

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua Sumatera Selatan

Nadia Ananda Syahrane, N Eva Fauziah, Popon Srisusilawati

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

nadiaanandasya@gmail.com, evafmawardi@gmail.com, poponsrisusilawati@gmail.com

Abstract— Pegadaian Syariah as one of the Islamic financial institutions engaged in services. Therefore, the pawnshop is required to always pay attention to the needs and desires of customers and try to meet customer expectations by providing quality services and products to customers. This study aims to determine; the effect of service quality on customer satisfaction of the Muaradua Syariah Pawnshop Unit, the effect of product quality on customer satisfaction of the Muaradua Syariah Pawnshop Unit, and the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at the Muaradua Syariah Pawnshop Unit. The research method used in this study is a quantitative method. The technique in this study uses Probability Sampling, with a sample of 135 Muaradua Pawnshop Pawn Unit Customers, with data collection techniques using a questionnaire and documentation. Analysis of the data used is the validity test, reliability test, classic assumption test with data processing using SPSS software. The results of this study indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction partially and simultaneously.

Key words— *Service, Product, Satisfaction*

Abstrak— Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak dibidang jasa. Oleh karena itu, pegadaian dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberi layanan dan produk yang berkualitas kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua, dan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif. Teknik dalam penelitian ini menggunakan Probability Sampling, dengan Sampel 135 Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dengan pengolahan data menggunakan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan.

Kata kunci— *Layanan, Produk, Kepuasan*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha, agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberi pelayanan dan produk yang berkualitas kepada pelanggan atau nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan secara langsung terhadap suatu produk. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau nasabah selanjutnya akan berdampak positif pada perilaku ataupun niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk, kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membentuk pelanggan yang loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Kualitas produk merupakan hal perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Setiap perusahaan/produsen harus memilih tingkat kualitas yang akan membantu atau menunjang usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan posisi produk itu dalam pasar sasarannya.

Pegadaian sebagai salah satu perusahaan jasa yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pegadaian Syariah Muaradua menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk melakukan transaksi gadai tanpa adanya riba di dalamnya. Oleh karena itu Unit Pegadaian Syariah Muaradua menyadari bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki peran yang cukup penting dalam pencapaian kepuasan nasabah. Semakin berkembangnya jaman maka nasabah akan menjadi lebih kritis terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut yang mendorong

Unit Pegadaian Muaradua dalam menjalankan kegiatan operasionalnya terus melaksanakan yang terbaik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga terciptanya kepuasan nasabah. Akan tetapi adanya ketidakstabilan jumlah nasabah dalam menggunakan produknya membuat

Unit Pegadaian Syariah Muaradua harus terus meningkatkan kualitas layanan baik dari segi karyawan maupun dari segi fasilitas yang diberikan oleh Unit Pegadaian Syariah Muaradua.

TABEL 1.1

PERKEMBANGAN JUMLAH NASABAH DALAM PENGGUNAAN PRODUK DI UNIT PEGADAIAN SYARIAH MUARADUA PADA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2019

Bulan	Rahn	Arum BPKB	Arum Haji	Tabungan Emas	Amanah	MPO	Mulia	Jumlah Nasabah
Juli	83	2	1	8	0	0	3	97
Agustus	68	1	0	11	0	1	1	82
September	74	1	2	9	1	0	1	88

Sumber: Data Unit Pegadaian Syariah Muaradua

Tabel di atas, menunjukkan perkembangan jumlah nasabah pada penggunaan produk di Unit Pegadaian Syariah Muaradua pada periode Juli-September tahun 2019, mengalami ketidakstabilan. Terjadinya ketidakstabilan tersebut mengindikasikan bahwa adanya ketidakpuasan nasabah atau kepuasan nasabah yang tidak konsisten dan kurang maksimalnya layanan dan produk yang di berikan oleh Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua.

II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Zeithaml (1988) mengatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Ada 5 (lima) dimensi pokok terkait kualitas layanan yaitu ; Tangibel (Bukti Nyata), Emphaty (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan).

B. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membentuk pelanggan yang loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Ada 8 dimensi kualitas produk yakni, sebagai berikut ; Kinerja (Performance), Fitur (Features), Kesesuaian (Conformance), Keandalan (Reliability), Daya Tahan (Durability), Kemudahan (Serviceability), Estetika (Aesthetics), Kesan Kualitas (Perceived Quality).

C. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan nasabah merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk dan harapan konsumen. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan factor penting dalam mengembangkan sistem penyediaan produk baik barang maupun jasa yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan serta dapat meminimalkan biaya dan waktu. Menurut Kotler (2002) dimensi kepuasan pelanggan yaitu ; Kualitas Produk, Emosional, Harga.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas yang diketahui bahwa nilai r_{hitung} dari setiap pertanyaan kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2) dan kepuasan nasabah (Y) lebih besar dari pada r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

TABEL 1.2 HASIL Uji RELIABILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilitas
Kualitas Layanan	0,649	Reliabel
Kualitas Produk	0,705	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,713	Reliabel

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang ada pada penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$, sehingga dinyatakan reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig sebesar 0,200 yang dimana hasil tersebut lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini ialah berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan ke uji asumsi klasik lainnya.

2. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah 2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik tidak mengumpul dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Dari hasil uji multikolinieritas nilai Tolerance kualitas layanan sebesar 0,996 dan nilai VIF sebesar 1,004 dan untuk variabel kualitas produk diperoleh nilai Tolerance sebesar 0,996 dan nilai VIF sebesar 1,004. Dengan demikian dapat dilihat bahwa setiap variabel menunjukkan nilai Tolerance

$> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi, dengan demikian variabel independen (kualitas layanan dan kualitas produk) dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan nasabah.

4. Hasil Uji Hipotesis

• Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan tersebut ialah :

$$Y = 2,449 + 0,331 X_1 + 0,074 X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,449 yang berarti bahwa dengan adanya kualitas layanan dan kualitas produk, maka kepuasan nasabah akan bernilai 2,449.
- 2) Koefisien X_1 (kualitas layanan) sebesar 0,331 bernilai positif, artinya jika kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 1% , maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,331. Karena nilai koefisien regresi tersebut bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa variabel X_1 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Y.
- 3) Koefisien X_2 (kualitas produk) sebesar 0,074 bernilai positif, artinya jika kualitas produk mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,074. Karena nilai koefisien regresi tersebut bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa variabel X_2 berpengaruh positif terhadap variabel Y.

- Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua Berdasarkan hasil perhitungan secara Parsial atau Uji thitung adalah variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau ($0,000 < 0,05$) dengan nilai thitung sebesar 7,387 lebih besar dari tabel 1,65622 atau thitung $> t_{tabel}$ ($7,387 > 1,65622$). Artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti Kualitas Layanan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Hal ini juga membuktikan bahwa semakin baik Kualitas Layanan di Unit Pegadaian Syariah Muaradua maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Nasabah.

- Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Nasabah Unit Pegadaian syariah Muaradua Berdasarkan hasil perhitungan secara Parsial atau Uji thitung adalah variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi 0,040 lebih kecil dari 0,05 atau ($0,040 < 0,05$) dengan nilai thitung sebesar 2,076 lebih besar dari ttabel 1,65622 atau thitung $>$ ttabel ($2,076 > 1,65622$). Artinya variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti Kualitas Produk dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Hal ini juga membuktikan bahwa semakin baik Kualitas Produk di Unit Pegadaian Syariah Muaradua maka akan semakin meningkat pula Kepuasan nasabah.

- Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua Berdasarkan hasil perhitungan secara Simultan atau Uji Fhitung yaitu variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai Fhitung sebesar 29,158 lebih besar dari Ftabel 3,06 atau Fhitung $>$ Ftabel ($29,158 > 3,06$). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti variabel independen (Kualitas Layanan dan Kualitas Produk) secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik pula dari nasabah, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan semakin baik kualitas produk maka dapat memberikan kepuasan saat menggunakan produk tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Pegadaian Syariah Muaradua sudah baik sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua.

2. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Hal ini membuktikan bahwa produk yang dimiliki oleh Unit Pegadaian Syariah Muaradua sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua.
3. Kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Muaradua. Hal dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik pula dari nasabah, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan semakin baik kualitas produk maka dapat memberikan kepuasan saat menggunakan produk tersebut.

V. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pegadaian Syariah
 - a) Pegadaian Syariah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah sehingga menyebabkan loyalitas di Pegadaian Syariah Muaradua itu sendiri.
 - b) Pegadaian Syariah diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk dengan cara menambahkan fitur dan inovasi agar dapat menarik minat dari nasabah Pegadaian Syariah Muaradua.
2. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat topic yang sama dengan penelitian ini. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas instrument yang akan diteliti sehingga hasil yang diperoleh akan lebih baik dan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alif Galih, P., Ciptomulyo, U. S., & Achmadi, F. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna KASMDI KBS. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol.11, No.3, 268.
- [2] Anggraeni, D. P. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 172.
- [3] Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Rukmanasari, F. (2017). Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang). *Skrripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 31.

- [5] Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Tablus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Vol.2, No,1 , 25.
- [6] Veithzal Rivai, Z., (Dkk). (2017). *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [7] Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Kota Pekanbaru. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol.2, No.1 , 5-6.