



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 15964-15975

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Murabahah terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Lolong Belanti Kota Padang

Mira Sagita^{1✉}, Siska Fitriana Sari², Imtihan³, Liza Yuliana⁴

Universitas Nahdlatul Ulama Sumatera Barat

Email: mirasagita2001@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk murabahah terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah lolong belanti kota padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda untuk menentukan hipotesis menggunakan aplikasi SPSS. Sampel penelitian ini terdiri dari para anggota KSPPS Lolong Belanti Kota Padang yang menilai Tingkat kepuasan di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti Kota Padang, sedangkan besar sampel yang digunakan adalah 30 orang yang dijadikan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini Sebagian menunjukkan: 1). Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti. 2). Variabel produk murabahah tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam uji hipotesis yang digunakan uji F mengatakan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan dan produk murabahah terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti Kota Padang, namun satu variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel produk murabahah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Produk Murabahah*

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality and murabahah products on member satisfaction in the Lolong Belanti sharia financing savings and loan cooperative, Padang City. This research uses quantitative methods. The analytical tool used is multiple linear regression to determine hypotheses using the SPSS application. The sample for this research consisted of members of the Lolong Belanti KSPPS, Padang City, who assessed the level of satisfaction at the Lolong Belanti sharia financing savings and loan cooperative, Padang City, while the sample size used was 30 people who were sampled using a purposive sampling technique. The results of this research partly show: 1). The service quality variable has a significant positive effect on member satisfaction at the Lolong Belanti sharia financing savings and loans cooperative. 2). The murabahah product variable has no effect on member satisfaction at the Lolong Belanti sharia financing savings and loan cooperative. Therefore, it can be concluded that in the hypothesis test used the F test shows that the variables influence service quality and murabahah products on member satisfaction in the Lolong Belanti sharia financing savings and loan cooperative, Padang City, but one variable that has no effect is the murabahah product variable.

Keywords: *Service Quality, Murabahah Products*

PENDAHULUAN

Ada faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai salah satu cara yang dilakukan demi menciptakan rasa nyaman terhadap anggota agar mereka merasakan utilitas yang diharapkan. Adanya pemberian kualitas pelayanan, maka secara tak langsung kepuasan konsumen juga menjadi kenyataan. Tidak hanya memberi pelayanan yang berkualitas, namun diperlukannya memberikan produk yang bagus yang sebanding harga yang mana hal ini juga menjadi faktor yang bisa memengaruhi kepuasan anggota.

Menurut penelitian terdahulu oleh Mega Silviani (2021) Dalam dunia Lembaga keuangan begitu banyaknya hal yang mempengaruhi berkembangnya usaha tersebut. Salah satunya yakni bagaimana cara pihak KSPPS bisa menarik perhatian konsumen dan membuat anggota merasa betah dengan cara melayani anggota dengan memberi pelayanan yang terbaik supaya anggota merasakan kepuasan atas pelayanan yang sudah dirasakan. Didalam persaingan usaha, kini pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk perusahaan untuk dideferensiasi saat perusahaan menjualkan produk yang sama dengan pesaing.

Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai pertimbangan bagi anggota untuk memutuskan sesuatu didalam usaha sebab jika melonjaknya kualitas pelayanan sebuah perusahaan, tentunya melonjak pula citra perusahaan dan memperoleh penilaian terbaik bagi pelanggan. Apabila perusahaan bisa memberi kualitas pelayanan yang terbaik

terhadap suatu jasa yang berupa kecepatannya didalam pelayanan, terjangkauanya lokasinya, rasa nyaman, dan menarik, maka kegiatan yang diberikan kepada pelanggan akan merasakan puas.

Tabel 1. Perkembangan Pembiayaan Murabahah, Ijarah, dan Qard KSPPS Lolong Belanti
Periode 2020 - 2023

Tahun	Pembiayaan murabahah	Pembiayaan ijarah	Pembiayaan qard
2020	190.389.450	94.921.850	-
2021	157.955.700	78.114.500	-
2022	223.740.325	179.171.725	-
2023	217.335.750	193.552.925	17.249.300

Sumber : laporan keuangan KSPPS lolong belanti

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa pembiayaan murabahah merupakan pembiayaannya lebih banyak ketimbang pembiayaan ijarah dan pembiayaan qard. Dimana pada tahun 2020 pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp.190.389.450 tahun 2021 mengalami penurunan sebesar Rp.157.955.700 mengalami peningkatan pada tahun 2022 sebesar Rp.223.740.325 kemudian mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar Rp.217.335.750. sedangkan untuk pembiayaan ijarah pada tahun 2020 sebesar Rp.94.921.850 tahun 2021 mengalami penurunan yang sedikit sebesar Rp.78.114.500 pada tahun 2022 mengalmi peningkatan yang cukup jauh sebesar Rp.179.171.725 dan tahun 2023 mengalmi peningkatan lagi sebesar Rp.193.552.925. Pada pembiayaan qard dari tahun 2020- 2022 tidak adanya pembiayaan tapi pada tahun 2023 terjadi pembiayaan sebesar Rp.17.249.300.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2015) murabahah merupakan pembiayaan yang memposisikan anggota sebagai pembeli dan KSPPS sebagai penjual, dan operasional murabahah ini murni menggunakan rukun syarat jual beli, Dimana ada terdapat beberapa hal yang harus ada dalam transaksi jual beli tersebut. Harus ada penjual dan pembeli, objek yang diperjual belikan, ada ijab dan qabul, serta ada akad yang menyertai perjanjian jual beli ini.

Menurut Andi Warman Azwar Karim murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang telah di sepakati, dalam hal ini , pihak pihak yang telah memberikan pembiyaan seperti bank – bank syariah atau Lembaga – Lembaga keuangan mikro syariah lainnya, seperti KSPPS Lolong Belanti. Anggota KSPPS lebih dominan menggunakan pembiayaan murabahah yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang di sepakati oleh kedua belah pihak.

Pembiayaan murabahah menjadi produk pembiayaan unggulan KSPPS, karena produk pembiayaan yang paling sering dipilih anggota KSPPS dan salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan KSPPS dilihat dari pembiayaan murabahah cukup besar pendapatannya ketimbang pembiayaan ijarah dan pembiayaan qard yang ada di KSPPS lolong belanti.

Dalam hal penyaluran dana, KSPPS lolong belanti lebih mengedepankan pembiayaan murabahah, dengan alasan bahwa pembiayaan murabahah risikonya lebih kecil dibandingkan dengan pembiayaan yang lain karena pihak KSPPS telah membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan anggota KSPPS baik dari segi pembayaran maupun jumlah margin yang ditetapkan oleh KSPPS, serta pengembalian yang telah ditentukan sejak awal yang memudahkan KSPPS dalam memprediksi keuntungan yang akan diperoleh. Selain itu, pembiayaan murabahah juga cukup diminati oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti penelitian ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Murabahah Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS Lolong Belanti Kota Padang".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan analisis data statistik. Yang mana metode ini disebut juga sebagai metode positivistic karena di dasari oleh filsafat positivism, metode penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi serta sampel yang ada, dalam pengumpulan data metode ini menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan adalah menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiono, 2016).

Penelitian ini dilaksanakan di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah lolong belanti kota padang tepatnya Jl. beringin No 1B, dengan populasi yang digunakan adalah anggota koperasi, sampel yang digunakan 30 responden anggota koperasi. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu: 1. Observasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan objek penelitian, 2. Kuisisioner/angket, 3 dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Adapun beberapa Langkah yang digunakan yaitu:

1. Uji instrument yaitu a). uji validitas Data valid merupakan data yang menunjukkan ketepatan antara yang terjadi sesungguhnya dilapangan dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. model dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel pada $\alpha=5\%$. b). Uji reliabilitas Kuesioner dikatakan

reliabel ketika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > dari r tabel, menurut Joko Widiyanto.

2. Analisis data yaitu Analisis Deskriptif Analisis deskriptif dimaksud untuk menggambarkan masing-masing variable secara mandiri yaitu kualitas Pelayanan (X1), dan Produk Murabahah (X2) Dan Kepuasan Anggota (Y) di KSPPS Lolong Belanti. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan masing- masing variabel dalam bentuk menyatukan data kedalam bentuk hasil distribusi, frekuensi, kemudian dilakukan analisis persentase, mean, standard deviasi, dan koefisien variasi serta memberikan interpretasi analisis tersebut.
3. Uji asumsi klasik yaitu a). Nilai residual dikatakan normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut Sebagian besar mendekati nilai homogen rata-rata. Uji normalitas dilakukan menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov yaitu, bila nilai signifikansi > 0,05 berarti distribusi data dinyatakan normal, dan begitu pula sebaliknya. b).uji multikolinieritas Uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak, model yang baik tidak akan terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance (Ghozali, 2011). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1 maka tidak terjadi gejala multi kolinearitas dalam penelitian ini. c).uji heteroskedastisitas Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang mengandung situasi Homoskedastisitas (Ghozali, 2011).
4. Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1), produk murabahah (X2), terhadap kepuasan anggota di KSPPS Lolong Belanti(Y).
5. Uji hipotesis Penelitian ini dilakukan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Murabahah Terhadap Kepuasan Anggota Dikoperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Lolong Belanti Kota Padang. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah a. Uji T, b. Uji F, c. Uji R dengan bantuan SPSS 23.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Uji hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

- a. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji hipotesis berdasarkan signifikansi

- a. Jika angka sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika angka sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- c. Jika sig. $F > 0,1$ maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Jika sig. $F < 0,1$ artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinan dilakukan seberapa besar variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen menggunakan purposive sampling maka data yang akan diambil berasal dari R2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas yang diperoleh adalah Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuersioner. Suatu kuersioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuersioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuersioner dan yang sudah kita buat betul-betul dengan mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Pengambilan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r diatas $0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid dan sebaliknya apabila dibawah $0,05$ maka butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Pada penelitian ini dalam pengujian validitas peneliti menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS versi 23. Dan hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa angket/ kusioner dan yang digunakan semuanya valid. Karena r hitung lebih besar dari pada r tabel ($0,361$).

Tabel 2. Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel X1	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,649	0,361	Valid
X1.2	0,707	0,361	Valid
X1.3	0,805	0,361	Valid
X1.4	0,696	0,361	Valid
X1.5	0,814	0,361	Valid
X1.6	0,402	0,361	Valid
X1.7	0,507	0,361	Valid
X1.8	0,461	0,361	Valid
X1.9	0,778	0,361	Valid
X1.10	0,767	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Tabel 3. Validitas Produk Murabahah (X2)

Variabel X2	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.	0,83	0,36	Vali
X2.	0,76	0,36	Vali
X2.	0,87	0,36	Vali
X2.	0,58	0,36	Vali
X2.	0,79	0,36	Vali

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Tabel 4. Validitas Kepuasan Anggota (Y)

Variabel Y	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,514	0,361	Valid
Y.2	0,761	0,361	Valid
Y.3	0,861	0,361	Valid
Y.4	0,781	0,361	Valid
Y.5	0,607	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 2023

Adapun uji reabilitas Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan dan membuktikan bahwa suatu instrument data dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik (Sugiyono, 2020). *Koefisien alpha* dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Perhitungan data tersebut akan dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 23.

Tabel 5. Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Cronbach"s Alpha	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,854	0,361	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah SPSS 2023

Tabel 6. Reliabilitas Produk Murabahah

Variabel	Cronbach"s Alpha	R Tabel	Keterangan
Produk Murabahah	0,807	0,361	Reliabel

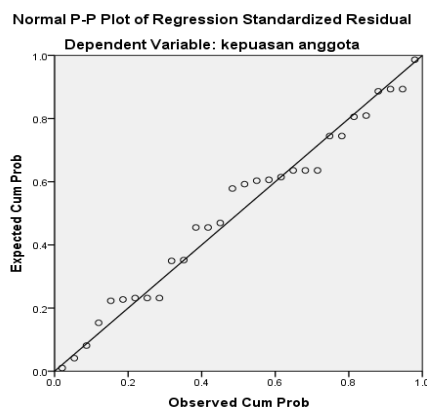
Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 2023

Tabel 7. Reliabilitas Kepuasan Anggota

Variabel	Cronbach"s Alpha	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Anggota	0,742	0,361	Realiabel

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 2023

Berdasarkan data diatas diperoleh menunjukkan angket/kuisisioner dikatakan reliabel karena *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel X1 memiliki nilai reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* 0,854 variabel X2 reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* 0,807, sedangkan untuk variabel y reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* 0,742.



Berdasarkan gambar diatas hasil normalitas dengan menggunakan analisis *P-P Plot Regression Standarized Residual* menunjukkan bahwa titik- titik yang menyebar disekitar garis diagonal/menyebar mengikuti garis diagonal dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Tabel 8. Uji Multikolineritas

Variabel	Sig	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0.005	0,384	2,602
Produk Murabahah	0.964	0,384	2,602

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Dari tabel hasil uji multikolineritas dari nilai tolerance dan VIF pada setiap variabel. Jika nilai tolerance diatas 0,10 dan VIF < 10,00 berarti tidak terjadi gejala multikolineritas. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance sebesar (0,384 > 0,10) dan nilai VIF (2,602 < 10,00) dan selanjutnya variabel produk murabahah memiliki nilai tolerance sebesar (0,384 > 0,10) dan nilai VIF (2,602 < 10,00)

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig
Kualitas Pelayanan	0,722
Produk Murabahah	0,378

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Dari tabel diatas dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki sig (0,722 > 0,05) dan variabel produk murabahah memiliki sig (0,378 > 0,05). Sehingga penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 10. Uji T Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,551	4,172		0,132	0,896
kualitas pelayanan produk murabahah	0,473	0,153	0,688	3,089	0,005
	0,011	0,247	0,010	0,045	0,964

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Dari uji hipotesis didapatkan:

- a. Uji hipotesis 1 (H1) berdasarkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig (0,005 < 0,05) dengan hasil nilai t hitung sebesar (3,089 > 0,361) Maka nilai tersebut

disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPSS Lolong Belanti, menunjukkan hipotesis 1 (H1) diterima.

- b. Uji hipotesis 2 (H2) berdasarkan variabel produk murabahah memiliki nilai sig (0,964 > 0.05) dengan hasil t hitung sebesar (0,045 < 0,361) Maka nilai tersebut disimpulkan bahwa variabel produk murabahah secara parsial tidak berpengaruh terhadap signifikansi kepuasan anggota di KSPSS Lolong Belanti, menunjukkan hipotesis H2 ditolak.

Tabel 11. Uji F ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression		2	29,447	12,706	.000b
1 Residual		27	2,318		
Total		29			

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

b. Predictors: (Constant), produk murabahah, kualitas pelayanan

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 2023

Berdasarkan dari data diatas, hasil dari nilai signifikansi (0,000 < 0,05) menjelaskan variabel kualitas pelayanan, dan produk murabahah berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti Kota Padang.

Tabel 12. Uji R² Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696a	0,485	0,447	1,522

a. Predictors: (Constant), produk murabahah, kualitas pelayanan

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 23

Dari tabel diatas diperoleh nilai R square 0,485 nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa sebanyak 0,485 atau 48,5% menunjukkan bahwa kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti Kota Padang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk murabahah sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. maka dapat dikatakan uji R2 sudah cukup bagus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan hasil Analisa data yang sudah dilaksanakan yaitu : Apakah terdapat pengaruh penggunaan kualitas pelayanan dan produk murabahah terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah lolong belanti kota padang bahwa, kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah lolong belanti. Bisa dilihat pada uji T nilai yang diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,089 dan t-tabel 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak. Jadi variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota berdasarkan variabel produk murabahah memiliki nilai sig ($0,964 > 0.05$) dan nilai koefisien reg ($0,045 < 0,361$) Maka nilai tersebut disimpulkan bahwa variabel produk murabahah secara parsial tidak berpengaruh terhadap signifikansi kepuasan anggota di KSPPS Lolong Belanti, menunjukkan hipotesis H_2 ditolak. dan Diperoleh nilai R square 0,485 nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa sebanyak 0,485 atau 48,5% menunjukkan bahwa kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Lolong Belanti Kota Padang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk murabahah sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. maka dapat dikatakan uji R2 sudah cukup bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhila, N. (2015). *Analisis Pembiayaan Mudharabah Dan Murabahah Terhadap Laba Bank Syariah Mandiri*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, 15(1).
- Fatimah, C. E. A. (2018). *Pengaruh kualitas produk pembiayaan murabahah, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan nasabah BPRS Al Salaam Kantor Cabang Cinere* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah).
- Ghozali, M. (2021). Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah. *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 65-76.
- Hidayat, F. (2016). Alternative Sistem Pengawasan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam Mewujudkan Syariah Compliance. *Jurnal Mahkamah: Kajian Ilmu Hukum Dan Hukum Islam*.
- 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.

- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss19, Edisi Kelima* (Semarang Universitas Diponegoro, 2011), h.101
- Indriyati, R (2018). *Analisis Kepuasan Anggota di KSPPS ANDA Karanggede* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA). , 1(2), 383-407.
- Kusumawardhani, N. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, kualitas produk, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis).
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 27-36.
- Rohmaniyah, F. (2020). *Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di kabupaten Kudus. *Kudus: Iqtishadia*.
- Safitri, ENA (2018). *Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BPRS Metro Madani Metro)* (Disertasi Doktor, IAIN Metro).