

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perkembangan perbankan di Indonesia bukan hanya didominasi oleh bank konvensional saja, namun bank syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan. “Perkembangan perbankan syaria’ah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsi-prinsip syaria’ah”.¹

Pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia terbilang sangat fantastis. Perbankan syariah tumbuh rata-rata 30% - 40%, jauh lebih tinggi daripada pertumbuhan perbankan konvensional yang hanya sekitar 12%.² Menurut Statistik Perbankan Syariah OJK per Januari 2020, ada 14 bank umum syariah dan 20 UUS di Indonesia dengan total jaringan kantor sebanyak 2762 unit, terdiri dari 808 kantor cabang, 1410 kantor cabang pembantu dan 544 kantor kas. Sementara, UUS didukung oleh 2947 layanan syariah.³

Perkembangan bank syariah di Indonesia terjadi hampir di seluruh daerah. Tidak terkecuali di Kabupaten Pamekasan. Salah satunya adalah Bank BPRS Bhakti Sumekar. BPRS Bhakti Sumekar hadir sebagai Bank Pembiayaan

¹M. Sulhan & Ely Siswanto, *Manajemen Bank : Konvensional & Syaria’ah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2000), hlm. 140.

² Ibid., hlm.97.

³Ojk, “*Statistik Perbankan Syariah*”. Ojk, diakses dari <http://www.ojk.go.id/kanal/syariah/data-dan-statistik-/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah-Januari-2020.aspx>.pdf, pada tanggal 2 Mei 2020.pukul 20:21.

Rakyat Syari'ah yang mampu melakukan perluasan secara kontinyu. Ini terbukti dengan bertambahnya jumlah kantor cabang dan kantor kas. Salah satunya kantor Cabang Bandaran yang menjadi objek dalam penelitian ini. Berlokasi di Jl. Raya Bandaran. Desa Sumber Wangi Bandaran, Pamekasan. Pembukaan kantor kas Bandaran yaitu pada tahun 2013. Kemudian pada tahun 2014 Kantor kas Bandaran ditingkatkan menjadi Kantor Cabang Pratama Bandaran. Dengan dibukanya kantor cabang baru ini diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat di daerah Bandaran Kecamatan Tlanakan pada khususnya dan Pamekasan pada umumnya.⁴

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan dalam hal pembiayaan ini mendorong setiap perbankan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta mampu memberikan informasi produk dan jasa bank syariah kepada nasabah secara benar dan jelas, dengan tetap memenuhi prinsip syariah.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. "Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah."⁵

Alasan dalam pemilihan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran sebagai objek penelitian adalah karena BPRS ini merupakan salah satu perbankan yang menjalankan kegiatan berbasis syariah, selain itu lokasi BPRS Bhakti

⁴Firdausiyah, *Teller BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung, (18 Juni 2019).

⁵Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm.212.

Sumekar yang berdekatan dengan lembaga keuangan lainnya baik bank maupun non bank, namun tetap bisa mempertahankan nasabahnya. BPRS Bhakti Sumekar mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik dan produk yang lebih unggul dari pesaing. Salah satunya yaitu, memiliki keunggulan dalam produk gadai jika dibandingkan dengan lembaga lain, diantaranya harganya yang murah karena biaya penitipan dan pemeliharaan yang dihitung perhari sedangkan di lembaga lain ada yang dihitung per minggu bahkan perbulan. Bebas biaya administrasi, sedangkan di lembaga lain ada biaya administrasinya dan biaya taksiran dibayar pada saat pelunasan sehingga tidak akan mengurangi jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah.

Keunggulan produk tersebut dapat dibuktikan dengan beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa nasabah. Sebagian besar nasabah mengatakan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran lebih murah jika dibandingkan di tempat lain. Sebagian nasabah ada yang membuat perbandingan antara produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar dengan produk gadai yang ada di lembaga lain.

Pada tahun 2017 BPRS Bhakti Sumekar memperoleh Penghargaan *The Sharia Info Bank Award* dengan predikat sangat bagus atas kinerja selama 2017 dari majalah infobank sedikit banyak memberikan tuntutan pada BPRS Bhakti Sumekar untuk senantiasa berkinerja baik, berprestasi dan unggul dalam hal layanan. Selain itu BPRS Bhakti Sumekar pada tahun 2018 juga mendapatkan *Golden Award* dengan predikat sangat bagus atas kinerja 2013–2017.⁶ Dari berbagai penghargaan yang diperoleh telah membuktikan bahwa BPRS Bhakti

⁶Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Laporan Tahunan*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2016-04-27-04-37-51/laporan-tahunan>, pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 19.20.

Sumekar sudah memberikan produk dan layanan yang prima. Penghargaan tersebut tidak luput dari kinerja semua BPRS Bhakti Sumekar baik pusat maupun cabang. Tidak terkecuali BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Mohammad Muslim selaku admin di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, mengatakan bahwa:

“Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, kami dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, telaten, melayani dengan kalimat yang mudah dimengerti oleh nasabah, rapi, bermoral dan beretika, serta menyenangkan agar nasabah merasa senang dan nyaman sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.”⁷

Dari hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan yang disampaikan oleh admin BPRS Bahkti Sumekar Cabang Bandaran, peneliti juga mewawancarai nasabah yang berpendapat bahwa:

“Kualitas pelayanan di BPRS ini sangat baik. Petugasnya sopan dan ramah. Jika ada yang tidak paham, petugasnya dengan sabar menjelaskan, dan jika ada keluhan dari nasabah maka petugas akan menangani dengan berusaha memberikan solusi yang tepat.”⁸

Selain itu peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah lainnya. Menurut Jumadi:

“Saya senang bertransaksi disini. Petugasnya ramah dan sabar. Jika ada nasabah langsung dilayani dengan cepat. Sehingga dapat menghemat waktu.”⁹

⁷Mohammad Muslim, *Admin BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung, (24 Juni 2019).

⁸Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, Wawancara Langsung (17 Februari 2020)

⁹Jumadi, *Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung (17 Februari 2020).

Menurut Yosie Santiviana yang merupakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, mengatakan bahwa:

“Nasabah di BPRS ini cukup banyak. Karena pelayanannya yang bagus, petugasnya sangat ramah dan memiliki pengetahuan mengenai produknya sehingga nasabah merasa puas dan tidak segan untuk melakukan transaksi lagi di BPRS ini.”¹⁰

Secara teoritis terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap keputusan membeli. Kesimpulan ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri dimana dalam penelitiannya tersebut mengungkapkan bahwa, pertama terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah. Kedua, terdapat pengaruh positif produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah. Pada penelitian ini menemukan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan akan meningkatkan minat seseorang untuk menjadi nasabah.¹¹

Di samping peningkatan kualitas pelayanan, produk juga menjadi hal yang sangat penting dalam perbankan. “Produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupu non fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen/nasabah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.”¹²

Maraknya perkembangan produk-produk berbasis syari'ah di Indonesia, membuat para lembaga saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. “Keunggulan produk adalah keunggulan relatif yang

¹⁰Yosie Santiviani, *Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung (14 November 2020).

¹¹Bagja Sumantri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah”, *Jurnal Economia*, Volume 10, Nomor 2, (Oktober 2014 : 141-147), hlm. 146.

¹²Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.67.

dirasakan terhadap suatu produk dibandingkan dengan produk pesaing”.¹³Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan. Dalam hal ini keunggulan produk menjadi hal yang dipertimbangkan oleh nasabah untuk menentukan keputusan pembelian. “Pengambilan keputusan pembelian merupakan proses menerima, dan mengevaluasi informasi merek produk tertentu.”¹⁴

Produk yang banyak diminati di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran adalah produk gadai emas. Gadai emas merupakan layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip syariah. Gadai emas ini dapat berfungsi untuk membiayai kebutuhan jangka pendek atau modal kerja bagi usaha mikro dan kecil.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Firdausiyah selaku teller di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, mengungkapkan bahwa produk gadai banyak diminati oleh nasabah, hal ini dikarenakan produk gadai memiliki keunggulan yaitu, proses cepat sehingga cocok sekali untuk nasabah yang membutuhkan dana cepat, murah, bebas biaya administrasi, Jasa penyimpanan dan pemeliharaan Rp. 600,- per hari per Rp. 1.000.000,- dan biaya taksir jaminan dibayar pada saat pelunasan. Biaya jasa taksiran maksimal Rp. 150.000,- per transaksi. Biaya pemeliharaan tersebut dihitung per hari.¹⁶

¹³Rifqi Nugroho Adi, dkk. “Studi Tentang Product Advantage, Service Quality Dan Bank Location Terhadap Saving Decision Pada Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri & Bank Muamalat Di Kota Semarang)”.*Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume XV No. 2, (September 2016 : 130-140), hlm. 134.

¹⁴Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 111.

¹⁵Brosur Pembiayaan Gadai Emas PT. BPRS Bhakti Sumekar

¹⁶Firdausiyah, *Teller BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran Wawancara Langsung*, (18 Juni 2019).

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang memilih produk gadai, yaitu:

“Saya dari dulu menggadaikan emas disini. Karena produk gadai lebih unggul jika dibandingkan di tempat lain. Keunggulannya disini karena lebih murah. Sehingga tidak membebankan kepada saya. Selain itu petugasnya sangat ramah, sopan dan dengan sabar menjelaskan secara rinci mengenai gadai itu.”¹⁷

“Pertama kali menggadaikan emas, banyak tetangga yang meyarankan saya untuk kesini. Katanya karena lebih murah. Akhirnya saya coba mengikuti saran mereka. Ternyata memang murah, tidak ada biaya administrasi, dan pelayanannya juga sangat baik.”¹⁸

“Pelayanan disini cukup bagus. Karyawannya ramah semua. Awalnya saya menggadaikan di tempat lain. Saya sempat mencoba di 3 lembaga, tapi semuanya terlalu mahal. Akhirnya saya mencari informasi dan banyak yang menyarankan ke BPRS Bhakti Sumekar saja. Akhirnya saya coba, dan ternyata memang jauh lebih murah. Karena disini bebas biaya administrasi, kalau dulu saya ada biaya administrasinya. Biaya penitipannya disini dihitung per hari bukan per bulan. Sehingga meskipun saya menggadaikan hanya 10 hari tetap dihitung 10 hari bukan dibulatkan dalam satu bulan. Pernah saya yang menggadaikan ditempat lain dihitung perminggu, ada juga yang perbulan. itu yang membuat saya akhirnya beralih ke BPRS Bhakti Sumekar. Selain itu BPRS ini sering mengadakan promo.”¹⁹

Pembiayaan Rahn Potensi bisnis gadai di tahun 2019 masih sangat cerah, karena minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa Rahn (gadai emas)

¹⁷Sulihah, *Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung, (12 November 2019).

¹⁸Junaidah, *Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandan*, Wawancara Langsung, (19 Februari 2020).

¹⁹Eko Afriyanto, *Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung, (19 Februari 2020).

ini masih cukup besar, terbukti dengan semakin banyak menjamurnya jasa gadai swasta serta ketatnya pricing yang ditawarkan.²⁰

Strategi BPRS Bhakti Sumekar untuk mencapai target Rahn di tahun 2019 diantaranya dengan membuat program doorprise berupa pemberian hadiah/souvenir cantik serta discount ujrroh memanfaatkanmoment dimana terjadi peningkatan kebutuhan konsumtif seperti saat moment ramadhan, lebaran, tahun ajaran baru dan akhir tahun saat liburan sekolah. Selain itu cabang akan didorong untuk aktif melakukan program promosi dengan menyebarkan brosur, promoyang bersifat localize melalui media lokal.²¹

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah, peneliti dapat melihat perbandinganyang mendasar antara BPRS Bhakti Sumekar dengan lembaga keuangan lain yang ada di Bandaran. Diantaranya dari segi kualitas pelayanan yang sangat baik, pengetahuan petugas mengenai produk, jasa penitipan dan pemeliharaan produk gadai yang tergolong murah, bebas biaya administrasi,serta sering memberikan promo.

Di Bandaran sendiri terdapat banyak lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Tentu hal ini menjadi saingan yang cukup berat bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Oleh sebab itu, maka perlu untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan keunggulan produknya agar nasabah yang sudah merasa puas tidak merasakan kecewa karena akan berimbas pada keputusan nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan dan produknya.

²⁰Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Laporan Tahunan*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2016-04-27-04-37-51/laporan-tahunan>, pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 19.20.

²¹Nuris Syamsiyah, *Marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran*, Wawancara Langsung, (19 Februari 2020).

Berdasarkan fenomena yang ada dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan keunggulan produk sangat penting dalam penentuan keputusan nasabah. Sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Keputusan Pemilihan Produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran"**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ?
2. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan keunggulan produk berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.
2. Untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi dari adanya asumsi penelitian ini adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel serta merumuskan hipotesis.²²Variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk²³Harga, Promosi, dan Lokasi.²⁴

Adapun asumsi yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan keunggulan produk. Sedangkan variabel lainnya yang tidak dijadikan variabel dalam penelitian ini yaitu harga, promosi, dan lokasi nilainya dianggap konstan (*Ceteris Paribus*)

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

²²Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Pamekasan: STAIN Press, 2015) hlm. 10.

²³Rifqi Nugroho Adi, dkk. "Studi Tentang Product Advantage, Service Quality Dan Bank Location Terhadap Saving Decision Pada Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri & Bank Muamalat Di Kota Semarang, hlm. 138.

²⁴Nurul Qomariah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember)", *JEAM* Vol X No. 1, (2011: 30-42), hlm. 41.

2. H₂: Keunggulan Produk berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.
3. H₃: Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Yaitu untuk menambah pengetahuan dan sarana pembelajaran, dan untuk mendapatkan informasi tentang penelitian pelayanan dan keunggulan produk Gadai terhadap keputusan pembelian. Serta untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah sehingga mendapatkan kelulusan dari IAIN Madura.

2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Untuk menambah literature kepustakaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan keunggulan produk perbankan, untuk masukan dan saran bagi peneliti selanjutnya sehingga bisa menjadi perbandingan bagi penelitian yang lain khususnya untuk Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran untuk dapat lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan keunggulan produknya untuk kemajuan perusahaan. Serta sebagai bahan informasi dan masukan tentang pentingnya kualitas pelayanan dan keunggulan produk yang positif agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, terdapat banyak permasalahan yang perlu untuk diteliti. Pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada tiga variabel yang akan dibahas, yaitu pelayanan (variabel X_1), dan keunggulan produk (variabel X_2) serta keputusan pemilihan (variabel Y). Adapun batasan penelitian adalah:

1. Ruang Lingkup Materi

Penulis membatasi variabel tersebut dengan indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi kualitas pelayanan (X_1), indikator-indikator yang akan diteliti:²⁵
 - 1) Kepatuhan (*compliance*),
 - 2) Keandalan (*reliability*),
 - 3) Ketanggapan (*responsiveness*),
 - 4) Jaminan (*assurance*),
 - 5) Empati (*empathy*), dan
 - 6) Bentuk fisik (*tangibles*)
- b. Keunggulan produk (X_2), indikator-indikator yang akan diteliti:²⁶
 - 1) Keistimewaan Tambahan (*Feature*)
 - 2) Konformansi (*Conformance*)
 - 3) Kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*)
- c. Keputusan Pemilihan (Y), indikator-indikator yang akan diteliti:²⁷
 - 1) Pengenalan Masalah

²⁵Veithzal Rivai Zainal, dkk. *Islamic Marketing Management : Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW* (Jakarta : Bumi Aksara, 2017) hlm. 180-186.

²⁶Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) hlm.89.

²⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008) hlm.184-190.

- 2) Pencarian Informasi
- 3) Evaluasi alternative
- 4) Keputusan Pembelian
- 5) Perilaku Pasca Pembelian

2. Ruang Lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang berlokasi di Jl. Raya Bandaran. Desa Sumber Wangi Bandaran, Tlanakan, Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelas makna. Definisi istilah dalam penelitian ini yaitu:

1. “Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.”²⁸
2. “Keunggulan produk adalah keunggulan relatif yang dirasakan terhadap suatu produk dibandingkan dengan produk pesaing.”²⁹
3. “Proses pengambilan keputusan menyangkut peristiwa-peristiwa yang menjurus pada saat pemilihan dan sesudahnya, sementara sebuah keputusan berarti “memutus”, yaitu menentukan sebuah pilihan atau arah tindakan tertentu.”³⁰

²⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.211.

²⁹Rifqi Nugroho Adi, dkk. “Studi Tentang Product Advantage, Service Quality Dan Bank Location Terhadap Saving Decision Pada Bank Syariah, hlm. 134.

³⁰ Helga Drummond, *Pengambilan Keputusan Yang Efektif* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 17.

4. “Gadai adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.”³¹
5. “Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) adalah bank syari’ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”³²

³¹Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm 403.

³² M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), hlm. 198.