression	3,12	53,879	0,000

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan uji statistik F pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa F_{tabel} sebesar 3,12 dan F_{hitung} sebesar 53,879 sehingga perbandingan yang dihasilkan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ hal tersebut menandakan bahwa variabel bebas (X) secara simultan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat (Y).

e. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel X secara individual terhadap variabel Y. Tabel distribusi t dapat dicari dengan tingkat signifikansi 0,05 dan rumus $df = n - k$ (dimana k adalah jumlah variabel bebas + variabel terikat, dan n adalah sampel dalam regresi). Dalam penelitian ini $df = 80 - 3 = 77$, maka hasil $t_{tabel} = 1,991$. Hasil pengujian parsial (t) menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial t

Model	t_{tabel}	t_{hitung}	Sig.
Kualitas pelayanan	1,991	10,225	0,000
Kualitas produk	1,991	3,008	0,003

Sumber data: Output SPSS 20

Berdasarkan uji t terdapat aturan pengujian yang dianggap berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

1) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar 10,225 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,991 sedangkan pada nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individual berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian H_1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabah di BMT NUKAS cabang Wado. Artinya bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan berpengaruh pada kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabah* di BMT NUKAS cabang wado.

2) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

Pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa t_{hitung} pada variabel kualitas produk sebesar 3,088 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,991 sedangkan

pada nilai signifikansinya sebesar 0,003 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk secara individual berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian H_2 menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT NUKAS cabang Wado. Artinya bahwa dengan adanya kualitas produk yang baik maka akan berpengaruh pada kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado.

f. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji sejauh mana pengaruh antara variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), dan kualitas produk (X_2), terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang Wado.. Hasil pengujian regresi linear berganda menggunakan perhitungan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	T	Sig. t	Keterangan
(Constant)	-3,707		-1,047	
Kualitas pelayanan (X_1)	0,491	10,225	0,000	H_1 diterima
Kuaitas produk(X_2)	0,212	3,088	0,003	H_2 diterima
Adjusted R Square = 0,572				
$F_{hitung} = 58,879$				

Sumber data: Output SPSS 20

Pada Tabel 4.11 terdapat nilai koefisien regresi linear berganda, dimana nilai *constant* sebesar -3,707 dan nilai regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,491, nilai regresi kualitas produk (X_2) sebesar 0,212. Dengan nilai tersebut dapat diperoleh persamaan regresi yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 20 diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = -3.707 + 0,491(X_1) + 0,212(X_2) + e$$

Data persamaan di atas dianalisis dengan keterangan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta $-3,707$ menunjukkan bahwa nilai tersebut *negative* (-) dan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) sama dengan nol, maka variabel kepuasan nasabah mengalami penurunan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $0,491$ hal tersebut menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami kenaikan 100% kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar $49,1\%$. Koefisiensi bernilai positif antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel Y yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan dimanfaatkan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah*.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) sebesar $0,212$, hal tersebut menunjukkan jika variabel kualitas produk (X_2) mengalami kenaikan 100% kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar $21,2\%$. Koefisiensi bernilai positif antara variabel kualitas produk (X_2) terhadap variabel Y yang berarti apabila variabel kualitas produk dimanfaatkan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah*.

B. Pembahasan

Dari hasil pengujian *statistics* dapat terlihat dengan jelas kalau secara parsial serta simultan bahwa seluruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas produk) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang Wado. Hasil tersebut mempunyai kecocokan dengan hipotesis yang diajukan. Dari hasil tersebut berikut adalah uraian dari tiap-tiap variabel yang berpengaruh:

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah* Di BMT NUKAS Cabang Wado

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar $10,225 > 1,991$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bermakna bila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NUKAS cabang wado maka semakin merasa puas terhadap layanan tersebut.⁴

Sesuai dengan pendapat Kotler dan Armstrong yang menyatakan bahwa Lembaga keuangan harus melayani anggota dengan ramah sehingga mereka puas terhadap layanan yang diberikan. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh Lembaga keuangan atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.⁵

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anshorihyah Rohman (2017), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen, kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah⁶.

Sesuai hasil dan analisis data yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado. Nilai koefisien regresi bernilai positif menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang memiliki arti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah atau semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan

⁴ Sri Astuti dan Siti Aisyah, "pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah", *Jurnal Syariah X*, no. 2 (2022): 29.

⁵ Kotler dan Armstrong, *Principle of Marketing*, 34.

⁶ Anshorihyah Rohman "pengaruh kualitas pelayanan dalam pembiayaan *murabahah* terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat cabang pembantu Sragen" skripsi iain Sragen, 2017. 20.

maka semakin rendah pula kepuasan nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah*.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan *Murabahah* Di BMT NUKAS Cabang Wado

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,088 > 1,991$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sesuai dengan pendapat Philip Kotler dan Gary 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.⁷

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aan Levy (2018), tentang Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan *Murabahah* Dan Pembagian Nisbah *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁸

Sesuai hasil dan analisis data yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT NUKAS cabang wado. Nilai koefisien regresi bernilai positif menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif antara kualitas produk dan kepuasan nasabah yang memiliki arti semakin baik kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *murabahah*.

Jika kualitas produk sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memiliki ciri dan sifat yang khusus atau khas, sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan

⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12* (Jakarta : Erlangga, 2008). 266-267

⁸ Aan Levy. “*Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Dan Pembagian Nisbah Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo*”. Skripsi. Iain Ponorogo, 2018. 17.

kebutuhannya dan akan merasa puas atas hasil produk yang dikeluarkan bank tersebut.

