

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Pada awalnya pendirian BPRS Bhakti Sumekar ini didasari oleh keinginan pemerintah Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan dan juga memanfaatkan potensi ekonomi di Kabupaten Sumenep untuk mengangkat pendapatan asli daerah (PAD). Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sumenep membutuhkan suatu lembaga keuangan agar dapat mencapai tujuan tersebut, diharapkan dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar ini dapat mewujudkan perekonomian daerah dapat meningkat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata

Melihat keadaan dan kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya, maka lembaga keuangan yang tepat ada lembaga keuangan mikro, dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut, kemudian Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat syariah yang berlokasi di Sidoarjo yaitu PT. BPRS DANA MERAPI untuk direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi tersebut, Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MOU) yang ditanda tangani oleh Bupati Sumenep dan PT. Bank Syari'at Muamalat Indonesia, Tbk. pada tanggal 27 Desember 2001.

Dalam perjalanannya, PT. BPRS Dana Merapi telah berubah nama menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar pada tanggal 16 September 2002, selanjutnya untuk mengukuhkan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah membuatkan peraturan daerah (PERDA) pada tanggal 31 Juli 2003 tentang pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

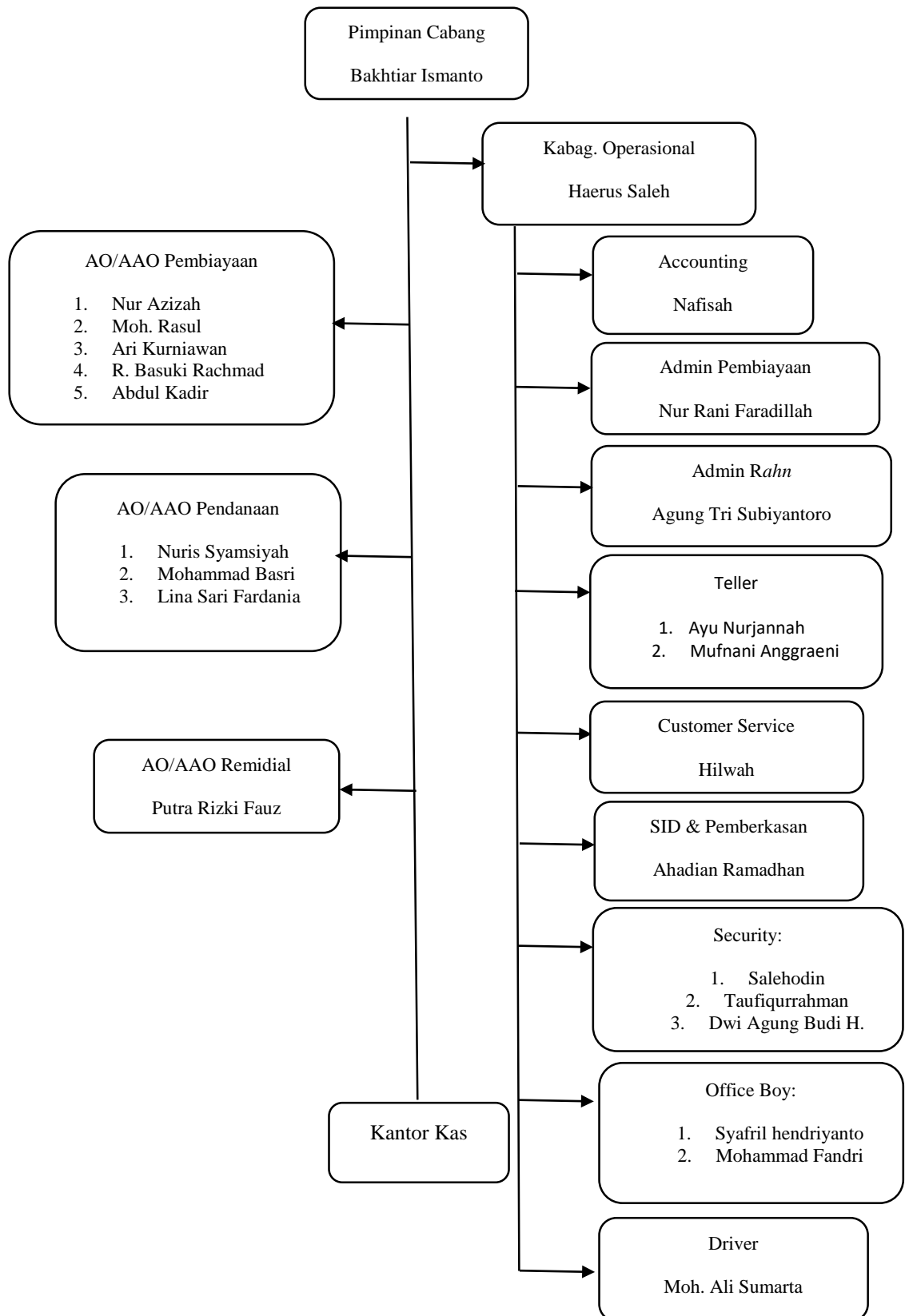
2) Misi

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- c) Mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah

c. Struktur Organisasi

Struktur pengelola BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan



2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pada penelitian ini peneliti membagikan 84 kuesioner kepada nasabah pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang artinya peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat diharapkan menjawab permasalahan penelitian ini. Berikut ini merupakan rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam table berikut:

Tabel 4.1
Rincian penerimaan dan pengembalian kuesioner

Kuesioner yang disebar	84
Kuesioner yang dikembalikan	84
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	84
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer setelah diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 84 dan kuesioner yang digunakan berjumlah 84. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengembalian yang digunakan yaitu 100%.

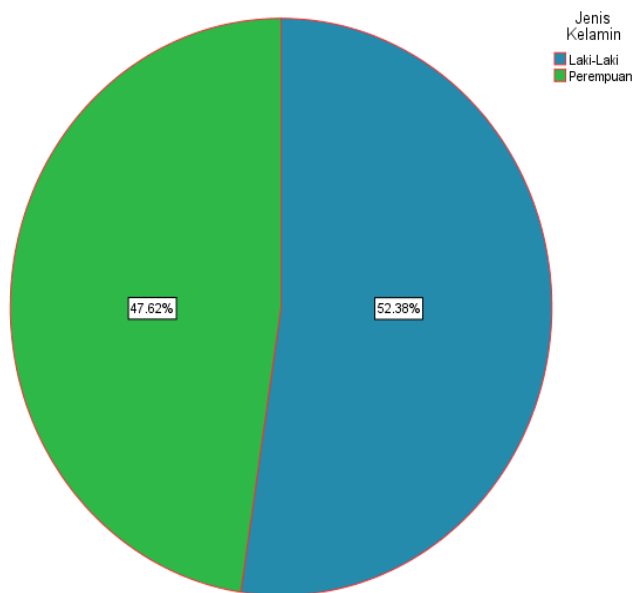
b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden, serta merupakan tambahan informasi dalam hal untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini responden memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik dalam penelitian ini antara lain yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan usia, dan karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.2



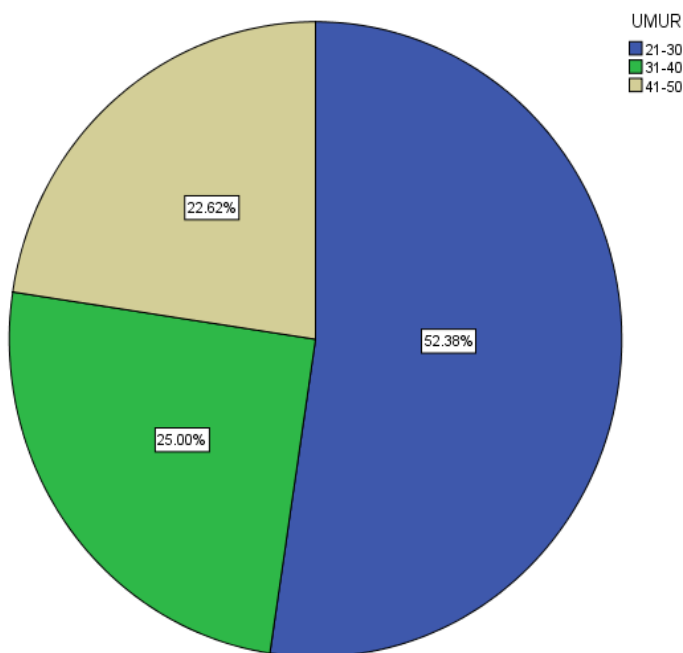
Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui informasi nasabah BPRS Bhakti Sumekar berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 44 orang dengan presentase 52,36%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 40 orang nasabah dengan presentase 47,62%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai dari 21-30 tahun, kemudian 31-40 tahun, hingga 41-50 tahun. Adapun usia nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa usia nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu 21-30 tahun berjumlah 43 orang dengan

presentase 52,38%, 31-40 tahun berjumlah 21 orang dengan presentase 25%, dan 41-50 tahun berjumlah 19 orang dengan presentase 22,62%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Tanggapan nasabah berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan, dapat dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel bebas terdiri dari kualitas layanan (X_1) dengan jumlah pertanyaan 11 butir dan kualitas produk (X_2) dengan jumlah pertanyaan 8 butir. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan jumlah pertanyaan 6 butir.

1) Kualitas Layanan

- a) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar memiliki penampilan yang menarik dan sopan.
- b) Lokasi BPRS Bhakti Sumekar cukup strategis dan akses menuju BPRS juga mudah.
- c) Fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, wangi, dan tenang.
- d) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.
- e) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan dapat diandalkan dalam melayani nasabahnya.
- f) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan memberikan informasi pelayanan dengan sangat jelas.
- g) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan melakukan pelayanan gadai emas dengan cepat.
- h) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan dilindungi oleh payung hukum yang sah sehingga emas yang digadaikan aman.
- i) Merasa tidak khawatir jika melakukan pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.
- j) Pegawai BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan selalu mengedepankan kepentingan nasabah.

k) Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Tabel 4.2
Respon Terhadap Pernyataan X1

No Item	SS	S	KS	TS	STS	Total
	F	F	F	F	F	
1	22	54	8	-	-	84
2	19	62	3	-	-	84
3	19	62	3	-	-	84
4	26	48	10	-	-	84
5	22	58	4	-	-	84
6	26	54	1	3	-	84
7	25	59		-	-	84
8	23	60	1	-	-	84
9	22	53	6	3	-	84
10	21	58	5	-	-	84
11	37	42	5	-	-	84
Jumlah	262	610	46	6		924

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas layanan sebanyak 262 terjawab sangat setuju, 610 terjawab setuju, 46 terjawab kurang setuju, dan 6 terjawab tidak setuju.

2) Kualitas Produk

- a) Persyaratan dai pembiayaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sangat mudah diikuti.
- b) Proses dalam melakukan pembiayaan gadai emas cukup cepat.
- c) Produk pembiayaan gadai emas merupakan produk unggulan di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.
- d) Produk pembiayaan gadai emas banyak diminati oleh para nasabah.
- e) Pencatatan nominal transaksi pembiayaan gadai emas sangat akurat.

- f) Biaya pemeliharaan produk gadai emas sangat murah.
- g) Produk pembiayaan gadai emas yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- h) Spesifikasi produk pembiayaan gadai emas yang ditawarkan sesuai dengan yang dilapangan.

Tabel 4.3
Respon Terhadap Pernyataan X2

No Item	SS	S	KS	TS	STS	Total
	F	F	F	F	F	
1	28	53	3	-	-	84
2	26	56	2	-	-	84
3	34	46	4	-	-	84
4	30	53	1	-	-	84
5	31	51	2	-	-	84
6	35	45	4	-	-	84
7	28	51	1	-	4	84
8	24	60	-	-	-	84
Jumlah	236	415	17		4	672

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas layanan sebanyak 236 terjawab sangat setuju, 415 terjawab setuju, 17 terjawab kurang setuju, dan 4 terjawab sangat tidak setuju.

3) Kepuasan Nasabah

- a) Fasilitas layanan dan produk gadai emas (*Ar-Rahn*) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sesuai dengan harapan saya.
- b) Fasilitas layanan dan produk gadai emas (*Ar-Rahn*) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sangat memuaskan.

- c) Saya akan menggunakan fasilitas layanan dan produk gadai emas (*Ar-Rahn*) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan lagi.
- d) Saya akan mengatakan kepada orang bahwa layanan dan produk gadai emas (*Ar-Rahn*) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sangat baik.
- e) Produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan cukup menarik minat para nasabah.
- f) Saya akan merekomendasikan layanan dan produk gadai emas (*Ar-Rahn*) BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan kepada orang sekitar.

Tabel 4.4
Respon Terhadap Pernyataan Y

No Item	SS	S	KS	TS	STS	Total
	F	F	F	F	F	
1	26	56	2	-	-	84
2	32	51	1	-	-	84
3	30	51	3	-	-	84
4	32	50	2	-	-	84
5	36	47	1	-	-	84
6	35	47	2	-	-	84
Jumlah	191	302	11			504

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas layanan sebanyak 191 terjawab sangat setuju, 302 terjawab setuju, dan 11 terjawab kurang setuju.

4. Uji Instrumen (Kualitas Data)

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 84 butir pernyataan, 11 butir pernyataan untuk variabel kualitas layanan (X_1), 8 butir

pernyataan untuk variabel kualitas produk (X_2), dan 6 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r-tabel dengan r-hitung untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,1 ($\alpha = 10\%$). Apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini dengan jumlah sampel 84 dan *alpha* 0,1 didapat r-tabel 0,1807. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu (kualitas layanan dan kualitas produk) serta item pernyataan pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1807. Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r-tabel	Validitas
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,859**	0,1807	Valid
	X1.2	0,830**	0,1807	Valid
	X1.3	0,819**	0,1807	Valid

	X1.4	0,568**	0,1807	Valid
	X1.5	0,838**	0,1807	Valid
	X1.6	0,822**	0,1807	Valid
	X1.7	0,607**	0,1807	Valid
	X1.8	0,870**	0,1807	Valid
	X1.9	0,791**	0,1807	Valid
	X1.10	0,905**	0,1807	Valid
	X1.11	0,675**	0,1807	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,714**	0,1807	Valid
	X2.2	0,808**	0,1807	Valid
	X2.3	0,725**	0,1807	Valid
	X2.4	0,691**	0,1807	Valid
	X2.5	0,807**	0,1807	Valid
	X2.6	0,814**	0,1807	Valid
	X2.7	0,628**	0,1807	Valid
	X2.8	0,630**	0,1807	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,760**	0,1807	Valid
	Y.2	0,606**	0,1807	Valid
	Y.3	0,589**	0,1807	Valid
	Y.4	0,608**	0,1807	Valid
	Y.5	0,635**	0,1807	Valid
	Y.6	0,501**	0,1807	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil r_{hitung} yang lebih besar dan positif daripada nilai r_{tabel} . Maka, indikator dari variabel kualitas layanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan kepuasan nasabah (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,600 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,600.

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,931	Reliabel
Kualitas Produk (X ₂)	0,857	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,671	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2021

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,600. Dengan demikian variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS

(*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat yang keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Sirnov*, variabel dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikan $> 0,05$. Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,23740304
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,061
	Negative	-,084
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan pada uji normalitas Kolmogrov smirnov di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Artinya nilai signifikan $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	10,476	1,462		7,164	,000		
	X1	,137	,062	,334	2,213	,030	,223	4,493
	X2	,270	,089	,458	3,038	,003	,223	4,493

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2021

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas berada di atas 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Artinya bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

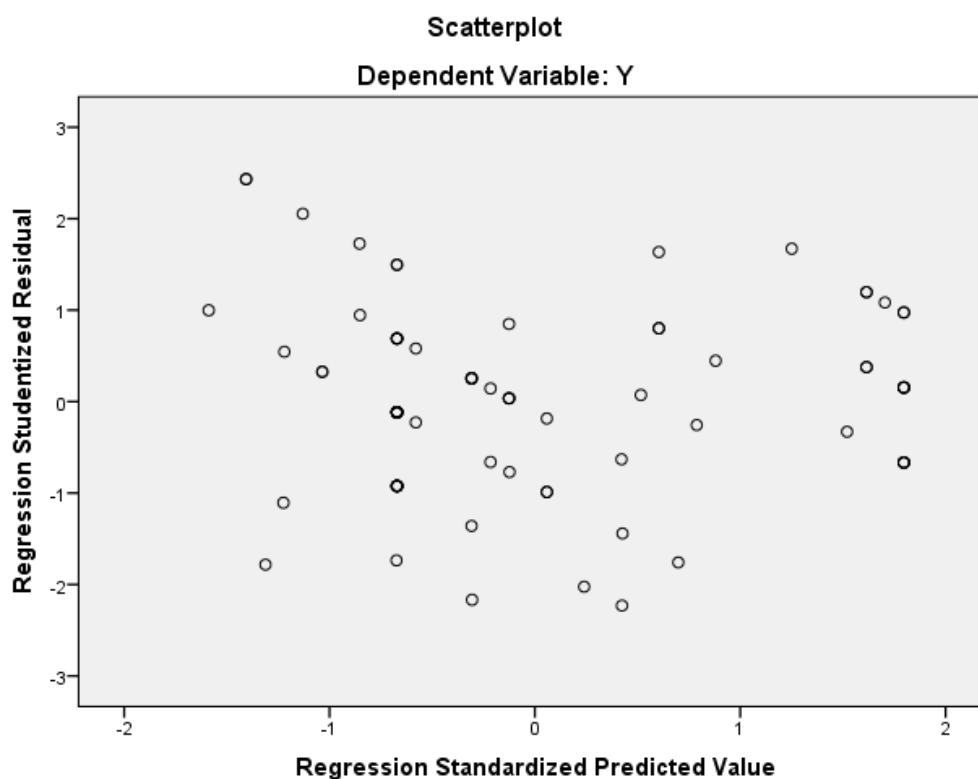
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan

dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan nilai residualnya.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *ScatterPlot*



Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan gambar 4.4 diatas dari hasil output SPSS 23, grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, peneliti juga melakukan uji Glejser. Apabila hasil signifikansi $> 0,1$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji Glejser.

Tabel 4.9

Hasil Uji Glejser

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,014	,895		2,250	,027
	X1	-,042	,038	-,258	-1,111	,270
	X2	,026	,054	,112	,481	,632

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen kualitas layanan (X1) = 0,270 dan kualitas produk (X2) = 0,632. Nilai tersebut lebih besar dari signifikansi 0,1. Sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 10%.

Tabel 4.10

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,580	1,253	2,182

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 2,182, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 10%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel $n = 84$ dan jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ($k = 2$), didapati nilai dL dan dU sebagai berikut.

Tabel 4.11

Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

dL	Du	4 – dL	4 – dU	DW	Keputusan
1,691	1,591	2,309	2,409	2,182	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,182 berada diantara $dU = 1,591$ dan nilai $4 - dU = 2,409$ ($dU < DW < (4-dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh strategi promosi dan kualitas produk terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan gadaai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10,476	1,462		7,164	,000
	X1	,137	,062	,334	2,213	,030
	X2	,270	,089	,458	3,038	,003

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.12 diatas diperoleh koefisien variabel independen kualitas layanan (X_1) = 0,173 dan kualitas produk (X_2) = 0,270 dengan konstanta sebesar (10,476). Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut.

$$Y = 10,476 + 0,173X_1 + 0,270 X_2 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. α (konstanta) sebesar 10,476 menyatakan bahwa jika variabel independen (kualitas layanan dan kualitas produk) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan bernilai 10,476.
- b. Nilai koefisien regresi variabel (X_1) sebesar 0,173. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel kualitas layanan (X_1), maka kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan akan meningkat sebesar 0,173 satuan dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) sebesar 0,270. Mempunyai arti bahwa jika kualitas produk (X_2) meningkat sedangkan variabel lain (kualitas layanan) adalah tetap, maka kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan meningkat sebesar 0,270 satuan.

2. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kualitas produk dan kualitas produk) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel

- 1) Jika $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- 1) Jika angka probabilitas signifikan $> 0,1$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika angka probabilitas signifikan $< 0,1$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji signifikan secara parsial:

Tabel 4.13

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10,476	1,462		7,164	,000
	X1	,137	,062	,334	2,213	,030
	X2	,270	,089	,458	3,038	,003

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2021

Hasil analisis uji t diatas akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,98932. Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah variabel bebas), $df = 84 - 2 = 82$ dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1, 98932. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas layanan (diperoleh) t_{hitung} sebesar 2,213 dengan taraf signifikansi 0,030. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,030 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,213 > t_{tabel} 1,98932$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Variabel kualitas produk (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,038 dengan taraf signifikansi 0,003. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,003 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,038 < t_{tabel} 1,98932$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

3. Uji F (Simultan)

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

a. Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel

- 1) Jika $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- 1) Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika angka probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.14

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,199	2	91,599	58,382	,000 ^b
	Residual	127,087	81	1,569		
	Total	310,286	83			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS, 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 58,382 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 3,11 diperoleh dari dk penyebut = $V_2 = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah variabel bebas) - 1 dan dk pembilang = $V_1 = k - 1$. $V_2 = 84 - 3 = 81$ dan $V_1 = 2 - 1 = 1$. Berarti nilai F_{hitung} 58,382 > F_{tabel} 3,11 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel X (kualitas layanan dan kualitas produk) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 ^a	,590	,580	1,253

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R Square adalah 0,580 atau 58%. Hal ini berarti sebesar 58% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 58% variabel kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen kualitas layanan dan kualitas produk. Sedangkan sisanya ($100\% - 58\% = 42\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Simultan pada Produk Gadai Emas (*Ar-Rahn*) di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 58,382 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 3,11 diperoleh dari dk penyebut $= V_2 = n$ (jumlah sampel) $- k$ (jumlah variabel bebas) $- 1$ dan dk pembilang $= V_1 = k - 1$. $V_2 = 84 - 3 = 81$ dan $V_1 = 2 - 1 = 1$.

Nilai F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} mengindikasikan bahwa variabel independen (kualitas layanan dan kualitas produk) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhati Sumekar Cabang Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh BPRS Bhati Sumekar Cabang Pamekasan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan dari nasabah untuk tetap bertahan pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhati Sumekar Cabang Pamekasan. Kualitas layanan dan kualitas produk akan memberikan dampak dan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah, jika kualitas layanan dan kualitas produk dijalankan sesuai dengan apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya. Karena ketika keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi, maka disitulah nasabah akan merasa puas dengan apa yang sudah mereka pilih dan terus bertahan pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhati Sumekar Cabang Pamekasan.

2. Variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara kualitas pelayanan dan kualitas produk di BPRS Bahkti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar 2,213 dengan taraf signifikan 0,030. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,030 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,213 > t_{tabel} 1,98932$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhati Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat dimaknai bahwa kualitas layanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang sangat nyata terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lenny Menara Sari, dkk., yang menyatakan bahwa

kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan pembuktian R^2 sebesar 62,7%.¹

Kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang berhubungan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan yang akan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maksudnya suatu pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga mampu menyediakan layanan (jasa dan produk) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan atau penggunaannya.

b. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar 3,038 dengan taraf signifikan 0,003. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,003 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,038 < t_{tabel} 1,98932$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat dimaknai bahwa kualitas layanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang sangat nyata terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank, yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$.²

¹ Lenny Menara, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32, No, 1, Desember 2019, 66.

² Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1, Juli 2020, 138.

Produk-produk yang dimiliki oleh sebuah perusahaan disini dapat dijadikan sebuah karakteristik dari sebuah perusahaan tersebut, tergantung dari bagaimana mereka memperkenalkan kepada konsumen. apa yang dapat diunggulkan dari produk tersebut, apakah sesuai dengan keinginan konsumen dan apakah dapat membantu kebutuhan yang konsumen butuhkan, sampai kemudahan seperti apa yang perusahaan berikan melalui produk tersebut.

Untuk produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sendiri sudah sangat membrikan kemudahan kepada nasabahnya, seperti biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas, fleksibelitas dalam pelunasan sesuai kemampuan dan penyimpanan yang aman dan beransur syariah. Dengan begitu manfaat yang diberikan pun sudah sangat jelas, mudah pencairannya, murah biaya penitiannya, aman dan sesuai syariah.

c. Variabel yang Lebih Dominan

Berdasarkan hasil uji-t dari variabel kualitas produk diperoleh t_{hitung} sebesar 2,213 dengan taraf signifikan 0,030. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,030 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,213 > t_{tabel} 1,98932$. Sedangkan hasil uji-t dari variabel kualitas produk diperoleh t_{hitung} sebesar 3,038 dengan taraf signifikan 0,003. Nilai t_{tabel} yaitu 1,98932. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,003 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,038 < t_{tabel} 1,98932$. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_2) mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

3. Besaran Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas (*Ar-Rahn*) di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi (R^2), diketahui besarnya koefisien determinasi (R^2) 0,580 atau 58% yang berarti bahwa variabel independen (kualitas layanan dan kualitas produk) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 58%. Sedangkan sisanya ($100\% - 58\% = 42\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

R square yang tidak begitu besar dalam penelitian ini dikarenakan adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada produk pembiayaan gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Nilai *R Square* yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebesar 58%, menandakan bahwa nilai tersebut kurang dari standar, standar yang diasumsikan adalah sebesar 80%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk kurang dari standar yang diasumsikan.

Ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti promosi dan harga. Promosi dan harga juga dapat mempengaruhi kepuasan dari seseorang untuk bertahan pada apa yang mereka inginkan.