



**PENGARUH KUALITAS PRODUK SIMPANAN MUDHARABAH TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KOPPONTREN BAITUL MUAMALAT AL HIKMAH
(BMA) CABANG JEPON**

*) *Muhamad Wahyudin*
IAI Al Muhammad Cepu
mwahyudin504@gmail.com
Sholihin
IAI Al Muhammad Cepu
sholihin@iaiamc.ac.id
Ulfa Ni'matys Sa'adah
IAI Al Muhammad Cepu
ulfans@iaiamc.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon, (2) kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon, (3) pengaruh kualitas produk simpanan mudharabah terhadap kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan sampel dalam penelitian ini adalah anggota simpanan mudharabah, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon tergolong baik, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata distribusi jawaban responden sebesar 4,23 dengan nilai presentase jawaban sebesar 85%. (2) Kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon tergolong baik, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata distribusi jawaban responden sebesar 4,21 dengan nilai presentase jawaban sebesar 86%. (3) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,299 > 2,002$ dengan nilai signifikansi $<$ taraf signifikansi 5% yaitu $0,002 < 0,05$, maka h_0 ditolak dan h_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the quality of mudharabah savings products at the Jepon Branch of BMA, (2) member satisfaction at the Jepon Branch, and (3) the effect of mudharabah savings product quality on member satisfaction at the Jepon Branch. In this study, the author used a quantitative research method, and the sample consisted of mudharabah savings members. The data collection technique used was a questionnaire, distributed to 60 respondents. Based on the data analysis, the following conclusions were drawn: (1) The quality of mudharabah savings products at the Jepon Branch of BMA is considered good, as indicated by the average distribution of respondents' responses of 4.23 with a percentage of 85%. (2) Member satisfaction at the Jepon Branch of BMA is considered good, as indicated by the average distribution of respondents' responses of 4.21 with a percentage of 86%. (3) Product quality has an effect

on member satisfaction, this is indicated by the results of the hypothesis test that the t -count value $> t$ -table or $3.299 > 2.002$ with a significance value $< 5\%$ significance level, namely $0.002 < 0.05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means there is a significant influence between product quality and member satisfaction.

Keywords: Product Quality, Member Satisfaction

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data *Globalreligiustofuture*, penduduk Indonesia yang beragama Islam pada tahun 2010 mencapai 209,12 juta jiwa atau sekitar 87% dari total populasi. Kemudian pada tahun 2020, penduduk muslim Indonesia diperkirakan mencapai 229,62 juta jiwa.¹ Banyaknya penduduk muslim di Indonesia menjadikan Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi pengembangan lembaga keuangan syariah. Keberadaan lembaga keuangan syariah baik berupa bank maupun non bank merupakan faktor penting dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Hal ini dilihat dari sumber daya manusia dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari perilaku ekonomi terhadap produk dan jasa keuangan syariah.

Produk dan jasa lembaga keuangan syariah sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Perkembangan tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan dalam lembaga keuangan khususnya Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah, pihak lembaga akan berusaha memenuhi keinginan mereka dan dapat memberikan kepuasan yang diinginkan.

Bisnis di bidang lembaga keuangan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas produk menjadi faktor yang sangat menentukan. Pelayanan diberikan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercipta kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas produk. Menurut Kotler & Keller dalam penelitian Nawang dan Soliha, kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi dari apa yang diinginkan oleh pelanggan.²

Kualitas produk yang diberikan oleh sebuah lembaga keuangan akan memberikan umpan balik terhadap anggota. Kepuasan anggota akan memberikan dampak yang besar bagi lembaga baik secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas produk merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu lembaga keuangan, karena kepuasan anggota melalui kualitas produk menjadi komitmen bagi lembaga keuangan dalam menjalankan roda bisnisnya. Kepuasan anggota bergantung pada persepsi anggota terhadap kinerja produk atau layanan, dan kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota merasa puas atas produk atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan anggota merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha, karena dengan memuaskan anggota, lembaga dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.³

Semakin meningkatnya jumlah anggota suatu lembaga keuangan juga harus diimbangi dengan peningkatan produk dari lembaga keuangan tersebut. Koperasi syariah merupakan salah satu Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang masih eksis sampai sekarang. Kelahiran koperasi syariah di Indonesia dilandasi oleh Keputusan Menteri (KepMen) Koperasi dan UKM

¹ Viva Budi Kusnandar, "Indonesia, Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia". 25 September 2019. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/25/indonesia-negara-dengan-penduduk-muslim-terbesar-dunia#:~:text=kemudian%20pada%202020%2C%20penduduk%20muslim,sebanyak%20167%2C41%20juta%20jiwa> (diakses pada tanggal 10 Mei 2025)

² Kharisma Nawang S, Euis Soliha, "Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 21, No.1 Januari 2017, Hlm 1156

³ Made Virma Permana, "Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan", Jurnal Dinamika Manajemen, 4(2) 2013, Hlm. 116

Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) merupakan wujud nyata pemerintah dalam memberikan payung hukum atas tumbuh suburnya ekonomi syariah dalam masyarakat Indonesia terutama dalam lingkungan koperasi dan usaha kecil dan menengah. Dalam keputusan menteri tersebut, Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). Kedudukan hukum koperasi syariah dalam sistem koperasi nasional terdapat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.⁴

Secara sosiologis, koperasi syariah di Indonesia sering disebut dengan Baitul Maal Wat Tamwil atau BMT, karena dalam realitasnya Koperasi Syariah banyak yang berasal dari konversi Baitul Maal Wat Tamwil. Namun, sebenarnya ada perbedaan antara KJKS/UJKS Koperasi dengan BMT, yaitu terletak pada lembaganya. Koperasi syariah hanya terdiri satu lembaga saja, yaitu koperasi yang dijalankan dengan sistem koperasi simpan pinjam Syariah. Sedangkan pada BMT terdapat 2 (dua) lembaga yaitu diambil dari namanya “Baitul Maal Wat Tamwil” yang berarti “lembaga zakat dan lembaga keuangan (syariah)”. “Baitul Maal” berarti lembaga zakat yang lebih mengarah pada usaha-usaha non profit, seperti zakat, Infaq, dan shadaqah (ZIS). Sedangkan At-Tamwil berarti lembaga keuangan (syariah) atau usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Baitul Maal wat Tanwil merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan pembiayaan kepada usaha-usaha yang produktif dan menguntungkan yang

berdasarkan syariat islam.⁵ Artinya, Koperasi Simpan Pinjam Syariah yang dijalankan dengan dua lembaga sebagaimana di atas berarti disebut BMT dan yang hanya menjalankan Koperasi Simpan Pinjam Syariah saja tanpa Lembaga Zakat disebut Koperasi Syariah saja.

Kehadiran BMT diyakini mampu menyerap aspirasi masyarakat muslim di tengah kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, sekaligus sebagai supporting funding untuk mengembangkan kegiatan pemberdayaan masyarakat kecil dan menengah. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang bernama BMT dirasakan telah membawa manfaat finansial bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak bankable dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan mini ekonomi syariah, dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon ?
2. Bagaimana kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk simpanan mudharabah terhadap kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon ?

C. Teori

1. **Kualitas Produk Simpanan Mudharabah**
 - a. **Pengertian Produk Simpanan Mudharabah**

⁴ Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua, (Jakarta: KENCANA, 2018), Hlm. 469-470

⁵ Nourma Dewi, “Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian di Indonesia”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.11, No.01 Februari-Juli 2017, Hlm.96

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk di pakai atau digunakan sehingga untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Menurut Kotler & Amstrong dalam penelitian Ibrahim dan Thawil, kualitas produk yaitu kemampuan produk dalam memperagakan fungsinya, meliputi keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi, serta atribut produk lainnya.⁶

b. Landasan Hukum Produk Simpanan Mudharabah

Landasan hukum akad mudharabah ada dalam ketentuan Fatwa DSN-MUI Nomor 115 Tahun 2017 Tentang Akad Mudharabah, yang berbunyi:

“Akad Mudharabah adalah akad kerja sama suatu usaha antara pemilik modal (shahibul mal) yang menyediakan seluruh modal dengan pengelola usaha (mudharib) dan keuntungan usaha dibagi antara mereka sesuai nisbah yang disepakati dalam akad”.

Secara umum, landasan hukum syariah tentang simpanan mudharabah lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha dan mudharabah hukunya boleh atau halal, hal ini tampak pada ayat-ayat dan hadits berikut:

1. Al-Qur'an

Dalil Al-Qur'an yang mendasari hukum mudharabah diantaranya sebagai berikut:⁷

QS. Al-Muzammil 73:20

وَأَخْرُوجَ يَصْرَبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَأَخْرُوجَ يُفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

⁶ M Malik Ibrahim, Siiti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, Vol.4, No.1 Februari 2019, Hlm. 176

⁷ Heru Maruta, op. cit. Hlm. 82

Artinya:

“Dia (Allah) mengetahui bahwa akan di antara kalian orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah, dan yang lainnya orang-orang yang berperang di jalan Allah.” (QS. Al-Muzzammil 73:20)⁸

2. Hadist

Sumber landasan hukum mudharabah yang berasal dari Hadist Nabi Muhammad Shalallahu ‘Alaihi Wassalam, yaitu antara lain:

Hadist Nabi Muhammad SAW riwayat Ibnu Majah dari Shuhaib

Shuhaib *radhiyallahu anhu* berkata: Rasulullah SAW bersabda: “Ada tiga hal yang mengandung berkah yaitu: jual beli tidak secaa tunai, muqarabah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.” (HR. Ibnu Majah)

c. Rukun Simpanan Mudharabah

Menurut Imam An-Nawawi, akad mudharabah memiliki lima rukun. Berikut adalah akad dan ketentuan-ketentuan yang berlaku yaitu sebagai berikut:

1) Modal

(a) Modal yang diberikan berbentuk uang dan harus jelas jumlahnya.

(b) Pengelola dana tidak diperkenankan untuk memudharabahkan kembali dana mudharabah atau meminjamkan dana kepada orang lain, dan apabila terjadi maka dianggap

⁸ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Mikhraj Khazanah Ilmu, 2010). Hlm. 575

- pelanggaran kecuali atas izin pemilik dana.
- (c) Pengelola dana memiliki kebebasan untuk mengatur modal menurut kebijaksanaan dan pemikirannya sendiri, selama tidak dilarang secara syariah.
- 2) Jenis Usaha
- (a) Kontribusi pengelola dana dapat keahlian, ketrampilan, selling skil, management sill, dan lain-lain.
- (b) Pengelola dana harus menjalankan usaha sesuai dengan syariah.
- 3) Nisbah Keuntungan
- (a) Nisbah adalah besaran yang digunakan untuk pembagian keuntungan, mencerminkan imbalan yang berhak diterima oleh kedua belah pihak atas keuntungan yang diperoleh.
- (b) Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- (c) Pemilik dana tidak boleh meminta pembagian keuntungan dengan menyatakan nilai nominal karena dapat menimbulkan riba.
- 4) Shigot (pelafalan transaksi)
- Yaitu pernyataan dan ekspresi saling ridla atau rela diantara pihak-pihak akad yang dilakukan secara verbal dan tertulis melalui korespondensi atau menggunakan cara-cara komunikasi modern.
- 5) Pelaku transaksi, yaitu pemilik modal dan pengelola
- (a) Pelaku harus cakap hukum dan baliq.
- (b) Pelaku akad mudharabah dapat dilakukan sesama atau dengan non muslim.
- (c) Pemilik dana tidak boleh ikut campur dalam pengelolaan usaha tetapi ia boleh mengawasi.
- d. Syarat Simpanan Mudharabah**
- Syarat yang ada pada akad mudharabah masih terkait dengan rukun dari akad musharabah, yakni:
1. Modal yang diserahkan oleh pemilik modal kepada pelaku usaha harus berupa uang tunai. Jika modal yang diberikan berupa emas atau perak ataupun barang dagang lainnya, maka akad menjadi batal.
 2. Sebelum ijab qabul atau akad dilakukan, modal harus diketahui lebih jelas. Hal ini bertujuan untuk membedakan antara modal awal usaha dan laba atau keuntungan yang akan dibagi antara kedua belah pihak.
 3. Pembagian keuntungan harus diketahui dengan jelas di awal akad. Keuntungan mudharabah ialah sejumlah uang yang didapatkan sebagai kelebihan dari modal, dengan syarat keuntungan sebagai berikut:
 - a. Harus diperuntukkan bagi kedua belah pihak dan tidak boleh disyaratkan hanya untuk satu pihak.
 - b. Bagian keuntungan bagi setiap pihak harus dinyatakan atau diketahui pada waktu kontrak disepakati dan jika ada perubahan nisbah, perubahannya harus berdasarkan kesepakatan.
 - c. Penyedia dana mengganggu semua kerugian akibat dari mudharabah, dan pengelola tidak boleh mengganggu kerugian apapun kecuali

diakibatkan dari kesalahan yang disengaja, kelalaian atau pelanggaran kesepakatan.

4. Pihak-pihak yang terlibat di dalam akad mudharabah disyaratkan mampu melakukan transaksi dan muamalah dengan pihak lain sesuai syariat.

2. Kepuasan Anggota

a. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan, yang pertama yaitu jika kinerja atau hasil dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Kedua, jika sesuai harapan maka pelanggan akan puas. Ketiga, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan anggota yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan anggota. Kepuasan anggota dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Menurut Kotler dalam Candrianto, kepuasan anggota adalah perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja produk yang diharapkan (hasil), jika lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan tidak puas namun jika kinerjanya melebihi ekspektasi maka pelanggan akan puas.⁹

b. Dasar-Dasar Kepuasan Anggota

Adapun landasan hukum syariah tentang kepuasan anggota ada pada dalil Al-Qur'an berikut ini:

QS. Ali Imron 3:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.” (QS. Ali-Imron 3:159).¹⁰

D. Metode

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan bukti empiris untuk melakukan investigasi fenomena sosial melalui prinsip-prinsip statistik, dengan tujuan untuk mengkonfirmasi data berdasarkan teori yang ada.

⁹ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara, 2021), Hlm. 42

¹⁰ Kementerian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Mikhraj Khazanah Ilmu, 2010). Hlm. 71

E. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yaitu kualitas produk sebagai variabel independen (X) dan kepuasan anggota sebagai variabel dependen (Y).

1. Kualitas Produk (X)

Kualitas produk (X) dalam penelitian ini diukur berdasarkan 7 indikator yaitu: *Performance* (kinerja), *Durability* (daya tahan), *Comformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *Features* (fitur), *Reability* (keandalan), *Aesthetics* (estetika), *Preceived Quality* (kesan kualitas). Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan indikator diatas adalah sebagai berikut:

1) *Performance* (kinerja)

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden atas Performance

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Mekanisme produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai syariah										
	17	28,3	43	71,7	0	0	0	0	0	0	4,28
2.	Setoran awal pembukaan produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan kemampuan anggota										
	16	26,7	44	73,3	0	0	0	0	0	0	4,26
	Rerata										4,27

Sumber : data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1 dimana pertanyaan pertama yaitu mekanisme produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai syariah, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,28. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua yaitu setoran awal pembukaan produk simpaan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan

kemampuan anggota, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,26.

Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Performance* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,27 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Performance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMA Cabang Jepon.

2) *Durability* (daya tahan)

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden atas Durability

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki kinerja yang tahan lama										
	14	23,3	44	73,3	2	3,3	0	0	0	0	4,2
	Rerata										4,2

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 2 dengan pertanyaan bahwa produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki kinerja yang tahan lama, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,2. Dengan begitu rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Durability* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,2 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Durability* tergolong baik.

3) *Comformance to Specifications*
(kesesuaian dengan spesifikasi)

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden atas Comformance to Specifications

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Keunggulan produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan yang ditawarkan										
	21	35	38	63,3	1	1,7	0	0	0	0	4,33
2.	Keuntungan bagi hasil produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan yang disepakati										
	17	28,3	43	71,7	0	0	0	0	0	0	4,28
	Rerata										4,3

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 3 dimana pertanyaan pertama yaitu keunggulan produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan yang ditawarkan, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,33. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua yaitu keuntungan bagi hasil produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sesuai dengan yang disepakati, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,28.

Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Comformance to Specifications* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,3 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Comformance to Specifications* tergolong baik.

4) *Features* (fitur)

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden atas Features

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Fasilitas atau fitur produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sangat mempermudah anggota dalam bertransaksi										
	15	25	45	75	0	0	0	0	0	0	4,25
	Rerata										4,25

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4. dengan pertanyaan bahwa fasilitas atau fitur produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon sangat mempermudah anggota dalam bertransaksi, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,25. Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Features* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,25 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Features* tergolong baik.

5) *Reability* (keandalan)

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden atas Reability

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki proses yang cepat dan mudah										
	18	30	41	68,3	1	1,7	0	0	0	0	4,03
2.	Produk simpanan di BMA Cabang Jepon dapat mendorong anggota untuk menabung										
	18	30	42	70	0	0	0	0	0	0	4,3
	Rerata										4,16

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 5 dimana pertanyaan pertama yaitu produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki proses yang cepat dan mudah, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,03. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua yaitu produk simpanan di BMA Cabang Jepon dapat mendorong anggota untuk menabung, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,3.

Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Reability* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,16 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Reability* tergolong baik.

6) *Aesthetics* (estetika)

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden atas Aesthetics

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Cover atau sampul buku simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon terlihat menarik										
	16	26,7	44	73,3	0	0	0	0	0	0	4,26
	Rerata										4,26

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 6 dengan pertanyaan bahwa cover atau sampul buku simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon terlihat menarik, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,26. Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Aesthetics* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,26 yang dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Aesthetics* tergolong baik.

7) *Preceived Quality* (kesan kualitas)

Tabel 7 Distribusi Jawaban Responden atas Preceived Quality

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki kualitas yang baik										
	16	26,7	42	70	2	3,3	0	0	0	0	4,23
2.	Produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon berdampak baik bagi anggota										
	12	20	44	73,3	4	6,7	0	0	0	0	4,13
	Rerata										4,21

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 7 dimana pertanyaan pertama yaitu produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon memiliki kualitas yang baik, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,23. Untuk pertanyaan kedua yaitu produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon berdampak baik bagi anggota, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,13.

Adapun rerata dari variabel kualitas produk atas indikator *Preceived Quality* berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,21 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dari segi *Preceived Quality* tergolong baik.

Tabel 8 Rata-rata Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Produk

No.	Indikator	Nilai Mean
1	<i>Performance</i> (kinerja)	4,27
2	<i>Durability</i> (daya tahan)	4,2
3	<i>Comformance to Specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	4,3
4	<i>Features</i> (fitur)	4,25
5	<i>Reability</i> (keandalan)	4,16
6	<i>Aesthetics</i> (estetika)	4,26
7	<i>Preceived Quality</i> (kesan kualitas)	4,21
Rata-rata keseluruhan		4,23

Dari tabel 8 dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan dari indikator dalam variabel kualitas produk adalah 4,23 yang dalam hal ini berada pada *range* dua yaitu setuju, artinya kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon tergolong baik.

2. Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan Anggota (Y) dalam penelitian ini diukur berdasarkan 3 indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Keseuaian harapan

Tabel 9 Distribusi Jawaban Responden atas Kesesuaian Harapan

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Saya senang dan puas akan produk yang diberikan oleh BMA Cabang Jepon										4,38
	24	40	35	58,3	1	1,7	0	0	0	0	
2.	Saya merasa bahwa BMA Cabang Jepon memiliki kualitas yang baik										4,43
	26	43,3	34	56,7	0	0	0	0	0	0	
3.	Saya merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa di BMA Cabang Jepon sebagai pilihan pertama saat menggunakan jasa perbankan										4,38
	23	38,3	37	61,7	0	0	0	0	0	0	
4.	Saya merasa produk dan jasa yang diberikan BMA Cabang Jepon dapat memenuhi kebutuhan anggota										4,31
	20	33,3	39	65	1	1,7	0	0	0	0	
Rerata											4,26

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 9 dimana pertanyaan pertama yaitu saya senang dan puas akan produk yang diberikan oleh BMA Cabang Jepon, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,38. Untuk pertanyaan kedua yaitu saya merasa bahwa BMA Cabang Jepon memiliki kualitas yang baik, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,43. Pertanyaan ketiga yaitu saya merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan produk dan jasa di BMA Cabang Jepon sebagai pilihan pertama saat menggunakan jasa perbankan, mayoritas jawaban setuju dengan nilai 4,38. Dan pertanyaan terakhir yaitu saya merasa produk dan jasa yang diberikan BMA Cabang Jepon dapat memenuhi kebutuhan anggota

dengan nilai 4,31 yang menunjukkan bahwa mayoritas jawaban setuju.

Adapun rerata dari variabel kepuasan anggota atas indikator kesesuaian harapan berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,26 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota dari segi kesesuaian harapan tergolong baik.

b. Minat berkunjung kembali

Tabel 10 Distribusi Jawaban Responden atas Minat Berkunjung Kembali

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Saya akan terus menggunakan produk dan jasa di BMA Cabang Jepon										
	21	35	38	63,3	1	1,7	0	0	0	0	4,33
	Rerata										4,33

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 10 dengan pertanyaan bahwa saya akan terus menggunakan produk dan jasa di BMA Cabang Jepon, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,33. Adapun rerata dari variabel kepuasan anggota atas indikator minat berkunjung kembali berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,33 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota dari segi minat berkunjung kembali tergolong baik.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Tabel 11 Distribusi Jawaban Responden atas Kesiediaan Merekomendasikan

No	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Saya akan merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk dan jasa BMA Cabang Jepon										
	5	8,3	9	15	46	76,7	0	0	0	0	4,06
	Rerata										4,06

Sumber : Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 11 dengan pertanyaan bahwa saya akan merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk dan jasa BMA Cabang Jepon, kondisi ini mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh 4,06. Adapun rerata dari variabel kepuasan anggota atas indikator kesiediaan merekomendasikan berada pada *range* dua yaitu setuju dengan nilai rerata 4,06 yang dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota dari segi kesiediaan merekomendasikan berpengaruh tergolong baik.

Tabel 12 Rata-rata Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Anggota

No.	Indikator	Nilai Mean
1	Kesesuaian Harapan	4,26
2	Minat Berkunjung Kembali	4,33
3	Kesiediaan Merekomendasikan	4,06
	Rata-rata keseluruhan	4,21

Dari tabel 12 dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan dari indikator dalam variabel kepuasan anggota adalah 4,21 yang dalam hal ini berada pada *range* dua yaitu setuju, artinya kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon tergolong baik.

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di BMA Cabang Jepon

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada tabel 4.27 diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 12,445 dan nilai regresi X sebesar 0,287, yang artinya setiap penambahan 1% nilai kualitas produk, maka nilai kepuasan anggota bertambah 0,287. Pada tabel 4.28 diketahui bahwa H_a yang diajukan dapat diterima, karena diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,299 > 2,002$ dan nilai signifikansi $<$ taraf signifikansi 5% atau $0,002 < 0,05$, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabanag Jepon, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk simpanan mudharabah di BMA Cabang Jepon tergolong baik, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata distribusi jawaban responden sebesar 4,23 dengan nilai presentase jawaban sebesar 85%, nilai ini berada diantara 81%-100% yang artinya sangat baik.
2. Kepuasan anggota di BMA Cabang Jepon tergolong baik, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata distribusi jawaban responden sebesar 4,21 dengan nilai presentase jawaban sebesar 86% dimana nilai ini berada diantara 81%-100%, yang berarti sangat baik.
3. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini ditunjukkan

dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,299 > 2,002$ dengan nilai signifikansi $<$ taraf signifikansi 5% atau $0,002 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajija, Shochrul Romatul dkk. 2018. *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. Karanganyar. Tersedia dalam Google Books
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Daryanto, Setyabudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Edyansyah, T. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Manciri Cabang Lhokseumawe Pendopo). In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi 2014 "Kesiapan Daerah Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015"*. Fakultas Ekonomi- Universitas Malikussaleh.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planing dan Strategy*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1): 175-182.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Utomo Press.
- Kamelta, Edno. 2013. Pemanfaatan Internet Oleh Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2).
- Kementrian Agama RI. 2010. *Ar-rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikhraj Khazanah Ilmu.
- Maruta, H. 2016. Akad Mudharabah, Musyarakah, dan Murabahah Serta Aplikasinya Dalam Masyarakat. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(2).
- Maulana, Ade Syarif. 2016. Pengeruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2).
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Pangastuti, R. L. 2017. The Influence of Experiential Marketing And Service Quality For Being Reasonability of Customers Loyalty Farming (Case Study of Beauty Saloon of London Beauty Center "LBC"). *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(2).
- Permana, M. V. 2013. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Media.
- S, Burhanudin. 2010. *Lembaga Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. 2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1).
- Soemitra, Andi. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua. Jakarta: KENCANA
- Sofiana, T. 2014. Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional. *Jurnal Hukum Islam*.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Pnelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Edisi pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- UNIBA, F. H., & Nourma Dewi. 2017. Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (bmt) dalam Sistem Perekonomian di Indonesia. *Serambi Hukum*, 11(01).
- Wulandari, N., & Mudiantono, M. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang). *Doctoral*

*Dissertation, Fakultas Ekonomika dan
Bisnis.*

Yusuf, Yusfita dkk. 2020. *Pengantar Dasar
Statistika Berbasis Masalah*. Surabaya:
CV. Jakad Media Publishing.

Hendryadi. 2010. *Populasi dan Sampel*. Diakses
pada tanggal 23 April 2021, dari
[https://www.google.com/amp/s/teorionline
.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-
sampel/amp/](https://www.google.com/amp/s/teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/amp/)

Kusnandar, Viva Budy. 25 September 2019.
*Indonesia Negara dengan Penduduk Muslim
Terbesar Dunia*. Diakses pada tanggal 8 Januari
2024, dari
[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/
09/25/indonesia-negara-dengan-penduduk-
muslim-terbesar-
dunia#:~:text=kemudian%20pada%202020%2C
%20penduduk%20muslim,sebanyak%20167%2
C41%20juta%20jiwa](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/25/indonesia-negara-dengan-penduduk-muslim-terbesar-dunia#:~:text=kemudian%20pada%202020%2C%20penduduk%20muslim,sebanyak%20167%2C41%20juta%20jiwa)

