

**ANALISIS KEPUASAN DAN KESEJAHTERAAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PROGRAM PEMBIAYAAN SANITASI**

Murabahah Wal Istishna

(Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Prodi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



Oleh:

Novendra Priya Ditya

NPM. 211.2.03.0001

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2025

Skripsi oleh:

NOVENDRA PRIYA DITYA

NPM: 2112030001

Judul:

**ANALISIS KEPUASAN DAN KESEJAHTERAAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PROGRAM PEMBIAYAAN SANITASI**

Murabahah Wal Istishna

(Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri)

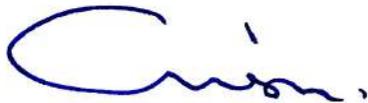
Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 09 Juli 2025

Dosen Pembimbing I,



Dra. Elis Irmayanti, S.E., M.Pd.
NIDN. 0006016701

Dosen Pembimbing II,



Bayu Surindra, M.Pd.
NIDN. 0719108702

Skripsi oleh:

NOVENDRA PRIYA DITYA

NPM: 2112030001

Judul:

**ANALISIS KEPUASAN DAN KESEJAHTERAAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PROGRAM PEMBIAYAAN SANITASI**

Murabahah Wal Istishna

(Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri)

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pada tanggal : 09 Juli 2025

Dan dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dra.Elis Irmayanti, S.E., M.Pd.
2. Penguji I : Dr.M.Anas, M.M., M.Si., Ak., C.A.
3. Penguji II : Bayu Surindra, M.Pd.



Mengetahui,

Dekan FEB



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN.0915078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Novendra Priya Ditya
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tgl. Lahir : Nganjuk, 29 November 1999
NPM : 2112030001
Fak/Prodi : FEB/Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 09 Juli 2025

Yang menyatakan



Novendra Priya Ditya

NPM. 2112030001

MOTTO

*“Selesaikan apa yang kamu mulai, Jangan takut untuk melangkah ke depan,
Karena diujung jalan pasti ada kesuksesan menanti”*

Kupersembahkan karya ini untuk:

Skripsi ini kupersembahkan dengan penuh rasa syukur dan hormat kepada:

Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, sumber segala kekuatan, pengetahuan, dan kehidupan. Karena kasih dan rahmat-Nya, setiap langkah dalam proses ini dapat kulalui.

Istriku tercinta, yang selalu setia mendampingi dalam suka dan duka, menjadi sumber kekuatan, doa, dan semangat di setiap langkah perjuanganku.

Anakku tersayang, yang menjadi alasan terbesarku untuk terus berjuang dan menjadi lebih baik setiap harinya.

Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu, yang selalu menyertai dengan doa yang tak pernah putus, dukungan yang tak tergoyahkan, serta cinta yang tak ternilai. Segala pencapaian ini adalah berkat pengorbanan dan kesabaran kalian. Saudara-saudaraku dan keluargaku, terima kasih atas semangat dan doa yang senantiasa mengiringi.

Dosen pembimbing dan seluruh dosen pengajar, atas ilmu, waktu, dan arahan yang sangat berarti

Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi tempat berbagi tawa, lelah, dan semangat. Kebersamaan kalian yang hadir di saat suka dan duka.

Dan kepada diriku sendiri, yang telah bertahan dalam jatuh dan bangkit, sebagai bukti bahwa ketekunan dan doa tak pernah sia-sia. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah.

Semoga karya sederhana ini memberi manfaat dan menjadi awal dari doa dan harapan masa depan yang lebih baik untuk kita bersama.

RINGKASAN

Novendra Priya Ditya Analisis Kepuasan Dan Kesejahteraan Nasabah Terhadap Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi *Murabahah Wal Istishna* (Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri), Skripsi, PE, FEB, UN PGRI Kediri, 2025.

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kesejahteraan Nasabah, Kualitas, Pembiayaan Sanitasi*

Permasalahan utama yang diangkat pada penelitian ini adalah sejauh mana peran koperasi di Indonesia dalam membantu mengatasi kurangnya fasilitas sanitasi yang ada di Indonesia dengan target nasabah Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan sekaligus mengetahui *feedback* yang diberikan nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi tersebut dalam upaya mengetahui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi dengan akad *Murabahah Wal Istishna* di Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional, dan untuk pengumpulan data dilakukan melalui angket yang disusun berdasarkan indikator yang relevan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi berjumlah 33 nasabah yang kemudian pengambilan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 nasabah. Kepuasan nasabah dianalisis melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kesejahteraan nasabah dilihat dari aspek ekonomi, kondisi fasilitas sanitasi, kesehatan keluarga, serta kemudahan akses air bersih. Kualitas program pembiayaan dinilai dari aspek layanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek keberwujudan produk meliputi jumlah pembiayaan, jangka waktu, margin, dan metode angsuran.

Hasil penelitian dengan uji statistik menggunakan SPSS versi 23, diketahui bahwa variabel kepuasan dan kesejahteraan memiliki hubungan signifikan terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dari nilai signifikansi uji t parsial variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai sig. 0.048 dengan nilai (t hitung 2.075 > t tabel 2.042), uji t secara parsial variabel kesejahteraan nasabah diperoleh nilai sig 0.024 dengan nilai (t hitung 2.392 > t tabel 2.042), dan uji f secara simultan variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi diperoleh nilai sig 0.000 dengan nilai R square 0.537 yang berarti sebesar 53.7% variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah dan sebesar 46.3% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Dengan demikian, program pembiayaan sanitasi yang berkualitas turut mempengaruhi tingkat kepuasan dan kesejahteraan nasabah. Penelitian ini memberikan implikasi bagi koperasi untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan pembiayaan guna menunjang kehidupan nasabah yang lebih baik, lebih sejahtera dan sebagai evaluasi ataupun motivasi koperasi dalam berkembang menjadi lebih baik dari *feedback* yang diberikan nasabah dari analisis kepuasan dan kesejahteraan, atau dapat berupa dari analisis faktor lainnya terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi yang diharapkan bisa ditambahkan pada penelitian selanjutnya.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Dan Kesejahteraan Nasabah Terhadap Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi *Murabahah Wal Istishna* (Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri) ." Laporan penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Dr. Efa Wahyu Prasetyaningtyas, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Dra. Elis Irmayanti, S.E.,M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Penelitian Skripsi
5. Bapak Bayu Surindra, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Penelitian Skripsi
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
7. Istri saya Laela Soraya dan anak saya Keenandra Arshaka Pradipta yang memberikan saya semangat dan motivasi
8. Kedua orang tua, keluarga lainnya, dan teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik dalam bentuk material maupun spiritual.
9. Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa laporan penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Kediri, 09 Juli 2025



Novendra Priya Ditya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan Nasabah	7
a. Pengertian Kepuasan	7
b. Indikator Kepuasan.....	8
c. Faktor Kepuasan	9
2. Kesejahteraan Nasabah	10
a. Pengertian Kesejahteraan	10
b. Indikator Kesejahteraan.....	11
3. Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi.....	13
a. Pengertian Kualitas.....	13
b. Indikator Kualitas	13
c. Pengertian Pembiayaan	14

d. Jenis Program Pembiayaan.....	15
e. Jenis Akad Pembiayaan.....	17
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Definisi Operasional Variabel.....	27
1. Kepuasan Nasabah	27
2. Kesejahteraan Nasabah	28
3. Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi.....	28
C. Instrumen Penelitian	32
1. Kisi Kisi Instrumen	32
2. Angket dan Skala Penilaian.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Sampel Penelitian.....	38
E. Prosedur Penelitian	39
F. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	40
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
2. Waktu Penelitian.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen.....	41
a. Uji Validitas.....	41
b. Uji Reliabilitas.....	42
2. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Linearitas	42
c. Uji Multikolinieritas	43
d. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Uji Model	43

a. Analisis Korelasi Parsial.....	43
b. Analisis Korelasi Berganda	44
c. Koefisien Korelasi	44
4. Uji Hipotesis.....	44
a. Uji t (Parsial)	44
b. Uji f (Simultan).....	45
c. Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum Responden	47
2. Distribusi Frekuensi Usia.....	47
3. Distribusi Frekuensi Jawaban	48
B. Analisis Data.....	49
1. Uji Instrumen.....	49
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	51
2. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Linearitas	54
c. Uji Multikolinearitas	56
d. Uji Heteroskedastisitas	56
3. Uji Model	58
a. Analisis Korelasi Parsial.....	58
b. Analisis Korelasi Berganda	59
c. Koefisien Korelasi	59
4. Uji Hipotesis.....	61
a. Uji t (Parsial)	61
b. Uji f (Simultan).....	62
c. Koefisien Determinasi (R^2)	62
C. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Implikasi	69
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Program Pembiayaan KOMIDA	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen.....	32
Tabel 3. 3 Angket dan Skala Penilaian	35
Tabel 3. 4 Waktu Pelaksanaan	41
Tabel 3. 5 Pedoman Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	47
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi .	48
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Kesejahteraan Nasabah.....	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kesejahteraan Nasabah.....	50
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi	51
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel Kesejahteraan Nasabah	52
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi	52
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	53
Tabel 4. 12 Uji Linearitas Variabel X1 terhadap Y	55
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Variabel X2 terhadap Y	55
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas Variabel X terhadap Variabel Y.....	56
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas Glejser	57
Tabel 4. 16 Analisis Korelasi Parsial	58
Tabel 4. 17 Analisis Korelasi Berganda.....	59
Tabel 4. 18 Pedoman Pearson Correlations	60
Tabel 4. 19 Uji t	61
Tabel 4. 20 Uji f	62
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-P Plot.....	54
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Dokumen.....	75
Lampiran 2 Lampiran Foto	82
Lampiran 3 Lampiran Data	84
Lampiran 4 Lampiran SPSS 23.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbesar ke-4 di dunia. Hal ini dikarenakan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi terutama di daerah pemukiman perkotaan, kepadatan penduduk pada pemukiman perkotaan tersebut mengindikasikan minimnya fasilitas sanitasi yang layak karena keterbatasan air bersih, (Azizah, 2022) sehingga dapat menyebabkan masalah kesehatan. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2024) sekitar 7% dari rumah tangga di Indonesia belum memiliki akses ke fasilitas sanitasi yang layak serta menunjang kesehatan, data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat rumah tangga yang membutuhkan perhatian lebih untuk mendapatkan fasilitas sanitasi yang menunjang kesehatan sekaligus. Pembangunan fasilitas sanitasi yang layak merupakan upaya menjaga kesehatan dalam rangka melindungi setiap individu dalam rumah tangga dari faktor-faktor yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan. (Sekarningrum, 2024) Dalam mewujudkan pembangunan fasilitas sanitasi yang layak tersebut koperasi merupakan salah satu alternatif yang dapat dipilih rumah tangga dengan tingkat ekonomi menengah kebawah melalui program pembiayaannya.

Koperasi disebut juga lembaga keuangan mikro yang berdiri untuk membantu mensejahterakan anggotanya melalui pinjaman sebagai modal yang diberikan dengan margin yang telah ditentukan, pemaparan koperasi serta contohnya telah tertulis dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Lembaga Keuangan Mikro disebutkan bahwa koperasi simpan pinjam juga harus tunduk pada aturan UU yakni Undang-Undang Nomor 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian yang merupakan pengganti dari UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. Dalam mengoperasikan usahanya,

lembaga koperasi akan mengelola modalnya yang berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, dan simpanan lainnya. Selain itu, koperasi juga mendapatkan modalnya melalui dana cadangan maupun dari sisa hasil usaha (SHU), modal pinjaman dari pengurus koperasi, dan margin. Namun dalam hal pinjaman, koperasi terkadang memberikan penawaran margin yang lebih tinggi dari margin perbankan.

Di Indonesia sendiri sistem koperasi terbagi menjadi dua jenis yaitu Konvensional dan Syariah. Menurut (Dahniaty, 2021) Karena mayoritas masyarakat di Indonesia beragama Islam, maka saat ini telah banyak lembaga keuangan mikro seperti koperasi yang menggunakan sistem syariah dengan menggunakan akad sebagai perjanjian atau kesepakatan dalam landasan transaksi yang biasa disebut dengan akad *mudharabah* dan *murabahah*, selain akad tersebut masih banyak akad lainnya yang ada di koperasi dengan sistem syariah ini. Dengan adanya akad, koperasi syariah memiliki tujuan untuk menjalankan transaksi yang sesuai dengan syariat agama dan ikut serta mengurangi riba, Dari tujuan tersebut menjadikan koperasi dengan sistem syariah berkembang pesat di Indonesia, dari data Badan Pusat Statistik menunjukkan di Indonesia saat ini sudah berdiri sebanyak 150.223 koperasi syariah yang terdaftar dan memiliki 1,4 juta nasabah yang di dominasi oleh perempuan.

Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) merupakan salah satu dari koperasi dengan sistem syariah yang berdiri di Indonesia sejak tahun 2004 setelah terjadi musibah bencana tsunami di Aceh pada tahun yang sama, awalnya Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) merupakan yayasan bernama YAMIDA yang didirikan untuk membantu korban bencana Aceh, Namun seiring berjalanya waktu Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) mulai merambat ke berbagai daerah dengan tujuan memberikan pembiayaan kepada perempuan berpendapatan rendah sebagai pemenuhan modal usaha dengan sistem pendanaan *Grammen Bank*. Saat ini Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) sudah memberikan pinjaman total Rp. 17.184.462.073.670,- dengan total 797.631 nasabah yang tersebar di 305 kantor cabang di seluruh

Indonesia. Selain pembiayaan tunai terdapat pembiayaan non tunai yang ditawarkan oleh Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yaitu Pembiayaan Sanitasi & Air, Pembiayaan Pendidikan, Pembiayaan Instalasi Listrik, Pembiayaan Alat Rumah Tangga (ARTA) dan Pembiayaan Mikrobisnis.

Program pembiayaan yang ada di Koperasi Mitra Dhuafa menggunakan sistem akad jual beli yaitu *Murabahah*. dimana penggunaan akad dalam transaksi jual beli syariah merupakan kewajiban yang timbul dalam perjanjian yang dibuat untuk dipenuhi, baik sebagai kewajiban seperti kegiatan jual beli, maupun bukan sebagai kewajiban kegiatan jual beli tersebut dalam konsep dasar sistem hukum perjanjian syariah (Yasardin, 2018), Sedangkan dalam sistem hukum syariah, akad yang sering digunakan merupakan akad *Murabahah* yang menurut (Muhammad Iqbal, 2022) merupakan suatu akad yang dijalankan menggunakan instrumen jual beli dengan mengambil keuntungan. Dari pembahasan tersebutlah terdapat skema yang dapat menjadi akses permodalan usaha melalui akad dengan keuntungan yang didapat perbankan bergantung pada margin melalui jual beli secara angsuran maupun secara tunai.

Pembiayaan Sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa salah satu program pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* yaitu *Murabahah Wal Istishna*, yang menurut (Suaidi, 2020) Akad *Murabahah Wal Istishna* adalah suatu perjanjian dimana konsumen akan melakukan pesanan barang kepada produsen sehingga produsen tersebut menerima pesanan dan menghasilkan barang sebagaimana pesanan yang diterima dari konsumen. Atau dalam sistem akad di Koperasi Mitra Dhuafa perjanjian akan dilakukan antara pihak nasabah dan pihak koperasi yang akan membangun atau merenovasi sanitasi dengan menunjukkan rincian anggaran belanja bahan bangunan. Oleh karena itu menurut (Rainanto, 2021) ketika pembeli telah melakukan pesanan pada penghasil barang maka penghasil barang harus melakukan upaya untuk menghasilkan barang menurut keinginan dan kriteria untuk memuaskan pembeli akhir. Hal ini untuk meminimalisir risiko pembatalan pada barang yang dipesan oleh pembeli akhir.

Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan sendiri merupakan cabang ke 158 yang berdiri sejak tahun 2016 dan merupakan salah satu cabang dari total empat kantor cabang yang ada di Kabupaten Kediri. Dengan total anggota aktif mencapai 3 ribu lebih yang menggunakan berbagai macam pembiayaan, salah satunya merupakan pembiayaan sanitasi yang saat ini mencapai 33 nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi, yang kemungkinan bisa bertambah maupun berkurang jumlahnya karena kualitas program pembiayaan sanitasi dan sistem pembiayaan yang diberlakukan meliputi: 1) Jumlah pembiayaan yang limit hingga 5 Juta rupiah untuk pembiayaan pertama, 2) Jangka waktu yang terbatas selama 25 hingga 100 minggu, 3) Margin pembiayaan yang mencapai 22% per tahunnya dan 4) Sistem angsuran yang tidak boleh menunggak setiap minggunya, Karena sistem pembiayaan yang tidak menggunakan jaminan, namun menggunakan sistem tanggung renteng atau berkelompok.

Berdasarkan latar belakang diatas, dari Sistem perkoperasian di Indonesia, Fasilitas sanitasi di Indonesia, Jenis Pembiayaan koperasi serta mekanisme program pembiayaan yang diberlakukan, ditambah pengalaman peneliti bekerja selama 2 tahun dengan lembaga terkait, perlu adanya tanggapan ataupun *feedback* terhadap program pembiayaan dengan menganalisis kepuasan dan kesejahteraan nasabah setelah menggunakan program pembiayaan khususnya nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan Kediri. Hal ini dilakukan dikarenakan dengan jumlah pembiayaan yang terbatas, sistem angsuran, jangka waktu dan margin pembiayaan yang telah dijalankan belum tentu menjamin kepuasan dan kesejahteraan nasabah dalam membangun fasilitas sanitasi yang layak di rumah mereka. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN DAN KESEJAHTERAAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PROGRAM PEMBIAYAAN SANITASI *Murabahah Wal Istishna* (Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan?
2. Bagaimana kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan?
3. Bagaimana kepuasan dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas bisa diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan.
2. Untuk mengetahui kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan.
3. Untuk mengetahui kepuasan dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Koperasi Mitra Dhuafa termasuk berkaitan dengan tingkat kepuasan dan tingkat kesejahteraan nasabah nya terhadap pembiayaan khususnya pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta menambah wawasan penulis untuk mengembangkan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kesejahteraan nasabahnya terhadap pembiayaan khususnya pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi staff dan pengelola Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan maupun cabang lainnya untuk mempertahankan kualitas yang sudah dirasa baik atau meningkatkan kualitas pelayanan dan memaksimalkan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh perusahaan, serta lebih memahami nasabahnya baik dari segi tingkat kepuasan ataupun tingkat kesejahteraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Ahmadiono. 2021. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*.
- Azizah, Syifa Putri Nur. 2022. "Sanitasi Dan Kepadatan Penduduk Sebagai Dinamika Kemiskinan Kota : Studi Kasus Provinsi Jawa Barat." 7(1):55–70.
- Bakti, Umar. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*.
- Dahniaty, Afiqah. 2021. "Lembaga Keuangan Syariah Non Bank (Pegadaian Syariah Dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah)."
- Damayanti, Evi. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)*.
- Dewi, Dian Ayunita Nugraheni Nurabdullah, K. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Ahmadiono. (2021). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*.
- Azizah, S. P. N. (2022). *Sanitasi Dan Kepadatan Penduduk Sebagai Dinamika Kemiskinan Kota : Studi Kasus Provinsi Jawa Barat*. 7(1), 55–70.
- Bakti, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*.
- Dahniaty, A. (2021). *Lembaga Keuangan Syariah Non Bank (Pegadaian Syariah Dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah)*.
- Damayanti, E. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)*.
- Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas Dan Hormonal. *Universitas Diponegoro, October, 14*.
- Dwinie, A. N. A., & Baga, L. M. (2020). *Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pembiayaan Air Dan Sanitasi Di Kopsyah Benteng Mikro Indonesia*.
- Eddy Roflin, Rohana, Dan F. R. (2022). *Analisis Korelasi Dan Regresi*.
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2021). *Pengaruh Diskon Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Tix Id Di Kota Banjarmasin*. 1(1), 41–47.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hasibuan, A. N. (2021). *Pemahaman Masyarakat Kota Padangsidempuan Tentang Produk Perbankan Syariah*.
- Ikbal, M., & Chaliddin. (2022). *Akad Murabahah Dalam Islam*.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kaltum, U. (2024). *Manajemen Kualitas*.
- Kotler, P. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Larrasati, W. S. (2024). *Peran Bank Keliling Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Masyarakat Pengguna Jasa Bank Keliling Di Baruamba, Desa Adisana, Kecamatan Bumiayu, Brebes)*.
- Linawati, D. (2023). *Analisis Kesejahteraan Masyarakat Setelah Berakhirnya Covid-19 Pada Rt 002 Dan 015 Kelurahan Kasang Jaya Kecamatan Jambi Timur Skripsi*.
- M.Irwan. (2021). *Penyuluhan Jenis-Jenis Pembiayaan Syariah*. 2(1), 95–106.
- Madani Syari'ah. (2020). *Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah*. 3.
- Mahliza, F. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Jambo Tape Kota Banda Aceh)*.
- Masinambow. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan*.
- Maulida Mahdalena, Suryani, I. (2021). *Analisis Peningkatan Kesejahteraan Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Bank Aceh Syariah Capem Krueng Geukueh)*.
- Ningrum, E. P. (2024). *Faktor Terkait Kesenjangan Ekonomi Dan Kesejahteraan*.
- Nugraha, Idral Yaswan And Wibasuri, A. (2022). *Pengaruh Desain Produk Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mcdonald's Kedaton Bandar Lampung*.
- Nurfajwah, E. (2023). *Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Akad Istishna' Pada Pembiayaan Pembangunan Sanitasi Di Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Cigombong Bogor*.
- Pratama, I. S., Aini, S. R., Hidayat, L. H., & Mursyid, M. H., & Muharromi, S. U. (2021). *Pengembangan Dan Validasi Kuesioner Pengetahuan Mahasiswa Farmasi Terkait Produk Kefarmasian Serta Alat Kesehatan Dalam Pencegahan Covid19*.
- Rahman, M. A. (2021). *Manajemen Kualitas*.
- Rainanto, B. H. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Rohman, M. H. (2021). *Analisis Mekanisme Pembiayaan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota Dengan Menggunakan Akad Murabahah Wal Istishna (Studi Kasus Di Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Wirosari)*.

- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). *Buku Ajar Statistika. Febs Letters, 185(1), 4–8.*
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian.*
- Sarah, R. & S. (2021). *Pengembangan Instrumen Angket.*
- Sekarningrum, B. (2024). *Sanitasi Lingkungan Di Wilayah Pemukiman Perkotaan (Kasus Pada Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk Kota Bandung) Sosioglobal : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi , Vol . 8 , No . 1 , Desember 2023 Sanitasi Lingkungan Di Wilayah Pemukiman. 8(1), 102–114.*
- Selviana, L. (2024). *Correlational Research.*
- Setyawan, D. A. (2021). *Hipotesis Dan Variabel Penelitian.*
- Statistik, B. P. (2024). *Persentase Rumah Tangga Yang Memiliki Akses Terhadap Layanan Sanitasi Layak Dan Berkelanjutan.*
- Suaidi. (2020). *Pembiayaan Istishsna' Dan Implementasinya Di Perbankan Syariah.*
- Sugiyono. (2007). Bab 3. Skripsi. *Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689–1699.*
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sukmaliya, W. (2019). *Studi Komparatif Antara Sistem Perhitungan Bunga Pada Perbankan Konvensional Dan Sistem Perhitungan Bagi Hasil Pada Perbankan Syariah Pada Pembiayaan Modal Kerja.*
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohadhi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Pt. Global Eksekutif Teknologi.*
- Wati, E. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.*
- Yasardin. (2018). *Asas Kebebasan Berkontrak Syariah.*
- Zalelawati, S., & Marlita, T. (2023). *Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. 2, 1020–1026.*