

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Bank BPRS Bhakti Sumekar**

Adanya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran tidak terlepas dari sejarah berdirinya PT. BPRS Bhakti Sumekar secara umum. Dikeluarkannya Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan harapan yaitu meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

“Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding (MOU)* dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari’ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.”<sup>1</sup>

“Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 Nopember 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Pebruari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar – Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah Bhakti Sumekar.

Perubahan Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari’ah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini SH notaris di Sidoarjo No.1 tanggal 1 Nopember 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM

---

<sup>1</sup>Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Latar Belakang*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar>, pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 12.17.

RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004”.<sup>2</sup>

Dalam perkembangannya, pada tahun 2000-an PT. BPRS Bhakti Sumekar mulai melebarkan sayap bisnisnya di pulau garam Madura dengan mendirikan kantor cabang di Sumenep dan Pamekasan.

Adapun untuk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang berlokasi di Jl. Raya Bandaran. Desa Sumber Wangi Bandaran, Pamekasan. Pembukaan kantor kas Bandaran yaitu pada tahun 2013. Acara pembukaan kantor kas itu dihadiri oleh perangkat kecamatan Bandaran, tokoh masyarakat, dan Muspika Bandaran. Mereka memberikan respon positif dan dukungan penuh dengan diresmikannya kantor kas ini. Dalam pembukaan kantor kas itu dikemas dengan penyerahan bantuan kepada anak yatim piatu. Hal ini merupakan bentuk strategi pengembangan jaringan dan perluasan lokasi bisnis yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan dan pemanfaatan potensi daerah kawasan khususnya masyarakat daerah pesisir.

Dengan dibukanya kantor kas baru ini diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat di daerah bandaran kecamatan Tlanakan pada khususnya dan Pamekasan pada umumnya. Kemudian pada tahun 2014 Kantor kas Bandaran ditingkatkan menjadi Kantor Cabang Pratama Bandaran.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Riwayat Perusahaan*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#riwayat>, pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 12.32.

<sup>3</sup>Wawancara langsung dengan Teller Ibu Firdausiyah, tanggal 18 Juni 2019.

**a. Makna Logo BPRS Bhakti Sumekar**

**Gambar 4.1**  
**Logo BPRS Bhakti Sumekar**



1) Makna Umum

Logo BPRS BHAKTI SUMEKAR menyerupai bunga merkah yang mencerminkan kegigihan, keleluasaan, semangat dan keramahan dalam semua aspek bisnis di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus merakah dan berkembang.

2) Makna dari Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan, kemakmuran dan juga warna hijau pada umumnya identik dengan dunia Islam. Warna kuning melambangkan kesejahteraan, kejayaan, dan kekayaan.

**b. Nilai Utama Perusahaan “BHAKTI”**

1) Berkembang

Dengan etos kerja yang kuat serta memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

2) Harmonis:

Rasa persaudaraan, rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

### 3) Amanah

Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

### 4) Kepuasan Nasabah

Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

### 5) Transparan

Saling terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

### 6) Integritas

Bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga nama baik, serta saat peraturan yang berlaku.

## c. Visi dan Misi

BPRS Bhakti Sumekar memiliki tujuan yang tertuang dalam bentuk visi dan misi. Adapun visi dan misi BPRS Bhakti Sumekar yaitu:

**Visi :** Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

**Misi :**

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
- 2) Membantu melaksanakan pembedayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.

3) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.<sup>4</sup>

**Motto :** “Mitra Dalam Bermuamalah”

#### **d. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran**

Produk-produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran diantaranya sebagai berikut:<sup>5</sup>

##### **1) Produk Penghimpunan Dana**

- a) Tabungan Barokah
- b) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)
- c) Deposito *Mudharabah*
- d) Tabungan Hari Raya Tahara
- e) Tabungan Qurban
- f) Tabungan Haji

##### **2) Produk Penyaluran Dana**

- a) Pembiayaan UMKM
- b) Pembiayaan Serba Guna
- c) Gadai Emas/Rahn

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. Jaminan berupa emas dengan jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang 2 kali. Bebas biaya administrasi, jasa penyimpanan dan pemeliharaan Rp. 6,- per hari per Rp. 10.000,- dan nilai taksir jaminan dibayar pada saat

<sup>4</sup>Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Visi Misi*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>, pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 13.02.

<sup>5</sup>Brosur PT. BPRS Bhakti Sumekar

pelunasan. Biaya jasa taksiran maksimal Rp. 150.000,- per transaksi. Berikut ini akan diuraikan tentang syarat dan ketentuan gadai emas.

d) Pembiayaan SADAR Bersih (Sanitasi dan Air Bersih)

e) Pembiayaan Elektronik

f) Pembiayaan KPR (Kepemilikan Rumah)

g) Pembiayaan Pensiunan

h) Pembiayaan Kepemilikan Emas

i) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

j) Talangan Umroh

### **3) Produk Jasa/layanan**

a) Jasa Kiriman Uang

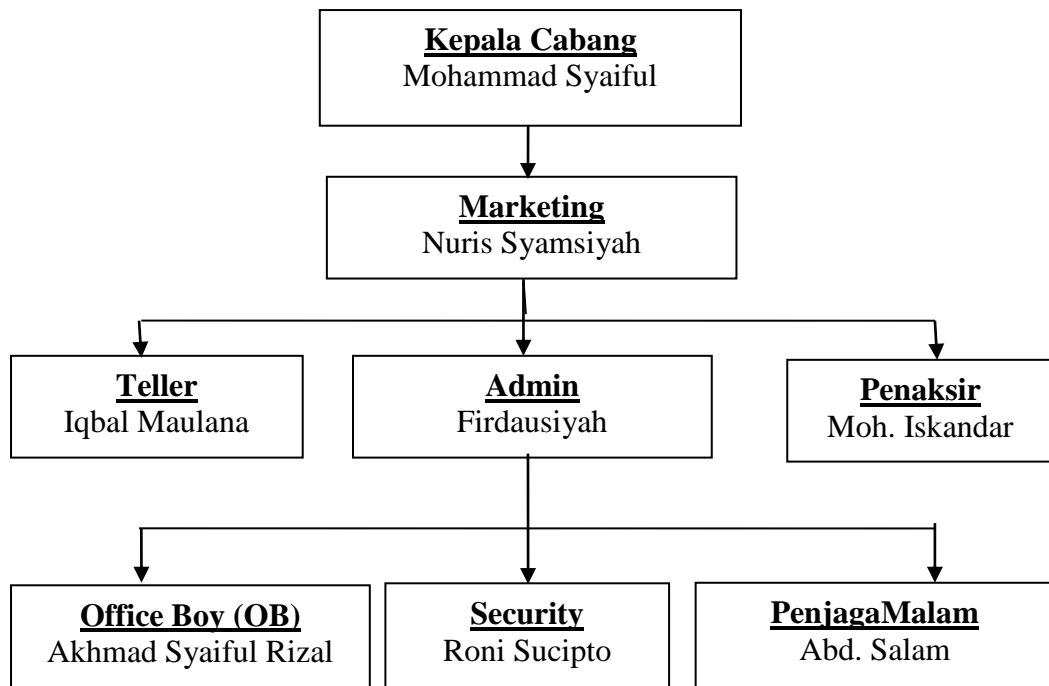
b) Pembayaran Gaji/Insentif PNS/Karyawan Swasta/Guru  
Sertifikasi

c) Pembayaran Rekening listrik, Telephone, Speedy dan  
Internet

## **2. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandara**

Adapun struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran**



**Sumber :**Data Penelitian, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran 2020.

Berdasarkan struktur organisasi di atas, petugas yang terlibat dalam proses pengajuan pembiayaan gadai emas yaitu yang pertama adalah penaksir. Penaksir bertugas memastikan keakuratan dan keaslian barang hasil transaksi emas sesuai ketentuan dan kewenangan yang berlaku, bertanggung jawab terhadap penetapan kualitas agunan emas serta bertanggung jawab terhadap penimbangan berat agunan emas. Kedua adalah admin. Admin bertugas menata usahakan seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan emas, bertanggung jawab menyiapkan dokumen perjanjian pembiayaan dan assesornya, mencatat semua transaksi pembiayaan, bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan, serta mengajukan lelang apabila nasabah wan prestasi. Terakhir adalah teller. Teller bertugas memberikan dana sesuai dengan besaran yang diterima oleh nasabah dari hasil menggadaikan emas.



### 3. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

#### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah yang menggadaikan emas. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 140 kuesioner kepada nasabah yang menggadaikan emas. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *insidental sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	140
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	140
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	140
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data Primer yang diolah, 2020.

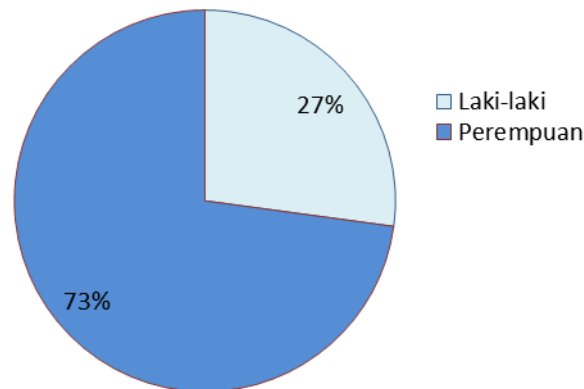
#### b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini, responden memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut terdiri dari:

### 1) Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin nasabah yang menggadaikan emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang menjadi responden yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



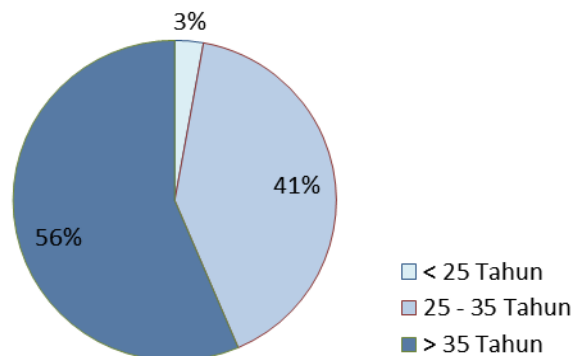
**Sumber :**Data Primer diolah pada 2020.

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 di atas, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang dengan persentase 27% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 102 orang dengan persentase 73%. Dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah gadai didominasi oleh nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

### 2) Umur Responden

Data umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur <25 tahun, 25-35 tahun dan >35 tahun. Kategori umur tersebut merupakan umur nasabah yang menggadaikan emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



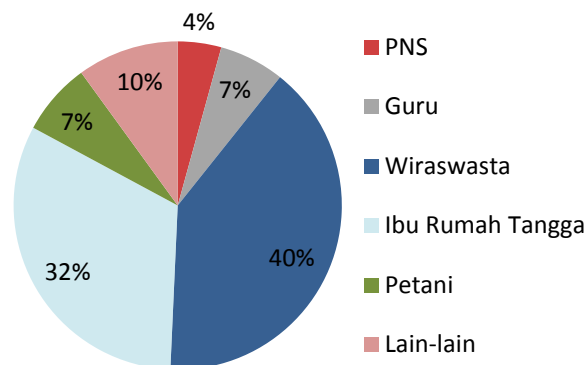
**Sumber :**Data primer diolah pada 2020.

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa umur responden dalam penelitian ini yaitu <25 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 3%. Umur 25-35 tahun berjumlah 57 orang dengan persentase 41%, dan umur >35 tahun berjumlah 79 orang dengan persentase 56%. Dengan demikian, responden atau nasabah yang menggadaikan emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ini didominasi oleh responden yang berusia >35 tahun.

### **3) Pekerjaan Responden**

Data mengenai pekerjaan responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi 6 kategori, yaitu PNS, guru, wiraswasta, ibu rumah tangga, petani, dan lain-lain. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah gadai yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



**Sumber :**Data primer diolah pada 2020.

Berdasarkan gambar 4.5 di atas, menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah gadai emas yang dijadikan sebagai responden yaitu, PNS sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 4%, guru sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 7%, wiraswasta sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 40%, ibu rumah tangga sebanyak 45 orang dengan persentase 32%, petani sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 7%, dan lain-lain sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 10%. Data ini menunjukkan bahwa nasabah gadai yang dijadikan responden didominasi oleh nasabah yang bekerja sebagai wiraswasta.

### c. Deskripsi Variabel

Tanggapa nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini (responden) mengenai Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Keputusan Pemilihan Produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel *independent* terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan jumlah pertanyaan 12 butir dan Keunggulan Produk ( $X_2$ ) dengan jumlah pertanyaan 8 butir. Sedangkan variabel *Dependent* yaitu

Keputusan Pemilihan (Y) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 28 butir.

Peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 140 responden dari variabel Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, dan Keputusan Pemilihan. Hasil jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penilaian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1 dan hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

### 1) Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Tanggapan responden terkait variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan**

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	92	65,7%	47	33,6%	1	0,7%	-	-	-	-	140
2	74	52,9%	58	41,4%	8	5,7%	-	-	-	-	140
3	95	67,9%	42	30,0%	3	2,1%	-	-	-	-	140
4	76	54,3%	61	43,6%	3	2,1%	-	-	-	-	140
5	90	64,3%	44	31,4%	6	4,3%	-	-	-	-	140
6	72	51,4%	64	45,7%	4	2,9%	-	-	-	-	140
7	77	55,0%	61	43,6%	2	1,4%	-	-	-	-	140
8	84	60,0%	56	40,0%	-	-	-	-	-	-	140
9	83	59,3%	53	37,9%	4	2,9%	-	-	-	-	140
10	74	52,9%	61	43,6%	5	3,6%	-	-	-	-	140
11	65	46,4%	68	48,6%	7	5,0%	-	-	-	-	140
12	84	60,0%	51	36,4%	5	3,6%	-	-	-	-	140
Jumlah	966		666		48						1680

**Sumber :** Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 92 nasabah dengan persentase sebesar 65,7%, hal ini menunjukkan bahwa kegiatan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Pada item kedua, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 74 nasabah dengan persentase sebesar 52,9%, hal ini menunjukkan bahwa petugas bank memiliki etika dan moral yang baik dalam melayani nasabah.

Pada item ketiga, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 95 nasabah dengan persentase sebesar 67,9%, hal ini menunjukkan bahwa melayani nasabah dengan tepat sudah dipenuhi oleh petugas bank.

Pada item keempat, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 76 nasabah dengan persentase sebesar 54,3%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di bank ini sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku.

Pada item kelima, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 90 nasabah dengan persentase sebesar 64,3%, hal ini menunjukkan bahwa sikap cekatan dalam menangani keluhan nasabah sudah dipenuhi oleh petugas bank.

Pada item keenam, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 72 nasabah dengan persentase sebesar 51,4%, hal ini menunjukkan bahwa tepat waktu dalam melayani nasabah sudah dipenuhi oleh petugas bank.

Pada item ketujuh, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 77 nasabah dengan persentase sebesar 55,0%, hal ini menunjukkan

bahwa petugas bank sudah memiliki kemampuan melayani nasabah dengan sikap yang ramah.

Pada item kedelapan, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 84 nasabah dengan persentase sebesar 60,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas bank sudah dapat dipercaya dan memiliki keamanan yang tinggi terhadap data dan barang jaminan para nasabah.

Pada item kesembilan, mayoritas nasabah sangat setuju sebanyak 83 nasabah dengan persentase sebesar 59,3%, hal ini menunjukkan bahwa memberikan kepedulian dan perhatian yang tinggi dalam melayani nasabah sudah dipenuhi oleh petugas bank.

Pada item kesepuluh, nasabah banyak yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 74 nasabah dengan persentase sebesar 52,9%, hal ini menunjukkan bahwa mudah menjelaskan informasi kepada nasabah sudah dipenuhi oleh petugas bank.

Pada item kesebelas, jawaban sangat setuju banyak diberikan oleh nasabah. Sebanyak 65 nasabah menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 46,4%, sehingga hal ini menunjukkan bahwa bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ini sudah memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai.

Pada item kedua belas, nasabah banyak yang menjawab sangat setuju sebanyak 84 nasabah dengan persentase sebesar 60,0%, hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas yang ramah dan rapi sudah dipenuhi oleh petugas.

## **2) Keunggulan Produk (X<sub>2</sub>)**

Tanggapan responden terkait variabel Keunggulan Produk (X<sub>2</sub>) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keunggulan Produk**

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	101	72,1%	36	25,7%	3	2,1%	-	-	-	-	140
2	93	66,4%	44	31,4%	3	2,1%	-	-	-	-	140
3	66	47,1%	57	40,7%	17	12,1%	-	-	-	-	140
4	81	57,9%	55	39,3%	4	2,9%	-	-	-	-	140
5	75	53,6%	62	44,3%	3	2,1%	-	-	-	-	140
6	26	18,6%	108	77,1%	6	4,3%	-	-	-	-	140
7	70	50,0%	67	47,9%	3	2,1%	-	-	-	-	140
8	83	59,3%	53	37,9%	4	2,9%	-	-	-	-	140
Jumlah	595		482		43						1120

**Sumber :** Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item keunggulan produk. Hal ini menunjukkan adanya keunggulan tersendiri dari produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 101 nasabah dengan persentase sebesar 72,1 %, hal ini menunjukkan bahwa produk di BPRS Bhakti Sumekar bebas biaya administrasi.

Pada item kedua, nasabah banyak yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 93 nasabah dengan persentase sebesar 66,4%, hal ini menunjukkan bahwa biaya jasa penyimpanan dan pemeliharaan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran menurut nasabah sudah murah.

Pada item ketiga, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 66 nasabah dengan persentase sebesar 47,1%, hal ini menunjukkan bahwa produk gadai ini sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Pada item keempat, banyak nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 81 nasabah dengan persentase sebesar 57,9%, hal ini



menunjukkan bahwa produk gadai sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Ada item kelima, nasabah banyak yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 75 nasabah dengan persentase sebesar 53,6%, hal ini menunjukkan bahwa proses pengajuan permohonan gadai mudah dan cepat.

Pada item keenam, kebanyakan nasabah memberikan jawaban setuju sebanyak 108 nasabah dengan persentase sebesar 77,1%, sehingga penaksiran jaminan di BPRS Bhakti Sumekar ini dapat dikatakan selalu akurat.

Pada item ketujuh, mayoritas nasabah memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 70 nasabah dengan persentase sebesar 50,0%, hal ini menunjukkan bahwa produk gadai sudah memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.

Pada item kedelapan, mayoritas nasabah memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 83 nasabah dengan persentase sebesar 59,3%, hal ini menunjukkan bahwa produk gadai mampu memberikan perasaan yang memuaskan bagi nasabah.

### 3) Keputusan Pemilihan (Y)

Tanggapan responden terkait variabel Keputusan Pembelian (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pemilihan (Y)**

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	121	86,4%	17	12,4%	2	1,4%	-	-	-	-	140
2	94	67,1%	45	32,1%	1	0,7%	-	-	-	-	140
3	74	52,9%	57	40,7%	9	6,4%	-	-	-	-	140
4	70	50,0%	66	47,1%	4	2,9%	-	-	-	-	140
5	68	48,6%	63	45,0%	9	6,4%	-	-	-	-	140

6	66	47,1%	71	50,7%	3	2,1%	-	-	-	-	140
7	73	52,1%	66	47,1%	1	0,7%	-	-	-	-	140
8	67	47,9%	56	40,0%	17	12,1%	-	-	-	-	140
Jumlah	633		441		46						1120

**Sumber :** Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item keunggulan produk. Hal ini menunjukkan bahwa adanya keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 121 nasabah dengan persentase sebesar 86,4%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah akan memutuskan memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran setelah menyadari adanya kebutuhan.

Pada item kedua, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 94 nasabah dengan persentase sebesar 67,1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum memutuskan memilih produk gadai nasabah mencari informasi terlebih dahulu.

Pada item ketiga, nasabah banyak memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 74 nasabah dengan persentase sebesar 52,9%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengevaluasi atau membuat penilaian tentang produk gadai yang ditawarkan sebelum benar-benar menggunakannya.

Pada item keempat, banyak nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 70 nasabah dengan persentase sebesar 50,0%. Hal ini menunjukkan bahwa produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan produk gadai yang ada di lembaga lain.

Pada item kelima, mayoritas nasabah memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 68 nasabah dengan persentase sebesar 48,6%. Ini menunjukkan

bahwa kebanyakan nasabah memutuskan memilih produk gadai di BPRS bhakti Sumekar karena melihat sikap orang lain yang menggunakan produk tersebut.

Pada item keenam, mayoritas nasabah memberikan jawaban setuju sebanyak 71 dengan persentase sebesar 50,7%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa nasabah memikirkan manfaat yang akan didapatkan nantinya jika menggunakan produk gadai.

Pada item ketujuh, nasabah banyak memberikan jawaban sangat setuju dan setuju. Masing-masing sebanyak 73 nasabah dengan persentase sebesar 52,1%, dan sebanyak 66 nasabah menjawab setuju dengan persentase sebesar 47,1%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah banyak yang merasa puas setelah memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar.

Pada item kedelapan, mayoritas nasabah memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 67 nasabah dengan persentase sebesar 47,9%, yang berarti bahwa nasabah banyak yang mengajak atau merekomendasikan kepada keluarga dan teman untuk ikut memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar.

#### **4. Uji Kualitas Data**

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom*

(df) =  $n-2$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $\alpha$  ( $\alpha= 5\%$ ). Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan nilai  $r$  positif, maka item tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yaitu =  $140-2$  atau  $df = 138$  dan  $\alpha$  0,05 ( $\alpha=5\%$ ) sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  0,1660. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
X1.1	0,588	0,1660	Valid
X1.2	0,611	0,1660	Valid
X1.3	0,545	0,1660	Valid
X1.4	0,692	0,1660	Valid
X1.5	0,493	0,1660	Valid
X1.6	0,479	0,1660	Valid
X1.7	0,519	0,1660	Valid
X1.8	0,449	0,1660	Valid
X1.9	0,463	0,1660	Valid
X1.10	0,560	0,1660	Valid
X1.11	0,590	0,1660	Valid
X1.12	0,604	0,1660	Valid

**Sumber :** Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
X2.1	0,501	0,1660	Valid
X2.2	0,554	0,1660	Valid
X2.3	0,624	0,1660	Valid
X2.4	0,606	0,1660	Valid
X2.5	0,540	0,1660	Valid
X2.6	0,445	0,1660	Valid
X2.7	0,451	0,1660	Valid
X2.8	0,647	0,1660	Valid

**Sumber :** Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**  
**(Setelah Dilakukan Uji Ulang)**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{\text{tabel}}$	Validitas
Y.1	0,543	0,1660	Valid
Y.3	0,511	0,1660	Valid
Y.4	0,615	0,1660	Valid
Y.5	0,628	0,1660	Valid
Y.6	0,542	0,1660	Valid
Y.7	0,569	0,1660	Valid
Y.8	0,630	0,1660	Valid

**Sumber :** Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $r_{\text{hitung}}$  pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki  $r_{\text{hitung}}$  yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1660 dengan jumlah sampel adalah 140 responden ( $n = 140$ ) dan alpha 0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Keunggulan Produk ( $X_2$ ) dinyatakan valid. Sedangkan variabel Keputusan Pemilihan (Y), terdapat 1 pernyataan yang tidak memenuhi uji validitas yaitu Y.2. Sehingga dilakukan uji ulang dengan mengeluarkan pernyataan Y.2. Setelah dilakukan uji ulang maka variabel Keputusan Pemilihan dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel  $>0,60$  maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel  $<0,60$  maka instrumen tersebut tidak reliabel. Berikut ini tabel hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X <sub>1</sub>	0,790	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,667	Reliabel
Y	0,659	Reliabel

**Sumber :** Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,60.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi jika terjadi korelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independent yang nilai korelasi antar sesama independent sama dengan nol. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut ini hasil pengujian multikolinearitas:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
1	KualitasPelayanan_X1	,514	1,945
	KeunggulanProduk_X2	,514	1,945

a. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

Sumber : *Output* SPSS, 2020.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Kualitas pelayanan (X1) dan Keunggulan Produk(X2) masing-masing yaitu 0,514 dan 0,514 dan nilai VIF masing-masing yaitu 1,945 dan 1,945. Hal ini menunjukkan nilai tolerance masing-masing yaitu variabel bebas  $0,514 > 0,10$  dan  $0,514 > 0,10$ . Nilai VIF masing-masing yaitu  $1,945 < 10$  dan  $1,945 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

#### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada satu periode ke periode sebelumnya. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5%. Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,666 <sup>a</sup>	,443	,435	1,712	1,969

a. Predictors: (Constant), KeunggulanProduk\_X2, KualitasPelayanan\_X1

b. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

Tabel tersebut menunjukkan jika nilai DW sebesar 1,969, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi**

<b>dL</b>	<b>dU</b>	<b>4 - dL</b>	<b>4 - dU</b>	<b>DW</b>	<b>Keputusan</b>
1,6950	1,7529	2,305	2,2471	1,969	Tidak terjadi autokorelasi

**Sumber :** Tabel Durbin-Watson

Keterangan:

Nilai dU 1,7529 diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 140 serta k (jumlah variabel bebas) = 2.

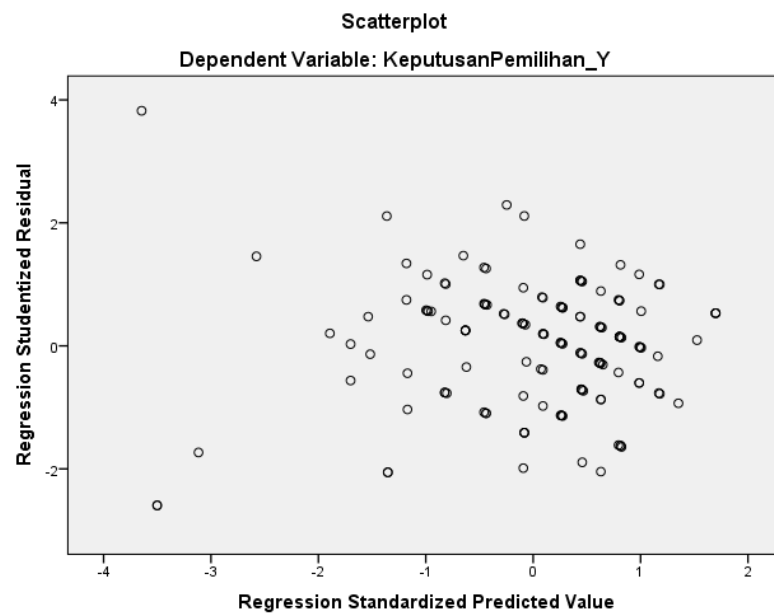
Nilai DW sebesar 1,969 berada diantara nilai dU = 1,7529, dan nilai 4-dU = 2,2471, ( $dU < DW < 4-dU$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

### **c. Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual. Berikut ini hasil uji heterokedastisitas:



**Gambar 4.6**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



**Sumber :** *Output SPSS, 2020.*

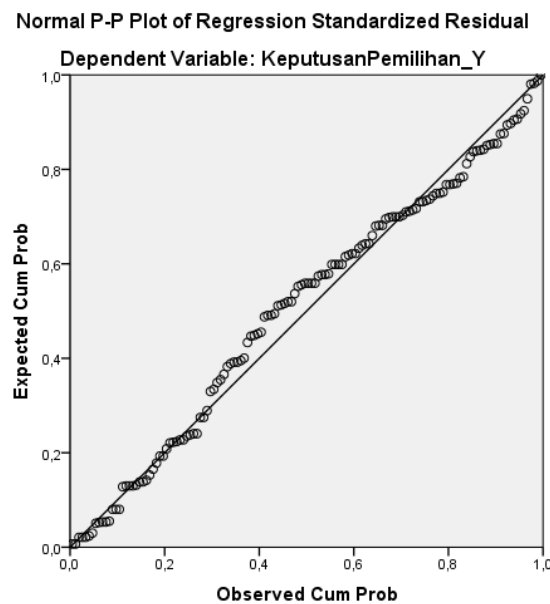
Berdasarkan gambar 4.6 di atas dari hasil SPSS 20, grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### **d. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *normal Probability Plot* dan *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*.

Berikut ini hasil uji normalitas dengan grafik normal probability plot:

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot**



Dari hasil output SPSS 20 di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Sedangkan untuk uji normalitas dengan menggunakan *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,69951790
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,051
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		,952
Asymp. Sig. (2-tailed)		,325

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov* di atas, diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,952 dengan signifikan 0,325 lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) hal ini berarti data berdistribusi normal.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas (kualitas pelayanan dan keunggulan produk) atau lebih terhadap variabel terikat (keputusan pemilihan). Model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Hasil analisis menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20, diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,950	2,367		2,936	,004
1 KualitasPelayanan_X1	,277	,056	,441	4,964	,000
KeunggulanProduk_X2	,263	,084	,278	3,126	,002

a. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.13 diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 0,277 dan Keunggulan Produk ( $X_2$ ) = 0,263 serta konstanta sebesar 6,950. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

$$\text{Keputusan Pemilihan} = 6,950 + 0,277 (\text{kualitas pelayanan}) + 0,263 \\ (\text{keunggulan produk}) + \text{Standart Error}$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6,950 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka keputusan pemilihan produk gadai sebesar 6,950.
- b.  $b_1 = 0,277$ , nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,277. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka keputusan pemilihan produk gadai akan meningkat sebesar 0,277 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c.  $b_2 = 0,263$ , nilai koefisien regresi variabel keunggulan produk sebesar 0,263. Jika terjadi peningkatan 1% pada variabel tersebut, maka keputusan pemilihan produk gadai akan meningkat sebesar 0,263 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

### 3. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji T)

Uji signifikan individual dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat dengan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.
- b. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,950	2,367		2,936	,004
1 KualitasPelayanan_X1	,277	,056	,441	4,964	,000
KeunggulanProduk_X2	,263	,084	,278	3,126	,002

a. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

Berdasarkan hasil analisis uji T pada tabel 4.14 di atas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 4,964 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $T_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,977. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung}$   $4,964 > T_{tabel}$  1,977, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pemilihan.

Variabel keunggulan produk ( $X_2$ ) diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 3,126 dengan taraf signifikan 0,002. Nilai  $T_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,977. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung}$   $3,126 > T_{tabel}$  1,977, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pemilihan.

#### 4. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.
- b. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut ini hasil uji signifikan secara simultan (bersama-sama) variabel independen:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Analisis Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	319,404	2	159,702	54,496	,000 <sup>b</sup>
	Residual	401,482	137	2,931		
	Total	720,886	139			

a. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

b. Predictors: (Constant), KeunggulanProduk\_X2, KualitasPelayanan\_X1

Berdasarkan hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54,496 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 3,06. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 54,496 > F_{tabel} 3,06$ , dengan demikian keputusannya adalah variabel X (kualitas pelayanan dan keunggulan produk) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

## 5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinansi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh (variabel  $X_1$ ) pelayanan dan keunggulan produk (variabel  $X_2$ ) terhadap keputusan pemilihan (variabel Y) dengan melihat  $R^2$ . Berikut hasil koefisien determinasi:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666 <sup>a</sup>	,443	,435	1,712

a. Predictors: (Constant), KeunggulanProduk\_X2, KualitasPelayanan\_X1

b. Dependent Variable: KeputusanPemilihan\_Y

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,443 atau 44,3%. Hal ini berarti sebesar 44,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya, 44,3% variabel keputusan pemilihan produk gadai dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan dan keunggulan produk. Sedangkan ( $100\% - 44,3\% = 55,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lainnya diantaranya seperti promosi, lokasi, motivasi, dan persepsi

## C. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam

menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.<sup>6</sup>

Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan pemilihan dapat dilihat dari nilai koefisien regresi linear variabel kualitas pelayanan yang bernilai positif yaitu sebesar 0,277. Berarti kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap keputusan pemilihan, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada besaran kualitas pelayanan maka keputusan pemilihan produk gadai akan meningkat sebesar 0,277 atau 27,7% dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

Berdasarkan hasil uji T, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 4,964 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $T_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,977. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan nilai  $T_{hitung}$  4,964 >  $T_{tabel}$  1,977, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, artinya  $H_1$  diterima.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk, kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan teori pelayanan dalam Islam yang telah dipaparkan sebelumnya pada kajian pustaka. Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak melakukan perbuatan tercela.

---

<sup>6</sup>M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta, 2012), hlm.212.



Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah pada setiap nasabah tanpa membedakan atau pilih kasih, memegang teguh apa yang telah menjadi amanahnya, menjaga nama baik bank dan nasabah dengan cara menjaga rahasia bank dan identitas nasabah dengan baik, semua karyawan memiliki tanggung jawab moral yang tinggi serta beriman terbukti dari sikap karyawan yang sabar tapi tegas ketika menghadapi keluhan nasabah, jujur, tidak egois, dan disiplin sehingga membuat nasabah merasa puas dengan pelayanannya serta ketaatan karyawan dalam melaksanakan ibadah.

Petugas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ini dalam melayani nasabah tidak hanya sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami dan merasakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Pemberian pelayanan dalam bentuk fisik tidak menonjolkan kemewahan, penampilan karyawan yang tidak berlebihan, sederhana namun tetap mengedepankan kerapian dan kesopanan. Petugas selalu profesional dalam bekerja, cepat tanggap ketika ada nasabah, tidak menyia-nyiakkan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan demikian, karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dituntut untuk tetap mempertahankan atau meningkatkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas berupa kepatuhan (*compliance*), BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran melayani nasabah dengan mengedepankan etika dan moral sesuai dengan prinsi-prinsip syari'ah.

Keandalan(*reliability*),BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran berupaya untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku.

Ketanggapan (*responsiveness*), karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dituntut untuk selalu memberikan respon terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah dan harus mampu menangani masalah keluhan nasabah serta harus cepat dalam melayani nasabah sehingga hemat waktu dan tenaga.

Jaminan (*assurance*), karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman dengan menjaga data dan barang jaminan para nasabah.

Empati (*empathy*), karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran selalu berupaya untuk memberikan kepedulian dan perhatian yang tinggi dalam memberikan pelayanan, mudah menjelaskan informasi kepada nasabah sehingga nasabah paham.

Bentuk fisik (*tangibles*). BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran berupaya untuk memberikan sarana fisik yang baik berupa peralatan dan fasilitas yang lengkap, komputer, ruang tunggu, mesin hitung, mesin *ATM Cardless*, media komunikasi, dan sesuai dengan SOP (Sistem Operasional Perbankan). Selain itu karyawan BPRS Bhakti Sumekar ini sangat ramah dengan penampilan yang sederhana namun rapi.

Penelitian ini sesuai dengan teori Veithzal Rivai Zainal yang menyatakan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator yang mencakup enam dimensi utama yaitu *Compliance, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan *Tangibles*.<sup>7</sup> Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran juga mengerti apa kebutuhan dan keinginan para nasabah maupun calon nasabah.

---

<sup>7</sup>Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management : Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm.180-186.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muniaty Aisyah, dkk yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dari *Service Quality* terhadap keputusan nasabah menggunakan produk. Hasil ini juga sama dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Selly Putri Bintari, Satrijo Budiwibowo, dan Anggita Langgeng Wijaya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk.

## **2. Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Pemilihan**

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Keunggulan produk merupakan keunggulan relatif yang dirasakan terhadap suatu produk dibandingkan dengan produk pesaing.<sup>8</sup> Unsur-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.<sup>9</sup>

Pengaruh keunggulan produk (X2) terhadap keputusan pemilihan dapat dilihat dari nilai koefisien regresi linear variabel keunggulan produk yang bernilai positif yaitu sebesar 0,263. Berarti keunggulan produk mempunyai hubungan yang positif terhadap keputusan pemilihan, sehingga setiap terjadi peningkatan

---

<sup>8</sup>Rifqi Nugroho Adi, dkk. "Studi Tentang Product Advantage, Service Quality Dan Bank Location Terhadap Saving Decision" hlm. 134.

<sup>9</sup>Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*, hlm. 111.

sebesar 1% pada besaran keunggulan produk maka, keputusan pemilihan produk gadai akan meningkat sebesar 0,263 atau sebesar 26,3% dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

Berdasarkan hasil uji T, variabel keunggulan produk ( $X_2$ ) diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 3,126 dengan taraf signifikan 0,002. Nilai  $T_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,977. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,002 < 0,05 dan nilai  $T_{hitung}$  3,126 >  $T_{tabel}$  1,977, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pemilihan, artinya  $H_2$  diterima.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel keunggulan produk mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk, kondisi ini menunjukkan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran menawarkan produknya yang memiliki keunggulan kepada masyarakat. Karena produk yang unggul berperan penting dalam menentukan keputusan nasabah dalam memilih suatu produk perbankan. Terlebih semakin pesatnya persaingan saat ini membuat BPRS Bhakti Sumekar harus mampu memunculkan keunggulan produknya.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dalam mengukur keunggulan produk diperlukan indikator yaitu memiliki keistimewaan tambahan (*feature*), produk gadai yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memiliki keistimewaan tambahan berupa biaya jasa penyimpanan dan pemeliharaan produk gadai yang murah, serta biaya jasa penaksiran dibayar pada saat pelunasan. Hal inilah yang membedakan produk gadai ini lebih unggul dibandingkan dengan produk gadai yang ada di lembaga lain.

Konformansi (*conformance*), produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar sudah sesuai dengan keinginan nasabah dan bebas dari unsur riba, maisir dan gharar (sesuai dengan prinsip syari'ah). Sehingga banyak nasabah yang memilih menggadaikan di BPRS ini karena sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Kemampuan pelayanan (*service ability*), proses mengajukan permohonan gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran mudah dan cepat sehingga sangat cocok bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat, serta penaksiran barang jaminan selalu akurat.

Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), berdasarkan penilaian subyektif dari nasabah bahwa kualitas perasaan yang nasabah rasakan dari produk gadai ini memberikan kepuasan tersendiri karena kualitas produk yang sesuai dengan harapan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rifqi Nugroho Adi, Augusty Tae Ferdinand, dan Harry Soesanto yang berjudul “Studi Tentang *Product Advantage, Service Quality Dan Bank Location Terhadap Saving Decision Pada Bank Syariah*” yang menyatakan bahwa *product advantage* secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap *saving decision*.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Keputusan Pemilihan**

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54,496 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 3,06. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 54,496 > F_{tabel} 3,06$ , dengan demikian keputusannya adalah variabel X (kualitas pelayanan dan keunggulan produk) berpengaruh secara simultan

terhadap keputusan pemilihan produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Artinya  $H_3$  diterima.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keunggulan produk bersama-sama mempengaruhi keputusan pemilihan produk gadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dan keunggulan produk gadainya sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah memutuskan untuk memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar.

Dapat diketahui juga bahwa hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,443 atau 44,3%. Hal ini berarti sebesar 44,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya, 44,3% variabel keputusan pemilihan produk gadai dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan dan keunggulan produk. Sedangkan ( $100\% - 44,3\% = 55,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lainnya diantaranya seperti promosi, lokasi, motivasi, dan persepsi.

Sebelum memutuskan untuk memilih produk gadai di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran, sebagian besar nasabah terlebih dahulu melewati proses pengambilan keputusan. Nasabah mengenali apa yang menjadi kebutuhannya, kemudian nasabah akan mencari informasi mengenai produk yang akan bisa memenuhi kebutuhannya baik dari keluarga, teman, tetangga, ataupun dari iklan. Setelah itu, nasabah akan memberikan penilaian atau mengevaluasi hasil dari pencarian informasi, apakah produk yang dimaksud dapat memberikan kepuasan dan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan sehingga

akan diperoleh suatu keputusan pembelian. Setelah melakukan pembelian, nasabah dapat merasakan manfaat yang diperoleh. Sehingga nasabah dapat memberikan penilaian terhadap suatu produk yang digunakannya dan akan mempengaruhi perilaku pasca pembelian. Namun, ada juga nasabah yang tidak melewati semua tahapan-tahapan tersebut. Nasabah mungkin melewatkan atau membalik beberapa tahap. Ketika nasabah sudah terbiasa menggadaikan emas, nasabah langsung bergerak dari kebutuhan ke keputusan pemilihan, melewatkan tahap pencarian dan informasi dan evaluasi.