

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian global yang tercermin dari diberlakukannya perdagangan bebas dan perkembangan teknologi serta informasi mendorong juga pertumbuhan jadi sektor jasa. Kenyataan ini mendorong adanya peningkatan minat dan juga perhatian, baik dari kalangan akademisi maupun praktisi untuk menelaah dan mengkaji berbagai permasalahan dalam sektor jasa.

Definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*Intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak.

Kualitas pelayanan bagi perusahaan jasa adalah menyangkut segala sesuatu yang mempengaruhi penilaian konsumen atas jasa pelayanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2011: 27) terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan yang ditinjau dari sudut pandang nasabah,

antara lain: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Selain dari kualitas layanan faktor kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam memberikan pelayanan. Untuk itu jasa pembiayaan harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat dalam menggunakan jasa pinjaman aman dan transparan. Menurut Ganesan dan Shankar (2009:165): “Kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu *Credibility* dan *Benevolence*. *Credibility* didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektifitas dan kehandalan pekerjaan. *Benevolence* didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk”. Sedangkan menurut Kotler (2012: 40) kepercayaan merupakan tingkat kepastian konsumen ketika diperjelas dengan mengingat yang berulang-ulang dari pelaku pasar dan teman-temannya.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa pinjaman ialah faktor keamanan. Faktor keamanan juga sangat penting untuk melindungi data dari perusahaan atau

penyalahgunaan yang dilakukan oleh orang dalam atau diluar perusahaan seperti berupa jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Demikian halnya dengan kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu harus memiliki kualitas pelayanannya, kepercayaan dan keamanan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur PT. PNM Mekaar Syariah dalam memberikan kepuasan yang terbaik. Hal yang telah dilakukan oleh PT. PNM Mekaar Syariah dari tahun ke tahun selalu fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya nasabah maupun calon nasabah akan lebih percaya dan merasa aman dengan apa yang dilakukan oleh PT. PNM Mekaar Syariah.¹ Untuk merespon pasar, sejak akhir tahun 2018, mulai terbentuk pembiayaan PNM Mekaar Syariah melalui pengembangan di beberapa cabang dimulai dari wilayah Aceh, Padang, dan Nusa Tenggara Barat. Hingga akhir tahun 2022, PNM Mekaar Syariah telah memiliki 9.928.948 nasabah atau sebesar 74,7% dari total 13.824.173 Number of Account (NoA) nasabah PNM Mekaar.² Sementara itu, per tahun 2021 nasabah yang menggunakan

¹Tri Hariono, Erna Listyaningsih, dan Wiewiek Indriani, “Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus”, JJMM : Jurnal Jejama Manajemen Malahayati, vol 1 no. 1 (2021), h. 32–41, <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/5580>.

²“PNM|PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah,” diakses 19 September 2023, <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>.

jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu sebanyak 4.996, yang terbagi menjadi kurang lebih (-+) 400 kelompok, dalam satu kelompok terdapat minimal 10 (sepuluh) dan 30 (tiga puluh) nasabah.³ Sedangkan per tahun 2023 nasabah yang menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu sebanyak 5.334 nasabah.

Pada pelaksanaannya, PT. PNM Mekaar Syariah sudah mempunyai sistem dan prosedur yang digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan transaksi pemberian kredit. PT. PNM Mekaar Syariah yaitu program pembiayaan yang produktif sejahtera dengan jumlah kredit hanya 2 juta rupiah per orang yang memiliki atau ingin mengembangkan industri rumah tangga mikronya.

PNM Mekaar Syariah merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang keuangan, yang aktifitas kegiatannya menyalurkan dana pembiayaan tanpa jaminan kepada ibu-ibu pra sejahtera dengan tujuan mensejahterakan keluarga kurang mampu. PNM merupakan antitesis perbankan, PNM tidak menerapkan model pembiayaan seperti layaknya di perbankan. Tugas utama PNM adalah

³Nanda Setiawan, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Program Pembiayaan ‘Mekaar’ (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) Syariah DI PT. PNM Mekaar Syariah (Persero) Bengkulu” (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Bengkulu, 2022), h. 110.

memberikan solusi pembiayaan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan kemampuan yang ada berdasarkan kelayakan usaha serta prinsip ekonomi pasar.⁴

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah sebagai suatu lembaga yang menyalurkan dana kepada masyarakat untuk membantu pembangunan di Indonesia umumnya. Eksistensinya juga sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Sehingga semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah maka dapat membantu masyarakat dalam permodalan untuk usaha kecil, Keberadaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) ini merupakan salah satu potensi yang dimiliki oleh daerah.

Dalam pembiayaan dana modal usaha PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, pembayaran cicilan selama 50 minggu dilakukan dengan sistem kredit, dengan tujuan untuk memudahkan nasabah membayar pinjaman modal usaha. Selain itu, dalam pembayaran cicilan pinjaman modal usaha yang diberikan oleh PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah menganut sistem tanggung renteng, dan apabila salah satu anggota kelompok tidak mampu membayar, maka kelompok yang bertanggung jawab.

⁴Tris Susilawati, “Analisis Sistem Pengendalian Internal Pada Pemberian Kredit di PT PNM Mekaar Cabang Tegal Timur” (Skripsi, Politeknik Harapan Bersama, 2021), h. 3-4.

Program simpan pinjam Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah memberikan pinjaman dana kepada masyarakat dengan tujuan untuk membangun serta meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian ekonomi masyarakat. Hal ini untuk mendapatkan dana simpan pinjam tersebut para peminjam harus memiliki kelompok usaha yang berjumlah minimal 10 orang dan mengajukan proposal kelompok usaha, masing-masing proposal permohonan akan dinilai apakah permohonan itu layak atau tidak untuk diberikan pinjaman.

Setelah diberikan pinjaman modal PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah berhak menerima cicilan dari para nasabah, cicilan itu diterima oleh pihak PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah setiap seminggu sekali, para nasabah wajib mencicil dari pinjaman yang sudah diberikan selama satu tahun dua minggu atau selama 50 minggu.⁵

Dari observasi awal yang peneliti lakukan di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Peneliti menemukan adanya pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah

⁵Ikbal, Andi Mattulada A, dan Hariyanto R. Djatola, “Peningkatan UMKM Melalui Peran PT . Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Desa Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong”, Jurnal Kolaboratif sains, vol 6, no. 7 (2023), h. 757–764.

Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Seperti nasabah yang merasa puas dengan sistem layanan pinjaman, informasi yang jelas, akurat, dan memadai mengenai syarat dan ketentuan pinjaman, serta menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah selama proses pengajuan dan peminjaman yang diberikan oleh PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu”.

B. Batasan Masalah

Terkait dengan luasnya lingkup permasalahan dan keterbatasan waktu dalam penelitian, maka permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan yang menjadi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu?
4. Apakah kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu

3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan/manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah khazanah, wawasan, informasi, pemahaman, pengetahuan dan pengertian bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Serta diharapkan mampu menjadi sumber referensi teoritis untuk penelitian sejenis di masa mendatang sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih konkrit dan mendalam dengan teori yang terdapat didalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wadah pengembangan teori-teori atau acuan untuk

mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta evaluasi terhadap lembaga dan bagi seluruh elemen yang terlibat didalam penelitian ini.

b. Bagi PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi yang berguna sebagai acuan, alat dan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan bagi para pengambil keputusan.

c. Bagi Aspek Akademik

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama sehingga dapat memberikan ilmu dan pengetahuan dimasa depan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilaksanakan oleh Tri Hariono, Erna Listyaningsih dan Wiewiek Indriani. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh (1) pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan nasabah ULaMM (Unit Pelayanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Kota Agung Unit, Tanggamus (2) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus, ULaMM (Unit Pelayanan Modal Mikro). (3) Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus, ULaMM (Unit Pelayanan Modal Mikro). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ULaMM Kota Agung Unit Tanggamus periode 2016-2018 yang berjumlah 1665 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 324 orang. Variabel yang digunakan sebanyak 5 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa: a) variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. b) variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. c) variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. d) variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan e) variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. f) variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, g) variabel promosi tidak berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan.⁶ Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dan objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel dan subjek penelitiannya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Hudian Noor, Lamsah dan Farida Yulianti. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT Permodalan Nasional Madani Unit Tanah Laut. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam menggunakan jasa pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Tanah Laut selama ini dan yang seharusnya. Metode penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah pinjaman ULaMM. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Tanah Laut yang menggunakan jasa pinjaman ULaMM selama ini dilihat dari atribut dimensi pelayanan secara keseluruhan rata-rata presentase menunjukkan bahwa 96,1% pelayanan yang

⁶Tri Hariono, Erna Listyaningsih, dan Wiewiek Indriani, “Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus”, JJMM : Jurnal Jejama Manajemen Malahayati vol 1, no. 1 (2021), h. 32–41, <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/5580>.

diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan (konsumen).⁷ Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel dan subjek penelitiannya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Swastika Suryani dan Komsu Koranti. Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. Tujuan penelitian ini untuk mengklarifikasi apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pengguna Bukalapak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 5 variabel, diukur dengan skala likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Model (SEM). Responden terdiri dari 200 konsumen yang pernah berbelanja di Bukalapak. Penelitian ini menemukan pengaruh langsung dan positif keamanan maupun sikap pengguna terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap sikap pengguna, serta kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan maupun melalui sikap pengguna. Sebaliknya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta

⁷Hudian Noor, Lamsah dan Farida Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (UNIT Layanan Modal Mikro) PT Permodalan Nasional Madani Unit Tanah Laut", (2021), h. 1-5.

keamanan terhadap sikap pengguna. Hasil penelitian membuktikan bahwa faktor kepercayaan yang paling signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pengguna.⁸ Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel dan subjek penelitiannya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Yayan Sudaryana. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos Indonesia Kota Tangerang. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data digunakan dengan: Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi, Analisis Koefisien Determinasi dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian diperoleh sebagai berikut: 1). Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen). 2) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan konsumen 3). Terdapat pengaruh positif

⁸Swastika Suryani dan Komsu Koranti, "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce", Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis vol 27, no. 2 (2022), h. 183–198.

dan signifikan atas harga terhadap kepuasan konsumen 4). Terdapat pengaruh signifikan atas kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.⁹ Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dan objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel, metode dan subjek penelitiannya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, dan Elisabeth Yansye Metekohy. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo) secara parsial dan simultan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 nasabah Bank Rakyat Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu analisis yaitu SPSS Versi 26.0. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo). Berdasarkan hasil uji simultan,

⁹ Yayan Sudaryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang", *Journal of Management Review*, vol 4, no 1 (2020), h. 447–455, <https://jurnal.unigal.ac.id/managementreview/article/view/2954>.

ditemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo).¹⁰ Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel dan subjek penelitiannya.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Susi Susanti. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee RR Pekanbaru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Coffee Pekanbaru sebanyak 60 orang. Penulis menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pelanggan Coffee RR yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 orang. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan atau secara bersama-

¹⁰Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, dan Elisabeth Yansye Metekohy, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo)", *Account*, vol 8, no 1 (2021), h. 1423–1430, <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/acc/article/view/3874>.

sama, variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffe RR Pekanbaru. Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 25,6% sedangkan sisanya sebesar 74,4% dipengaruhi oleh variabel lain.¹¹ Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel serta objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel, metode dan subjek penelitiannya.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Afris Harnianda. Penelitian ini berjudul Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Di BSI Cabang Malang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah di BSI cabang Malang. Populasi dalam penelitian ini tidak terbatas yaitu berjumlah 3.000.933 sehingga hanya menggunakan sampel sebanyak 150 responden yang merupakan nasabah di Bank BSI cabang Malang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif serta menggunakan jalur analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

¹¹Susi Susanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee RR Pekanbaru" (Skripsi, Program Studi Manajemen, Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2019), h. i.

pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah serta pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah merupakan variabel yang dapat memediasi.¹² Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel, metode dan subjek penelitiannya.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Zainatun Mastura. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh). Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh). Metode penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji kesahihan dan keandalannya. Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama

¹²Afris Harnianda, "Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Di BSI Cabang Malang" (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), h. xv.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³ Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel, metode dan subjek penelitiannya.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Septi Mauludiyahwati. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Konsumen Www.Lazada.Co.Id). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian online. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna lazada di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria pengguna lazada.co.id di Yogyakarta yang pernah membeli secara *online* di lazada.co.id. sampel berjumlah 200 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan

¹³Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)" (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), h. xv.

kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,692 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,396; (2) keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,895 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,325; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,036 dengan nilai signifikan sebesar 0,043, lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,163; (4) persepsi risiko berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t hitung 2,008 dengan nilai signifikansi sebesar 0,046, lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,138; (5) kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dengan hasil F hitung sebesar 29,449 dengan signifikansi sebesar 0,000.¹⁴ Perbedaan penelitian ini terletak pada

¹⁴Septi Mauludiyahwati, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap

variabel serta objek penelitiannya sedangkan persamaannya terletak pada variabel, metode dan subjek penelitiannya.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi lagi menjadi sub-sub bab, hal ini dimaksudkan agar lebih jelas dan mudah dipahami. Secara garis besar materi pembahasan dari masing-masing bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini merupakan bagian awal dari penulisan proposal skripsi ini yang menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab II ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada kemudian di lanjutkan dengan kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel,

Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Konsumen Www.Lazada.Co.Id)” (Skripsi, Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), h. vii.

sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab IV ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan analisis data

BAB V PENUTUP

Bab V menyajikan kesimpulan atas hasil penelitian dan beberapa saran yang diharapkan dapat bersifat konstruktif dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Bagian akhir skripsi meliputi daftar pustaka dan lampiran.

