

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Produk ialah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin diterima pembeli untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler produk ialah suatu tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.¹ Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produk ialah sesuatu yang memberikan manfaat baik terhadap hal pemenuhan kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.²

Pengertian kualitas dimaksudkan dengan tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman untuk mencapai mutu tersebut agar terpenuhinya semua kebutuhan konsumen, sedangkan kualitas produk ialah kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut nilai.³

Dari definisi diatas dapat di ambil kesimpulan oleh peneliti bahwa kualitas produk ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan terhadap produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang

¹ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran 1*, Milenium ed (Jakarta: PT: Prenhallindo, 2002), hal.13

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), hal. 136

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi,2006),hal .51

memenuhi atau melebihi harapan konsumen. dan suatu keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Pentingnya Kualitas Produk

Setelah mengerti tentang pengertian kualitas, selanjutnya dijelaskan kenapa kualitas produk merupakan peran yang utama dalam suatu perusahaan. Arti penting kualitas dapat dilihat dari 2 sudut pandang, yaitu pertama, manajemen operasional dan kedua manajemen pemasaran.⁴

Manajemen operasional kualitas produk adalah peran penting dalam meningkatkan daya saing produk yang memberikan kepuasan terhadap konsumen yang lebih dengan kualitas produk dengan pesaing. Dilihat dari manajemen pemasaran kualitas produk merupakan unsur yang utama dalam marketing mix, yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi untuk dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar.⁵

3. Dimensi Kualitas Produk

Ada 8 dimensi untuk menentukan kualitas produk, yaitu :⁶

- a. Performa (*performance*), yang berkaitan terhadap aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan untuk membeli barang tersebut.

⁴Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hal. 211

⁵Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2001), hal.17

⁶Kasmir, *Pemasaran Bank* hal 138

- b. Keistimewaan tambahan (*features*), aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- c. Keandalan (*reliability*), berkaitan terhadap probabilitas dan kemungkinan suatu barang yang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan untuk periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu.
- d. Kesesuaian terhadap spesifikasi (*conformance to specification*), berkaitan ke tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e. Daya tahan (*durability*), suatu refleksi umur ekonomis yang berupa ukuran daya tahan dan masa pakai barang.
- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*), karakteristik yang berkaitan dengan kompetensi, kemudahan, kesopanan, kecepatan, dan akurasi dalam perbaikan.
- g. Estetika (*easthetic*), karakteristik yang sifatnya subyektif mengenai nilai estetika yang berkaitan terhadap pertimbangan pribadi dan refleksi dari prefensi individual.
- h. Kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*), sifatnya ialah subyektif. Ini berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk dapat dilihat melalui reputasi brand, name, dan image.

Hal tersebut merupakan indikator dalam mempengaruhi sukses atau tidaknya produk yang berdampak pada kinerja pemasaran. Dalam dunia perbankan, untuk mengetahui sukses atau tidaknya suatu produk itu tergantung marketingnya. Apabila marketing bekerja dengan sungguh-sungguh dan giat maka produk akan sukses begitupun sebaliknya.

4. Langkah-langkah Pengembangan Produk

Produk yang ditawarkan ke pasar haruslah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Berikut langkah-langkah pengembangan untuk produk baru :⁷

- a. Pembangkit gagasan, yaitu pencarian gagasan produk baru melalui berbagai sumber misal dari pelanggan, pesaing, pemerintah atau sumber lainnya.
- b. Penyaringan gagasan, ini bertujuan untuk memilih yang terbaik dari sejumlah gagasan yang ada sehingga mendapatkan gagasan yang menguntungkan,
- c. Pengembangan dan pengujian konsep, dilakukan kepada sekelompok konsumen melalui beberapa pertanyaan menyangkut konsep yang ditawarkan.
- d. Strategi pemasaran, misalnya pengembangan mutu, ukuran, model, penjual, market share dan laba yang diinginkan. Strategi pemasaran juga menyangkut harga yang layak dimasyarakat.

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, hal. 145- 146

- e. Analisis bisnis, melakukan analisis terhadap strategi pemasaran yang akan dijalankan nantinya dengan membeli berbagai alternatif yang ada.
- f. Pengembangan produk, Merupakan kelanjutan dari proses yang sudah dilalui dapat berupa gambar, contoh atau uraian kata-kata.
- g. Pengujian pasar, Bertujuan untuk menguji penerimaan pasar yang sesungguhnya. Pengujian pasar ini hampir mirip dengan pengembangan konsep. Bank menganalisa produk yang dipasarkan dan setelah itu maka dapat diketahui seberapa besar respon masyarakat terhadap produk tersebut.
- h. Komersialisasi ialah tahap akhir setelah pengujian positif mendapat respon positif maka produk tersebut akan dikembangkan.

5. **Produk - Produk Perbankan Syariah**

Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah ada tiga bagian besar, yaitu :⁸

a. Penyaluran Dana (*financing*)

Penyaluran dana nasabah terbagi dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

1. Prinsip jual beli

Transaksi jual-beli dapat dibedakan berdasarkan pembayaran dan waktu penyerahan barangnya, yaitu:

- Pembiayaan Murabahah

⁸ A Karim Adiwarmanto, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004) hal. 97-107

Murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), merupakan transaksi jual-beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin).

- Pembiayaan Salam

Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjual belikan belum ada. Barang diserahkan secara tangguh dan pembayarannya secara tunai. Bank bertindak sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual. Dalam transaksi ini kualitas, kuantitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

- Pembiayaan istish'na

Produk istish'na hampir sama dengan produk salam, namun dalam istish'na pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran.

2. Prinsip Sewa (Ijarah)

Transaksi ijarah dilandasi dengan perpindahan manfaat atau sama saja dengan prinsip jual beli, yang membedakan hanya pada objek transaksinya. Pada jual beli objek transaksinya adalah barang, namun pada ijarah objek transaksinya ialah jasa.

a. Prinsip Bagi Hasil (Syirkah)

Berikut pembiayaan syirkah atas prinsip bagi hasil :⁹

- Pembiayaan Musyarakah

Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak.

- Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah merupakan bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih pihak dimana modal (shahibul maal) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Kerjasama dalam panduan kontribusi 100% modal kas dari shahibul maal dan keahlian dari mudharib.

3. Akad Pelengkap

- Hiwalah (pengalihan utang piutang)

Tujuan fasilitas hiwalah adalah untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat

⁹Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 21

melanjutkan produksinya. Bank mendapatkan ganti biaya atas jasa pemindahan piutang. Untuk mengantisipasi risiko kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan pihak yang berhutang dan kebenaran transaksi antara yang memindahkan piutang dengan yang berhutang.

- Rahn (gadai)

Tujuannya adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

- Qard (pinjaman uang)

- Wakalah (perwakilan)

Wakalah adalah aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C, inkaso, dan transfer uang.

- Kafalah (garansi bank)

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mensyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai rahn. Bank juga dapat menerima dana dengan prinsip wadiah.

Dari berbagai macam produk penyaluran dana di atas, bahwasannya produk penyaluran dana punya produk berkualitas yaitu produknya banyak yang diminati nasabah dan nasabah banyak yang menggunakan produk tersebut yang mereka gunakan untuk jual beli, sewa ataupun kerja sama dengan pihak lain. Kualitas produk dapat dilihat dari sisi performa yaitu produk yang beraneka ragam.¹⁰

b. Penghimpunan Dana (*funding*)

Penghimpunan dana di bank syariah beragam bentuknya seperti giro, tabungan, dan deposito. Pada prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana (*funding*) masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.¹¹

1. Prinsip Wadi'ah

Prinsip wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah pada rekening giro. Wadi'ah yad dhamanah berbeda dengan wadi'ah amanah. Dalam wadi'ah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara dalam wadi'ah yad dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

2. Prinsip Mudharabah

¹⁰Askarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2015) Hal

¹¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011),hal. 176.

Pada prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan murabahah atau ijarah. Hasil usaha ini akan dibagi berdasarkan kesepakatan bersama.

c. Jasa (service)

Bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa tersebut meliputi :¹²

- Sharf (jual beli valuta asing)

Jual beli mata uang ini penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

- Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kotak simpanan (save deposit box) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (custodian). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

Produk jasa memberikan pelayanan yang cepat dan sopan, termasuk jasa pelayanan jual beli mata uang asing yang tidak sejenis, dengan adanya produk sharf maka pelayanan akan menjadi lebih cepat dan efisien.

¹²Kautsar Riza Salman, *Akutansi Perbankan Syariah berbasis PSAK Syariah*, (Padang: Akademia Permata, 2012), hal. 243

B. Penerapan Nilai Islam

1. Bisnis Perbankan Syariah dalam Konsep Islami

Islam sebagai agama yang memuat ajaran-ajaran umum dan mencakup seluruh bidang kehidupan manusia. Tidak ada satu aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran Islam, termasuk aspek ekonomi yang ada didalamnya terdapat aspek perbankan.¹³

Syariah Islam sebagai suatu syariah yang dibawa oleh rasul terakhir, mempunyai keunikan tersendiri. Islam bukan saja bersifat komprehensif tetapi juga universal. Komprehensif berarti syariah Islam merangkum seluruh kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Ibadah diperlukan untuk menjaga ketaatan dan keharmonisan hubungan manusia dengan Kholiq-Nya bahkan untuk mengingatkan tugas manusia sebagai khalifah-Nya di muka bumi ini. Adapun muamalah diturunkan untuk menjadi aturan main manusia dalam kehidupan sosial.¹⁴

Posisi bank sebagai lembaga keuangan masuk kedalam kategori fiqh muamalah yaitu berbagai hal yang membahas tentang persoalan yang mengatur hubungan antar sesama manusia. Baik dari segi politik, sosial ataupun ekonomi. dalam kegiatan ekonomi, konsumsi adalah

¹³ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), hal 2-3

¹⁴*Ibid*, hal 8

kegiatan yang berkaitan dengan masalah pribadi, sedangkan simpanan menabung dan investasi adalah kegiatan seseorang yang berkaitan dengan lembaga keuangan. Dalam melaksanakan kegiatan keuangan kedua macam lembaga tersebut harus dapat menyeimbangkan antara posisi pendapatan uang dan posisi pengeluaran uang. Pada kegiatan ini, maka lembaga keuangan tersebut harus memiliki strategi manajemen keuangannya secara baik.¹⁵

Tabel berikut meringkas perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional.

Tabel 2.1

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

BankSyariah	BankKonvensional
1. Investasi yang hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan.	Investasi tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2. Return yang dibayar dan/terima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah.	Return baik yang dibayar nasabah penyimpanan dana dan yang diterima kepada nasabah pengguna dana berupa bunga.
3. Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah islam.	Perjanjian menggunakan hukum positif.
4. Orientasi pembiayaan,	Orientasi pembiayaan untuk

¹⁵ Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal,4

Bank Syariah	Bank Konvensional
tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i> yaitu, berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5. Hubungan antara bank dengan nasabah adalah mitra.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditur dan debitur.
6. Dewan pengawas terdiri dari BI, OJK, bapepam, komisaris dan, dewan pengawas syariah.	Dewan pengawas terdiri dari BI, OJK, bapepam, dan komisaris.
7. Penyelesaian sengketa di upayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah melalui peradilan agama.	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

Islam mendorong masyarakat ke arah usaha nyata dan produktif. Islam juga mendorong masyarakat untuk melakukan investasi dan melarang membungakan uang. Menyimpan uang di bank syariah termasuk kategori kegiatan investasi karena perolehan kembalinya (return) dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap. Besar kecilnya perolehan kembali itu tergantung kepada hasil usaha yang benar-benar terjadi dan dilakukan bank sebagai *mudharib* (pengelola dana). Dari kedua tabel diatas, hal yang paling menonjol yang membedakan antara

bank konvensional dengan bank syariah adalah adanya bunga, bagi hasil, keberadaan DSN dan DPS.¹⁶

Fungsi utama Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariah Islam. Dewan ini bukan hanya sebagai pengawas bank syariah tetapi juga lembaga lain seperti reksadana, modal ventura, asuransi dan sebagainya. DSN bisa memberi teguran kepada lembaga keuangan syariah jika lembaga yang bersangkutan menyimpang dari garis panduan yang ditetapkan. Hal ini dilakukan jika DSN telah menerima laporan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada lembaga yang bersangkutan mengenai hal tersebut. Jika lembaga keuangan syariah tidak memberi teguran, DSN dapat mengusulkan kepada otoritas yang berwenang, seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan.¹⁷

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. DPS harus membuat pernyataan secara berkala (setiap tahun) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Tugas lain dari DPS yaitu meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasi. Dengan demikian DPS bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.

¹⁶ Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 41

¹⁷ Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori Praktik*,hal.32

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

18

2. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah

Berikut merupakan prinsip - prinsip bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya:

a. Prinsip Keadilan

Dengan sistem operasional berdasarkan “*profit and loss sharing system*”, bank Islam mempunyai kekuatan tersendiri yang berbeda terhadap sistem konvensional. Jika ada kerugian terhadap proyek yang didanai, maka kekayaan pemegang modal disita dan menjadi hak milik pemodal (Bank). Apabila dalam Bank Islam kelayakan usaha atau proyek yang didana itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama. Konsep syariah mengajarkan menanggung usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

b. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpan Dana, nasabah pengguna Dana, maupun bank pada kedudukan yang sama.

¹⁸Muhammad Muslehuiddin, *Sistim Perbankan dalam Islam*, (Jakarta: Rienak Cipta, 2004), hal.65

Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan Dana. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan, bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

c. Prinsip Ketentraman

Menurut falsafah Al-Qur'an, semua aktivitas yang bisa dilakukan oleh manusia patut dikerjakan agar mendapatkan *falah* (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), ialah istilah yang dijelaskan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat. Tujuan dan aktivitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselarskan dengan tujuan akhir yaitu pada pencapaian *falah*.

a) Sesuai prinsip keadilan

Dengan prinsip bagi hasil, pihak pemberi modal dan peminjam menanggung bersama resiko laba ataupun rugi. Hal ini sesuai dengan prinsip keadilan.

b) Menciptakan rasa kebersamaan

Bank syariah menciptakan suasana kebersamaan antara pemilik modal dengan peminjam. Keduanya berusaha untuk menghadapi risiko seadil-adilnya.

c) Jaminan

Bank syariah menjadikan proyek yang sedang dikerjakan sebagai jaminan, sementara bank konvensional (dengan bunga) menjadikan kekayaan si peminjam sebagai jaminannya.

d) Persaingan sehat

Bentuk persaingan antar bank syariah ialah berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan porsi bagi hasil kepada nasabah. Sehingga mereka yang mampu membina peminjaman dengan baik.¹⁹

C. Kepuasan Nasabah

Kepuasan ialah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan hasil setiap produk. Nasabah ialah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu memberikan pengaruh pada performanis kita atau perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut Gultinan ialah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.²⁰ Ada lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen :²¹

a. Kualitas produk

¹⁹ Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal.78-80

²⁰Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka setia, 2013), hal 312

²¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal 184-191

Kualitas produk menyangkut lima elemen, ialah *performance*, *reliability*, *comformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila pelayanannya baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep serQual meliputi, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

c. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan dilandasi atas rasa bangga, rasa percaya diri, serta simbol sukses.

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan terhadap biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk memberikan gambaran dan penjelasan singkat terhadap kerangka berfikir/kerangka konseptual dalam membahas isi, juga bertujuan sebagai bahan perbandingan dan acuan. Dan penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini meliputi:

1. Penelitian Kamila Intan (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Intan Kamila yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (survei). Hasil penelitian menunjukkan bahwa skripsi yang membahas tentang pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah, dimana yang menjadi konstruk eksogen (variabel bebas) yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, dan konstruk endogen (variabel terikat) yaitu kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan kualitas produk sebagai dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel independennya (X_2) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel independen (X_2) penelitian yang saya lakukan adalah penerapan nilai Islam, metode analisis data variabel independent. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) sedangkan penelitian sekarang

menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana dan regresi berganda.²²

2. Penelitian Oleh Destika Primasari (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel independen: kualitas produk, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan kualitas produk sebagai variabel independent. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel independennya (X_2) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel independen (X_2) penelitian yang saya lakukan adalah penerapan nilai Islam, metode analisis data yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menggunakan metode regresi linier berganda dengan uji statistic sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana dan regresi berganda.²³

3. Penelitian Oleh Muhammad Setiawan(2017)

²² Intan Kamila, Skripsi: "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2017).

²³ Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Ungaran" (Salatiga: IAIN, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Setiawan yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah studi kasus pada BSM cabang Jakarta. Variabel independen: kualitas pelayanan. Variabel dependen kepuasan dan dampak loyalitas nasabah. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 58,6%. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 54,4%. Pengaruh total variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah setelah uji Trimming sebesar 86,3%. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel independennya (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel independen (X) penelitian yang saya lakukan adalah kualitas produk dan penerapan nilai Islam, metode analisis data yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menggunakan metode analisis jalur dengan uji statistik sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana dan regresi berganda.²⁴

4. Penelitian Oleh Mila Sufiati (2019)

²⁴ Muhammad Setiawan, "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah studi kasus pada BSM cabang Jakarta*". (Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Mila Sufiati yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Variabel independen: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Variabel dependen kepuasan nasabah. Hasil temuan dari penelitian ini Pengujian secara parsial, kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan kualitas pelayanan (X1) $0,013 < 0,05$ dan kualitas produk (X2) $0,031 < 0,05$. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan, kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh karena memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent (X) dan kualitas produk sebagai variabel independent (Y). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel independennya (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel independen (X) penelitian yang saya lakukan adalah kualitas produk dan penerapan nilai Islam, metode analisis data yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menggunakan metode analisis uji regresi berganda dengan uji statistic

sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana dan regresi berganda.²⁵

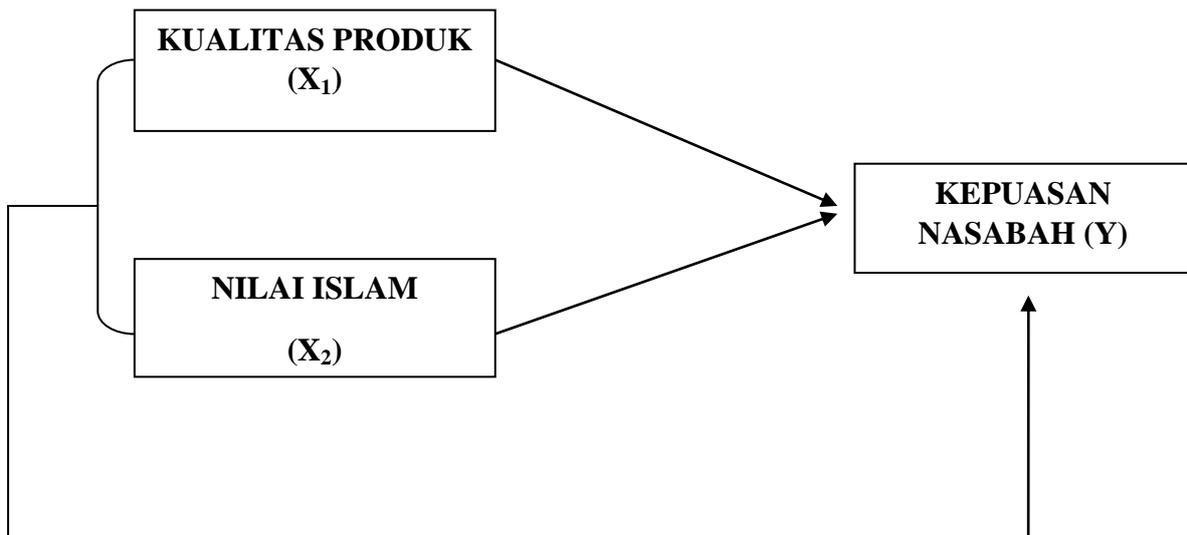
5. Penelitian Oleh Wakhidatul Ardiyah (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Ardiyah yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Variabel independen: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Variabel dependen kepuasan nasabah. Hasil temuan Berdasarkan hasil dari penelitian regresi linear berganda dapat dilihat dari Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terdapat nilai 0.141, artinya bernilai positif antar Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan Koefisien Regresi Variabel Kualitas Produk (X2) terdapat nilai 0.339, artinya bernilai positif antar Kualitas Produk (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent dan kualitas produk sebagai variabel independen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel independennya (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel independen (X) penelitian yang saya lakukan adalah penerapan nilai Islam, metode analisis data yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menggunakan metode analisis uji regresi

²⁵Mila Sufiati, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)". (Aceh :UIN AR-RANIRY, 2019).

bergandadengan uji statistik sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana dan regresi berganda.²⁶

E. Kerangka Konseptual



Variabel bebas (X) terdiri dari kualitas produk (X1), penerapan nilai Islam (X2). Sedangkan variabel terikatnya (Y) ialah kepuasan nasabah. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik uji regresi linier dan uji regresi berganda dimana teknik tersebut menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh yang dominan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

a. Kualitas Produk (X1) Terhadap Y (Kepuasan Nasabah)

Didukung oleh teori Kasmir²⁷ dan didukung penelitian terdahulu dari Destika Primasari²⁸

²⁶Wakhidatul Ardiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bri Syariah KCP Demak"(Semarang:UIN Walisongo Semarang, 2019).

²⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), hal. 136

b. Nilai Islam (X2) Terhadap Y (Kepuasan Nasabah)

Didukung oleh teori Muhammad ²⁹ dan didukung penelitian terdahulu dari Mila Sufiati ³⁰

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

³¹hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. H_0 = Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

H_1 = Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

2. H_0 = Nilai Islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

H_1 = Nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

3. H_0 = kualitas produk dan nilai islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

H_1 = kualitas produk dan nilai islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMI

²⁸Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Ungaran"(Salatiga:IAIN, 2016)

²⁹Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), hal 2-3

³⁰Mila Sufiati, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)".(Aceh :UIN AR-RANIRY, 2019

³¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 64