

## ABSTRAK

Robiatul Adawiyah, 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing : Suaidi, S.H.I, M.S.I

### **Kata Kunci : Pelayanan, Keunggulan Produk, Keputusan Pemilihan**

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yang mampu bersaing dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan memiliki keunggulan dalam produk gadai jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain, sehingga banyak nasabah yang memutuskan memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Kedua*, menganalisis pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Ketiga*, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, dan bantuan alat analisis SPSS. Jenis data yakni data primer. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Pengambilan sampel ditentukan dengan rumus *Lameshow* dengan jumlah responden 140. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu kuesiner (angket).

Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS 20, diperoleh hasil yaitu: *pertama*, hasil uji signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh  $T_{hitung} 4,964 > T_{tabel} 1,977$  dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Kedua*, hasil uji variabel keunggulan produk diperoleh nilai  $T_{hitung} 3,126 > T_{tabel} 1,977$  dengan taraf signifikan  $0,002 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Ketiga*, hasil uji signifikan secara simultan (uji F) memperoleh nilai  $F_{hitung} 54,496 > F_{tabel} 3,06$  dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan keunggulan produk (X2) mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.