
Original Research Article

The Effect of Product Quality and Service Quality on Member Satisfaction on Multipurpose Blessing Loans at KSPPS BMT NU East Java Camplong Branch

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pinjaman Multiguna Berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

Khoirun Nisa^{1*}, Khotibul Umam² 

^{1,2} Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Indonesia

Article history: Received 17 March 2025; Accepted 28 April 2025; Published 30 April 2025

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of product quality and service quality on member satisfaction for the Multiguna Berkah Loan product at KSPPS BMT NU East Java, Camplong Branch. The research employed a quantitative method through multiple linear regression analysis with a sample of 98 respondents drawn from the population of members using the loan product. The results indicate that both product quality and service quality have a positive and significant impact on member satisfaction. These findings demonstrate that improvements in product and service quality can increase member satisfaction, which in turn can strengthen their loyalty to the Multiguna Berkah Loan product at KSPPS BMT NU East Java, Camplong Branch. This research provides important implications for the management of KSPPS BMT NU East Java, Camplong Branch to continuously enhance product and service quality and collect feedback from members for sustainable improvement.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Member Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk serta layanan terhadap kepuasan anggota pada produk Pinjaman Multiguna Berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui analisis regresi linear berganda dengan sampel sebanyak 98 responden yang diambil dari populasi anggota pengguna produk pinjaman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

*Corresponding author.

E-mail address: anishoirun14@gmail.com

Peer reviewed under responsibility of Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

© 2025 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, All right reserved, This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

anggota. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan kualitas produk dan layanan dapat meningkatkan kepuasan anggota, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas mereka terhadap produk Pinjaman Multiguna Berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan serta mengumpulkan umpan balik dari anggotanya untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

HOW TO CITE: Khoirun Nisa, Khotibul Umam (2025). The Effect of Product Quality and Service Quality on Member Satisfaction on Multipurpose Blessing Loans at KSPPS BMT NU East Java Camplong Branch, Vol 9 (1), April 2025, 1-14. DOI Link: <http://doi.org/10.21070/perisai.v9i1.1780>

1. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia, khususnya lembaga keuangan syariah, menunjukkan tren yang cukup signifikan (Karim, 2010). Lembaga keuangan syariah, baik bank maupun non-bank, semakin banyak bermunculan dan berkontribusi terhadap perekonomian masyarakat. Adapun bentuk lembaga keuangan non-bank tersebut dapat berupa lembaga penggadaian syariah, leasing syariah, asuransi syariah, lembaga keuangan mikro syariah dan lainnya. Salah satu lembaga keuangan mikro yang banyak saat ini cukup banyak oleh dikenal masyarakat adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) (Mila Arlina et al., 2023).

KSPPS merupakan lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. KSPPS bertujuan untuk menghimpun dana tabungan dari masyarakat dan menyediakan permodalan bagi masyarakat usaha mikro termasuk juga mengelola dana zakat, infak, sedakah dan wakaf (MenkopUKM, 2017). Berdasarkan data dari Komite Nasional Ekonomi Keuangan Syariah (KNEKS), jumlah KSPPS per Desember 2022 sebanyak 3.912 yang beranggotakan 4,6 juta orang dengan nilai total aset yang mencapai Rp20,67 Triliun (Saktiawan, 2023). Hadirnya KSPPS diharapkan dapat mendukung perekonomian masyarakat, terutama dalam mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong merupakan salah satu KSPPS yang turut serta dalam mendukung perekonomian masyarakat dengan membantu akses permodalan di daerah, khususnya bagi usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) melalui produk pinjaman multiguna berkah. Pinjaman multiguna berkah merupakan salah satu produk pembiayaan yang telah menarik perhatian dan minat masyarakat dengan menggunakan

jaminan emas, barang elektronik dan kendaraan bermotor dengan akad ijarah yang dihitung secara harian (Timur, 2024). Jumlah anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tren positif dengan adanya peningkatan jumlah anggota disetiap tahunnya. Pada tahun 2022, jumlah anggota produk pinjaman multiguna berkah mencapai 4.005 anggota, yang kemudian menjadi 5.190 anggota pada tahun 2023. Adapun pada tahun 2024, jumlah anggota produk pinjaman multiguna berkah mencapai 5.728, mencatatkan pertumbuhan sekitar 10% dibandingkan tahun sebelumnya (Hanafi, 2025).

Peningkatan jumlah anggota pada produk pinjaman multiguna berkah tersebut menunjukkan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dapat memenuhi harapan anggotanya dan meningkatkan kepuasan mereka sehingga dapat mempertahankan pertumbuhan anggota yang berkelanjutan (Nor Laila Lutfia, 2024). Kualitas produk dan kualitas layanan bisa jadi memiliki faktor kemungkinan yang cukup penting dalam menarik dan mempertahankan anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Namun, peneliti menemukan research gap dalam beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Fitrah Nurisani menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan yang diberikan (Lestari, 2024) (Fitrah Nurisani, 2023). Namun beberapa penelitian yang lain menyatakan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh kualitas produk (Rizqi, 2021) dan begitu juga kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh layanan yang diberikan (Budiarno, Udayana & Lukitaningsih, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, diharapkan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dapat mengembangkan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperluas jangkauan dan manfaatnya kepada masyarakat luas.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan hubungan kausal. Hubungan kausal merupakan hubungan sebab akibat yaitu dengan adanya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda

untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen, berupa kualitas produk dan kualitas layanan, terhadap variabel independen kepuasan anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota pengguna produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong yang berjumlah 5.728 anggota.

Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik non-probabilty sampling dengan metode accidental sampling. Ukuran sampel dihitung menggunakan teknik slovin dengan tingkat kesalahan 10% yang menghasilkan sampel sebanyak 98 responden. Accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan/insidental (Machali, 2017). Setiap anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur yang secara kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai responden. Dengan accidental sampling, peneliti dapat menjangkau seluruh responden dengan cepat dan mudah karena tidak semua anggota koperasi bisa datang secara bersamaan ke kantor KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong untuk mengisi koesioner secara bersamaan dalam satu waktu.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan koesioner yang disebarkan kepada anggota produk pinjaman multiguna berkah untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk Pinjaman Multiguna Berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dengan menggunakan skala likert. Adapun data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan informasi lain yang relevan dengan penelitian (Nanda Dwi Rizkia, 2023). Penggunaan kedua jenis data ini bertujuan untuk memastikan akurasi dan relevansi informasi dan data penelitian.

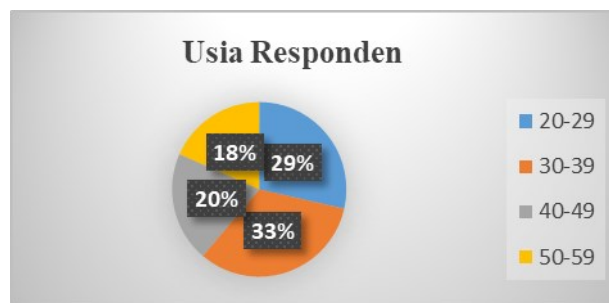
Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah sistematis dari Imam Ghasali yang mencakup pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, yang dilanjutkan dengan uji analisis regresi linier berganda, uji T (Parsial), dan Uji F (Simultan) untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan, terhadap kepuasan anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong (Ghozali, 2005). Setelah itu, peneliti akan melakukan interpretasi hasil penelitian yang dimasukkan dalam pembahasan sekaligus membuat kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Deskripsi Responden

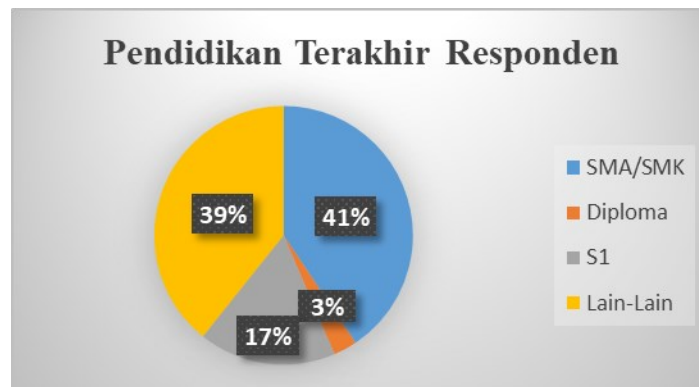
Penelitian ini melibatkan 98 responden yang dipilih menggunakan teknik slovin pada tingkat kesalahan sebesar 10% dari total populasi sebanyak 5728 anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Karakteristik demografis responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah individu berusia produktif, dengan latar pendidikan yang bervariasi.

Gambar 1. Deskripsi Usia Responden



Dalam penelitian ini, responden dengan usia 20-29 tahun berjumlah 28 orang, yang menyumbang presentase sebanyak 29%. Selanjutnya, responden yang berusia 30-39 tahun tercatat sebanyak 32 oran atau 33% dari total responden. Adapun untuk kelompok usia 40-49 tahun terdapat 20 orang yang mewakili 20%. Sementara itu, responden yang berusia 50-59 tahun tercatat sebanyak 18 orang dengan presentasi 18%.

Gambar 2. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden



Adapun latar belakang Pendidikan terakhir responden memiliki variasi yang berbeda-beda, yaitu lulusan SD dan SMP sebanyak 32 orang (39%), SMA/SMK sebanyak 38 orang (41%), lulusan Diploma sebanyak 5 orang (3%), lulusan S1 sebanyak 23 orang (17%). Hal ini mencerminkan keragaman dalam penggunaan produk pinjaman multiguna berkah, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian pada uji validitas memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dapat dinyatakan sudah valid, mengingat nilai r-hitungnya lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. (V. Wiratna Sujarweni, 2012).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas					
Variabel	Item	Correlation	r_{tabel}	Sign	Validitas
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0,713	0,1671	0,00	Valid
	X1.2	0,721	0,1671	0,00	Valid
	X1.3	0,749	0,1671	0,00	Valid
	X1.4	0,698	0,1671	0,00	Valid
	X1.5	0,767	0,1671	0,00	Valid
	X1.6	0,809	0,1671	0,00	Valid
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0,657	0,1671	0,00	Valid
	X2.2	0,786	0,1671	0,00	Valid
	X2.3	0,761	0,1671	0,00	Valid
	X2.4	0,659	0,1671	0,00	Valid
	X2.5	0,729	0,1671	0,00	Valid
	X2.6	0,682	0,1671	0,00	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1	0,677	0,1671	0,00	Valid
	Y2	0,656	0,1671	0,00	Valid
	Y3	0,730	0,1671	0,00	Valid
	Y4	0,729	0,1671	0,00	Valid
	Y5	0,703	0,1671	0,00	Valid

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

Selain itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai di atas 0,60, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel (Eti Rochaety, 2009). Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
X1	0,836	Reliabel
X2	0,807	Reliabel
Y	0,738	Reliabel

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

c. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variable independent, serta model regresi ini tidak mengalami heteroskedastisitas maupun autokorelasi. Selain itu, uji normalitas menunjukkan bahwa data

The Effect of Product Quality and Service Quality on Member Satisfaction on Multipurpose Blessing Loans at KSPPS BMT NU East Java Camplong Branch

Khoirun Nisa, Khotibul Umam

residual berdistribusi normal, sehingga memenuhi syarat untuk analisis regresi. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variable kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) dalam persamaan model regresi. Hal ini disebabkan oleh nilai tolerance yang lebih besar dari 0,01 serta nilai VIF masing-masing variable lebih kurang dari 10 (Danang, 2013).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.777	2.272		4.743	.000		
	Kualitas produk	.206	.058	.328	3.516	.001	.970	1.031
	Kualitas Layanan	.215	.079	.253	2.711	.008	.970	1.031

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

Hasil uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel X1 adalah 0,180, sementara untuk variable X2 sebesar 0,353. Dengan demikian, nilai signifikansi semua variable pada uji glejser ini lebih besar dari angka 0,05. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini. (Slamet Riyanto, 2020).

Tabel 4. Hasil Heterokedastisitas Glejser

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.129	1.630		.693	.490
	Kualitas Produk	.060	.044	.137	1.350	.180
	Kualitas Layanan	-.045	.049	-.095	-.934	.353

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

Hasil pengujian autokorelasi dengan uji Durbin Watson (DW) menunjukkan nilai DW sebesar 2.192. Untuk mengetahui apakah terdapat autokolerasi, nilai DW tersebut perlu dibandingkan dengan nilai DW tabel pada tingkat kepercayaan sebesar 5%. Dengan jumlah sampel (n=98) dan jumlah variable independent (k=2), maka nilai dL dan dU dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Keputusan Uji Autokorelasi

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
98	2.192	1,629	1,712	2,371	2,288	Tidak ada autokorelasi

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa nilai Durbin Watson (DW) sebesar 2,192 terletak diantara $du=1,712$ dan $4-du= 2,288$ ($dU < DW < 4-dU$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terdapat autokorelasi. (Kuncoro, 2011).

Untuk uji normalitas, peneliti menemukan bahwa hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *One Sampel Kolmogrov Smirnov* memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,200 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa hasil uji pada penelitian ini dapat berdistribusi normal (Hadi, 2020).

Tabel 6. Hasil Uji One Sampel Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88829124
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.059
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian pada uji analisis regresi linear berganda mengindikasikan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil koefisien regresi kualitas produk (X1) menunjukkan angka 0,206, sedangkan untuk kualitas layanan (X2) adalah 0,215. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas produk dan layanan, maka akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan anggota sebesar 0,206 dan 0,215 satuan secara berurutan.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.777	2.272		4.743	.000
	Kualitas Produk	.206	.058	.328	3.516	.001
	Kualitas Layanan	.215	.079	.253	2.711	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

e. Uji T (Parsial)

Hasil analisis uji t memperlihatkan bahwa variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota secara signifikan.. Nilai signifikansi yang diperoleh untuk kualitas produk sebesar 0,001, sedangkan untuk kualitas layanan sebesar 0,008. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut berada di bawah ambang batas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan keuangan anggota (Sugiyono, 2010).

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (T)

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.777	2.272		4.743	.000
	Kualitas Produk	.206	.058	.328	3.516	.001
	Kualitas Layanan	.215	.079	.253	2.711	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

f. Uji F (Simultan) dan Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan), kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai F-hitung sebesar 11,849 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kedua variabel independent tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Syofian, 2013).

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.436	2	37.718	11.849	.000 ^b
	Residual	302.411	95	3.183		
	Total	377.847	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

Selain itu, hasil nilai koefisien determinan (R Square) memperlihatkan angka 0,085. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen (kualitas produk dan kualitas layanan) secara simultan mempunyai pengaruh sebesar 8,5% terhadap variable dependen (kepuasan anggota). Adapun sisanya sebesar 91,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diujikan pada penelitian ini (Ghozali, 2005). Nilai R Square yang masih tergolong kecil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa masih banyak faktor lain yang bisa memengaruhi kepuasan anggota koperasi, sehingga penelitian lebih lanjut tentu diperlukan untuk mengeksplorasi variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.291 ^a	.085	.065	1.908

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2025

g. Pembahasan

Kualitas produk merupakan karakteristik suatu produk atau jasa, yang ditentukan oleh sejauh mana produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang dinyatakan atau diimplementasikan (Philip kotler, 2021). Hasil analisis linear berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada produk Pinjaman Multiguna Berkah di KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($3,516 > 1,985$) dan nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,001 < 0,05$).

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa produk yang berkualitas dapat memenuhi harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Camplong akan merasa puas ketika produk Pinjaman Multiguna Berkah yang ditawarkan memiliki fitur, manfaat, dan nilai yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hasil dari penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sri Indah Lestari yang mengungkapkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Lestari, 2024).

Selain kualitas produk, kualitas layanan juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan anggota pada produk Pinjaman Multiguna Berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($2.711 > 1.985$) dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($0,008 < 0,05$). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Nurul Fathiatur Rizqi yang mengutarakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jatiroto di era pandemi (Rizqi, 2021).

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki hubungan yang saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan anggota. Hal ini terlihat dari Nilai F-hitung sebesar 11,849 dengan signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kedua variabel independent tersebut secara bersama-sama (simultan) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong perlu memperhatikan aspek kualitas produk dan kualitas layanan secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi anggota. Oleh karena itu, penting bagi manajemen KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong untuk terus meningkatkan kepuasan anggota dengan berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan seperti memberikan pelatihan bagi karyawan, melakukan pengembangan produk yang lebih inovatif, serta meningkatkan komunikasi dengan anggota untuk memahami kebutuhan anggota dengan lebih baik. Dengan memahami keinginan dan harapan anggota, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dapat melakukan perbaikan yang tepat dan relevan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada produk pinjaman multiguna berkah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong. Peningkatan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota, serta layanan yang responsif dan ramah, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota. Oleh karena itu, manajemen KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong perlu fokus pada pengembangan kedua aspek ini secara bersamaan, serta mengumpulkan umpan balik dari anggota untuk melakukan perbaikan yang relevan.

Selain itu, peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini seperti adanya keterbatasan jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya berfokus pada dua variabel saja. Oleh karena itu, peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mengeksplorasi variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan anggota dan menggunakan sampel yang lebih besar dengan metode yang lebih beragam untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif sehingga manajemen KSPPS dapat lebih memahami dinamika kepuasan anggota serta dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas produk dan layanannya untuk memuaskan para anggotanya.

Daftar Pustaka

- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium/article/download/4531/3206>
- Danang, S. (2013). *Metodelogi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama.
- Eti Rochaety, D. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*. Mitra Wacana media.
- Fitrah Nurinsani. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sape [Universitas Islam Negeri Mataram]. In *Universitas Islam Negeri Mataram*. https://etheses.uinmataram.ac.id/4883/1/FITRAH_NURINSANI_190502179.pdf
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 8.*. (Bandung: BP Undip.
- Hadi, S. (2020). *Seri Program Statistic Versi2000*. Univeritas Gajah Mada.
- Hanafi. (2025). Wawancara langsung dengan Hanafi, Kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong, pada 14 Januari 2025.

The Effect of Product Quality and Service Quality on Member Satisfaction on Multipurpose Blessing Loans at KSPPS BMT NU East Java Camplong Branch

Khoirun Nisa, Khotibul Umam

- Karim, A. (2010). *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan (Kelima)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen: YKPN.
- Lestari, S. I. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Layanan kredit gadai KCA (Kredit, Cepat, Aman) terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap [UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto]. https://repository.uinsaizu.ac.id/23496/1/SRI_INDAH_LESTARI_PengaruhKepercayaan%2C%20Kualitas%20Produk%20dan%20Layanan%20Kredit%20Gadai%20KCA%20Kredit%20Cepat%20Aman%29%20Terhadap%20Kepuasan%20Nasabah%20Studi%20Kasus%20Pada%20PT.%20Pegadaian%20Cabang%20Pembantu%20Cilacap%29..pdf
- Machali, I. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (p. 56). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- MenkopUKM. (2017). *Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi*. Kemenkop-Ukm. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/160827/permenkop-ukm-no-11permkukmxii2017-tahun-2017>
- Mila Arlina, A., Yazid, M., & Agus Hidayat, A. (2023). Prinsip Manajemen Pembiayaan Lembaga Non Bank Syariah (Studi Kasus KSPPS BMT Khoiru Ummah Jawa Timur). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4451. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9712>
- Nanda Dwi Rizkia, dkk. (2023). Metodologi Penelitian Bisnis. In *Journal GEEJ* (Vol. 7, Issue 2). Intelektual Manifes Media. [http://repository.upiypk.ac.id/9445/1/eBook Metode Penelitian Bisnis_Susriyanti_Desember 2023.pdf](http://repository.upiypk.ac.id/9445/1/eBook%20Metode%20Penelitian%20Bisnis_Susriyanti_Desember%202023.pdf)
- Nor Laila Lutfia. (2024). Wawancara Melalui Whats'up dengan Nor Laila Lutfia, karyawan di KSPPS.
- Philip kotler, G. A. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT. Indeks Gramedia.
- Rizqi, N. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Kspps Bmt Ugt Nusantara Capem Jatiroto Di Era Pandem [IAIN Jember]. In *Skripsi* (Issue April). [http://digilib.uinkhas.ac.id/7110/1/Nurul Fathiatur Rizqi_E20161157.pdf](http://digilib.uinkhas.ac.id/7110/1/Nurul_FathiaturRizqi_E20161157.pdf)
- Saktiawan, I. R. (2023). Webinar KNEKS-IAEI: Peluang & Tantangan RUU Perkoperasian bagi Koperasi Syariah. *Kneks*. <https://kneks.go.id/berita/565/webinar-kneks-iaei-peluang-tantangan-ruu-perkoperasian-bagi-koperasi-syariah?category=1>
- Slamet Riyanto, A. A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitaif Di Bidang Manajemen*

Teknik Pendidikan Dan Eksperimen (Deepublish).

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis ,(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). In Alfabeta. Alfabeta.

Syofian, S. (2013). Motode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Kencana.

Timur, K. B. N. J. (2024). Pinjaman Multiguna Berkah. KSPPS BMT NU Jawa Timur. https://www.bmtnujatim.id/page/view_tabungan/31/Pinjaman_Multiguna_Berkah

V. Wiratna Sujarweni, P. E. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Graha Ilmu.