

## **BAB IV**

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

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan**

###### **a. Sejarah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran**

###### **Pamekasan**

PT BPRS Sarana Prima Mandiri resmi mulai beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41/KEP.GBI/2008 Jkt,19 juni yang diresmikan oleh Ibu Hj. Sitti Fajriyah selaku Deputi Gubernur Bank Indonesia. Pertama kali peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan dan Membangun dengan posisi kantor pusat yang beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Pada tahun 2011 seiring dengan dibukanya kantor cabang Bangkalan, maka pada tahun 2012 nama bank mengalami perubahan menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki 1 Kantor cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan dan 1 kantor kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan pada tahun 2015, serta 2 kantor Payment Point yaitu di Larangan dan di Ummul Qura.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri mengupayakan kepuasan konsumen menggunakan pelayanan yang prima, BPRS Sarana Prima Mandiri berhasil menempatkan posisi kepuasan nasabah di dalam perbankan, karena menurut pihak BPRS Sarana Prima Mandiri pelayanan prima adalah sebuah usaha yang dilakukan

oleh perusahaan agar dapat memuaskan para konsumen, karena konsumen adalah aset terbesar bagi perusahaan. Dalam proses pelayanan prima PT BPRS Sarana Prima Mandiri menekankan karyawan agar memberikan pelayanan sesuai dengan 5S, senyum, sapa, salam sopan dan santun. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.

Selanjutnya adalah mengenai bagaimana proses nasabah menjadi pelanggan, yaitu dengan cara evaluasi terhadap kualitas produk, membeli produk, merasakan pelayanan, dan melakukan pembelian ulang. Dalam hal ini, PT BPRS Sarana Prima Mandiri sangat menjamin suatu produk, serta memberikan produk dengan keaslian, dengan tujuan untuk mempermudah nasabah. Tanpa membesarkan kualitasnya, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri menjelaskan produk mana atau layanan yang mana yang dapat menjanjikan atau yang tidak menjanjikan. Serta mengajak kepada masyarakat untuk berinvestasi dan menabung di BPRS Sarana Prima Mandiri melalui produk Tabungan dan Deposito. Dana Tabungan dan investasi nasabah disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif melalui produk pembiayaan dengan akad jual beli, akad bagi hasil, dan akad sewa, serta Gadai Emas dengan akad *Al-Qard*.

BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki slogan Bersyariah Menuju Berkah dengan tujuan agar produk-produk kami bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah Islam. BPRS Sarana Prima Mandiri mengajak kepada masyarakat untuk menabung dan berinvestasi di BPRS Sarana Prima Mandiri. Mengingat

pentingnya pemasaran yang harus dilakukan agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain melalui produk-produk yang ditawarkan maka BPRS Sarana Prima Mandiri melakukan inovasi dengan mengeluarkan berbagai produk sehingga nasabah akan setia untuk selalu membeli produk-produk yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri, seperti misalnya pada BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran.<sup>1</sup>

BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berada di jalan raya Bandaran. BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan ini berdiri sejak tahun 2015, selama hampir 7 tahun ini BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan memberikan sejumlah pemasaran dan promosi terhadap produk gadai emas yang ada, pemasaran yang dilakukan terbukti mampu memberikan kepuasan bagi nasabah untuk menggadaikan emas di sana, hal tersebut dapat dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah gadai emas pada 4 tahun terakhir ini, yaitu pada tahun 2018 sebesar 92 nasabah, tahun 2019 sebesar 106 nasabah, tahun 2020 sebesar 206 nasabah, dan untuk tahun 2021 mengalami peningkatan kembali sebanyak 18 nasabah dengan total 224 nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [www.banksyariahspm.co.id](http://www.banksyariahspm.co.id), diakses tanggal 11 januari 2022 Jam 11:11.

<sup>2</sup> Suhari, Kepala BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor kas Bandaran Pamekasan, *Wawancara melalui Whatsapp*, (11 November 2021).

**b. Visi dan Misi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan**

Demi tercapainya tujuan perusahaan sesuai prinsip syariah, BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

**1) Visi**

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

**2) Misi**

Memberi pelayanan yang cepat, mudah, dan terbaik bagi seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.<sup>3</sup>

**c. Produk-produk BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan**

**1) Tabungan Multiguna**

**2) Tabungan Taubah**

**3) Tabungan Tarbiyah**

**4) Tabungan Ibadiah**

**5) Deposito**

**6) Gadai Emas**

---

<sup>3</sup> [www.banksyariahsprm.co.id](http://www.banksyariahsprm.co.id), diakses tanggal 11 januari 2022 Jam 11:22.

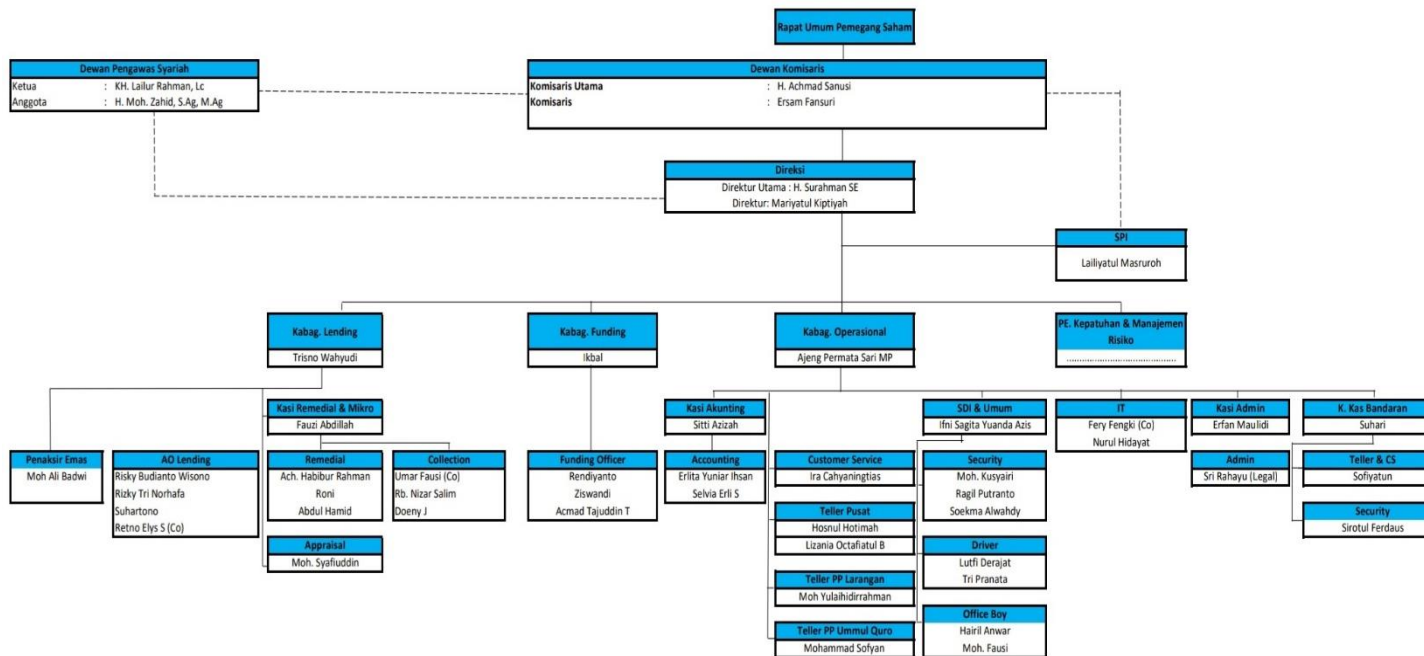
**7) Pembiayaan Tabarak (Tanpa Agunan dan Barokah)**

**Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti salah satu produk di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan, yaitu produk gadai emas.**

d. Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Doeny Januardi, File PDF melalui WhatsApp, (15 Januari 2022).

## 2. Deskriptif Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah gadai emas. Penelitian ini menyebarkan 144 kuesioner kepada nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh peneliti dengan menunggu responden datang ke kantor dan menemui responden ke rumah nasabah masing-masing dengan diantarakan oleh AO (*account office*) atau *security* yang bertugas disana, karena mayoritas masyarakat yang tinggal di sekitar kantor merupakan nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu setiap unit yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, apabila dirasa unit yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner**

<b>Kuesioner</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebarkan	144
Kuesioner yang tidak Kembali	0
Kuesioner yang Kembali	144
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	144
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan adalah sebanyak 144 kuesioner, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 144 kuesioner. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

### **3. Deskriptif Data Responden**

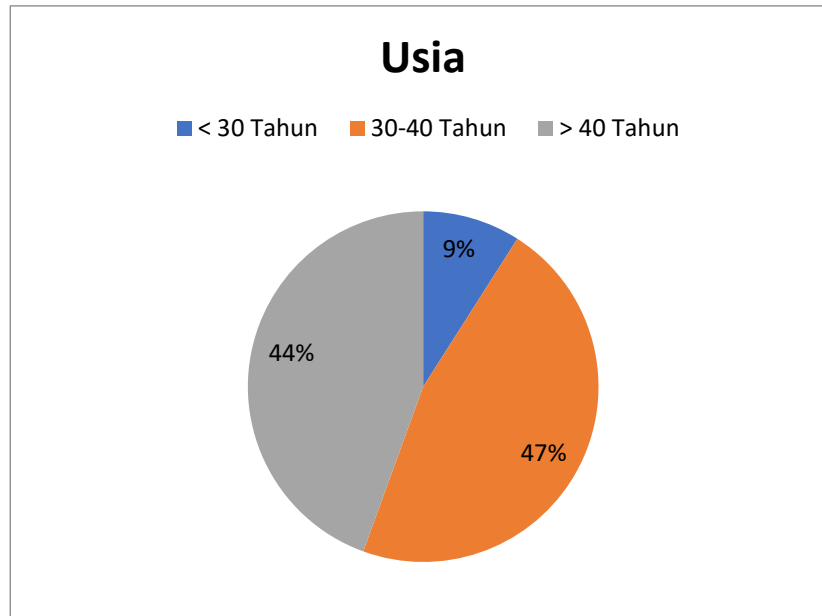
Deskripsi data responden yang menggambarkan kondisi atau keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria. Kriteria penelitian tersebut terdiri dari:

#### **a. Usia**

Adapun usia nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



**Sumber:** Data primer diolah 2022.

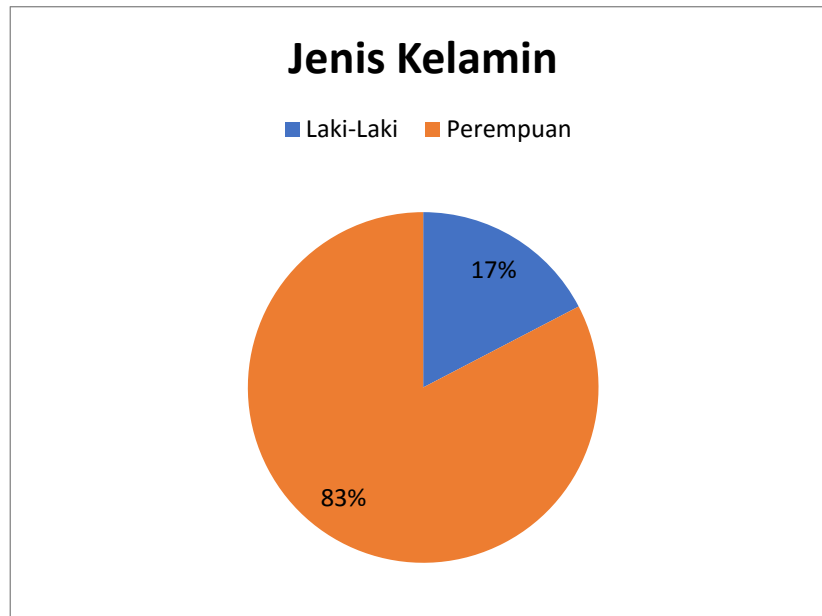
Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui umur nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu < 30 tahun berjumlah 13 orang dengan persentase 9%, 30 - 40 tahun sebanyak 67 orang dengan persentase 47%, > 40 tahun sebanyak 64 orang dengan persentase 44%. Dari keterangan gambar tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan dalam penelitian ini adalah responden dengan umur 30- 40 tahun dengan persentase 47%.

#### **b. Jenis Kelamin**

Data mengenai jenis kelamin nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



**Sumber:** Dataprimer diolah 2022.

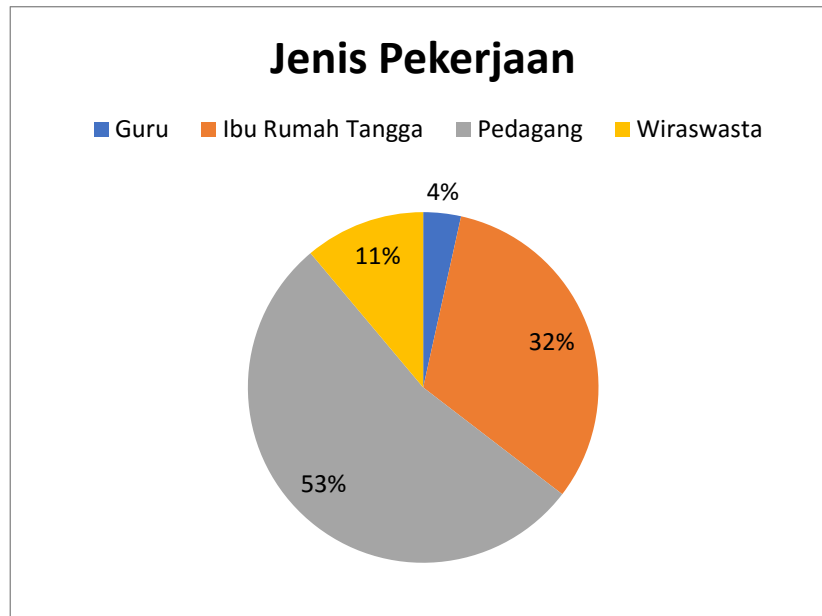
Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui informasi nasabah gadai emas berdasarkan jenis kelamin, yakni nasabah laki-laki berjumlah 25 orang dengan persentase 17% dan perempuan berjumlah 119 orang dengan persentase 83%. Artinya nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan di dominasi oleh nasabah perempuan dengan persentase 83%.

**c. Pekerjaan**

Data mengenai pekerjaan nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



**Sumber:** Data primer diolah 2022.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui pekerjaan nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu guru berjumlah 5 orang dengan persentase 4%, ibu rumah tangga sebanyak 46 orang dengan persentase 32%, pedagang berjumlah 77 orang dengan persentase 53%, dan wiraswasta berjumlah 16 orang dengan persentase 11%. Dari keterangan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan dalam penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan pedagang dengan persentase 53%.

#### 4. Deskripsi Variabel

Tanggapan nasabah gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan yang berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai Implikasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan dapat dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel Independent terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan jumlah pernyataan 7 butir dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) dengan jumlah pernyataan 5 butir. Sedangkan Variabel Dependent yaitu Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dengan jumlah pernyataan 4 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 16 butir.

##### a. Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.5**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	56	38.9	76	52.8	12	8.3					144
2	49	34	91	63.2	4	2.8					144
3	54	37.5	72	50	18	12.5					144
4	61	42.4	70	48.6	13	9					144
5	56	38.9	75	52.1	13	9					144

6	75	52.1	60	41.7	9	6.3					144
7	65	45.1	68	47.2	11	7.6					144
Jumlah	416		512			80					1.008

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan yaitu:

Berdasarkan pernyataan BPRS SPM Kantor Kas Bandaran memiliki ruang pelayanan yang bersih dan rapi, maka diperoleh sebanyak 56 nasabah sangat setuju, 76 nasabah setuju, kemudian 12 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan karyawan memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, maka diperoleh sebanyak 49 nasabah sangat setuju, 91 nasabah setuju, kemudian 4 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah, maka diperoleh sebanyak 54 nasabah sangat setuju, 72 nasabah setuju, kemudian 18 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah, maka diperoleh sebanyak 61 nasabah sangat setuju, 70 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan saya merasa aman bertransaksi di BPRS SPM Kantor Kas Bandaran, maka diperoleh sebanyak 56 nasabah sangat setuju, 75 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada anasabah, maka diperoleh sebanyak 75 nasabah sangat setuju, 60 nasabah setuju, kemudian 9 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan karyawan menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan tidak menyakiti nasabah, maka diperoleh sebanyak 65 nasabah sangat setuju, 68 nasabah setuju, kemudian 11 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan.

**b. Kualitas Produk**

**Tabel 4.6**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
8	65	45.1	71	49.3	8	5.6					144
9	58	40.3	79	54.9	7	4.9					144

10	53	36.8	79	54.9	12	8.3					144
11	48	33.3	91	63.2	5	3.5					144
12	62	43.1	69	47.9	13	9					144
Jumlah	286		389		45						720

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas produk yaitu:

Berdasarkan pernyataan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas Bandaran memiliki setoran yang ringan, maka diperoleh sebanyak 65 nasabah sangat setuju, 71 nasabah setuju, kemudian 8 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas Bandaran memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam setoran berdasarkan kesempatan, maka diperoleh sebanyak 58 nasabah sangat setuju, 79 nasabah setuju, kemudian 7 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas bandaran sesuai dengan apa yang dipromosikan, maka diperoleh sebanyak 53 nasabah sangat setuju, 79 nasabah setuju, kemudian 12 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas Bandaran mempunyai fasilitas yang menjadi daya tarik sendiri, maka diperoleh sebanyak 48

nasabah sangat setuju, 91 nasabah setuju, kemudian 48 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas Bandaran memberikan kepuasan bagi nasabah, maka diperoleh sebanyak 62 nasabah sangat setuju, 69 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap pernyataan-pernyataan kualitas produk.

### c. Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.7**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
13	46	31,9	88	61,1	10	6,9					144
14	53	36,8	73	50,7	18	12,5					144
15	55	38,2	68	47,2	21	14,6					144
16	52	36,1	78	54,2	14	9,7					144
Jumlah	206		307		63						576

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.



Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item kualitas pelayanan yaitu:

Berdasarkan pernyataan saya akan terus menggunakan pelayanan dan produk *rahn* BPRS SPM kantor kas Bandaran untuk setiap transaksi perbankan, maka diperoleh sebanyak 46 nasabah sangat setuju, 88 nasabah setuju, kemudian 10 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan saya tidak keberatan untuk merekomendasikan kepada orang lain, untuk menggunakan produk *rahn* di BPRS SPM kantor kas Bandaran, maka diperoleh sebanyak 53 nasabah sangat setuju, 73 nasabah setuju, kemudian 18 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan saya akan mengatakan bahwa BPRS SPM kantor kas Bandaran memberikan layanan yang baik terhadap nasabah, maka diperoleh sebanyak 55 nasabah sangat setuju, 68 nasabah setuju, kemudian 21 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan saya tidak ingin pindah ke bank lainnya, karena saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk *rahn* yang dimiliki BPRS SPM kantor kas Bandaran, maka diperoleh sebanyak 52 nasabah sangat setuju, 78 nasabah setuju, kemudian 14 nasabah netral, tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap pernyataan-pernyataan kepuasan nasabah.

## 5. Uji Kualitas Data

Digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 16 butir pernyataan, 7 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), 5 butir pernyataan untuk variabel kualitas produk ( $X_2$ ), dan 4 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ).

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan *person correlation* yaitu merupakan 144 korelasi antara skor item dengan skor total item yang diolah menggunakan SPSS versi 20. Korelasi antara skor item dengan skor total item merupakan nilai  $r_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ , yang mana dapat diketahui bahwa nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah sampel 144 adalah 0,1703 dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka item tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya, jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ), maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,633	Valid
	X1.2	0,422	Valid
	X1.3	0,649	Valid
	X1.4	0,562	Valid
	X1.5	0,626	Valid
	X1.6	0,460	Valid
	X1.7	0,447	Valid
Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,718	Valid
	X2.2	0,700	Valid
	X2.3	0,685	Valid
	X2.4	0,641	Valid
	X2.5	0,485	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,647	Valid
	Y2	0,764	Valid
	Y3	0,807	Valid
	Y4	0,790	Valid

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas menggunakan program SPSS adalah semuanya valid. Jadi, kuesioner penelitian dapat dilanjutkan sebagai instrumen penelitian yang sah.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan pengukur yang sama pula.

Uji ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, kuesioner dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0,60, dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* < 0,60 maka kuesioner tidak reliabel.

**Tabel 4.9**

### Hasil Uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,620	Reliabel
Produk (X <sub>2</sub> )	0,644	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,747	Reliabel

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Dari keterangan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki cronbach's alpha > 0,60. Dengan demikian pada semua variabel adalah reliabel.

## 6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak untuk digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

**a. Uji Multikoleniaritas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Tolerance* < 0,10, maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai *Tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Multikoleniaritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.254	1.858		1.751	.082		
	X1	.337	.074	.417	4.555	.000	.607	1.646
	X2	.162	.093	.159	1.742	.084	.607	1.646
a. Dependent Variable: Y								

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas tersebut, diperoleh nilai *Tolerance* masing masing variabel independen berada di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* variabel independen lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan

bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

#### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk mendeteksi nilai residual berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dengan melakukan uji normalitas dengan uji *Kolmogrov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria analisis sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig 2- tailed)  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig 2- tailed)  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Normalitas (*One Sample Kolmogorov-Smirnov*)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.63226081
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.027
	Negative	-.045
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
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 versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* di atas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Glejser*. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji *Glejser*, yaitu:

- 1) Jika variabel bebas memiliki nilai Signifikansi < 0,05 maka model regresi tersebut dinyatakan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika variabel bebas memiliki nilai Signifikansi > 0,05 maka model regresi tersebut dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Glejser*)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.388	1.116		1.244	.216
	X1	-.032	.044	-.077	-.710	.479
	X2	.040	.056	.077	.717	.475

a. Dependent Variable: Abs\_Res

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Dari hasil heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* hasil signifikansi dari variabel Independen X1 = 0,479, X2 = 0,475 di atas dari nilai standar



Signifikansi yaitu 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW-Test). Adapun pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson**

Hipotesis Nol ( $H_0$ )	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak $H_0$	$0 < d_{hitung} < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_l < d_{hitung} < d_u$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Terima $H_0$	$d_u < d_{hitung} < 4 - d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_l < d_{hitung} < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	Tidak ada keputusan	$4 - d_u < d_{hitung} < 4 - d_l$

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS 20, yaitu:

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson Test)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.532 <sup>a</sup>	.282	.272	1.64380	1.913
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Tabel 4.14 di atas menyatakan jika nilai DW sebesar 1,913 maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

**Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi**

<b>DL</b>	<b>DU</b>	<b>4 – DL</b>	<b>4 – DU</b>	<b>DW</b>	<b>Keputusan</b>
1,699	1,755	2,301	2,245	1,913	Tidak Ada Autokorelasi

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Tabel 4.15 tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,913 berada di antara  $du = 1,755$  dan nilai  $4-du = 2,245$  ( $du < DW < (4-du)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak masalah autokorelasi.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). penelitian ini menggunakan tujuh variabel bebas dan satu variabel terikat. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

**Tabel 4.16**

#### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.254	1.858		1.751	.082
	X1	.337	.074	.417	4.555	.000
	X2	.162	.093	.159	1.742	.084

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linier berganda pada tabel 4.16 di atas, maka dapat disusun sebuah persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 3.254 + 0,337X_1 + 0,162X_2 + \varepsilon$$

Model persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta = 3,254, hal ini dapat diartikan bahwa, apabila nilai dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dianggap konstan (nol), maka besarnya variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) adalah sebesar 3,254
- b. koefisien regresi pertama nilainya sebesar 0,337. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1 variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), maka tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas ( $Y$ ) di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan akan naik sebesar 0,337.
- c. koefisien regresi kedua nilainya sebesar 0,162. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1 variabel kualitas produk ( $X_2$ ), maka tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas ( $Y$ ) di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan akan naik sebesar 0,162.

## **2. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Adapun dasar pengambilan keputusan pada Uji F, yaitu:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Maka hasil uji signifikan secara simultan variabel independen adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.002	2	75.001	27.757	.000 <sup>b</sup>
	Residual	380.991	141	2.702		
	Total	530.993	143			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas nilai  $F_{hitung}$  diperoleh 27,757 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan nilai  $F_{tabel}$  dapat diperoleh dengan:

$$df = n - k$$

$$df = 144 - 2 = 142$$

Keterangan:

$df = Degree\ of\ freedom$

$n =$  Jumlah Sampel

$k =$  Jumlah Variabel Bebas

Maka dapat dilihat pada tabel F pada df baris ke 2 pada kolom 142 yaitu  $F_{tabel} = 3,059$  dan  $F_{hitung} = 27,757$  dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar

27,757 > nilai  $F_{\text{tabel}}$  3,059. Maka, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

### 3. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Adapun dasar pengambilan keputusan pada Uji T, yaitu:

- a. Apabila nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima. Artinya, variabel independent tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  diterima. Artinya variabel independent memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Perhitungan  $T_{\text{tabel}}$  adalah sebagai berikut:

$$T_{\text{tabel}} \text{ df} = n - k$$

$$\text{Pr} = \alpha$$

$$\text{df} = 144 - 2 = 142$$

$$\text{Pr} = 0,05$$

Keterangan:

$\text{df} = \text{Degree of freedom}$

$n = \text{Jumlah Sampel}$

$k = \text{Jumlah Variabel Bebas}$

$\alpha = \text{Tingkat Signifikan}$

Maka dapat dilihat pada tabel t pada Pr baris ke 0,05 dan pada df kolom ke 142 yaitu  $T_{\text{tabel}} = 1,655$ .

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji T (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.254	1.858		1.751	.082
	X1	.337	.074	.417	4.555	.000
	X2	.162	.093	.159	1.742	.084

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas maka dapat dijelaskan bahwa:

- a. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,555 > nilai  $t_{tabel}$  1,655, dan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
- b. Variabel kualitas produk mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.742 > nilai  $t_{tabel}$  1,655, dan taraf signifikansi sebesar  $0,084 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara individual variabel kualitas produk berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.19**

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 <sup>a</sup>	.282	.272	1.64380
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

**Sumber:** Output SPSS versi 20, data primer diolah 2022

Dari tabel 4.19 di atas dijelaskan bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,272 atau 27,2%. Artinya variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 27,2% dan sisanya sebesar 72,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.



### **C. Pembahasan**

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan.**

Berdasarkan hasil uji F (Uji Simultan) yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kualitas produk ( $X_2$ ) mempunyai nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $27,757 >$  nilai  $F_{tabel}$   $3,059$  dan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Dapat diketahui juga bahwa hasil koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah  $0,272$  atau  $27,2\%$ . Artinya variabel kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar  $27,2\%$  dan sisanya sebesar  $72,8\%$  dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini seperti marketing, citra perusahaan, bagi hasil, kualitas keagamaan, dan pendidikan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan perilaku konsumen dalam menilai serta memberikan kesan baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena konsumen akan merasa puas dan cenderung menjadi

loyal terhadap perusahaan tersebut.<sup>5</sup> Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.<sup>6</sup> Selain itu seseorang dikatakan memperoleh kepuasan apabila kinerja dari produk dan atau jasa yang diterimanya sama dengan harapannya, sebaliknya ketidakpuasan pelanggan akan terjadi ketika kinerja dari produk dan atau jasa yang diterima di bawah harapannya akan produk dan atau jasa tersebut.<sup>7</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmala Putri Sari dan Ismail Razak yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,642, yang artinya kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama memberikan kontribusi kepada kepuasan nasabah sebesar 64,2%.<sup>8</sup> Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hari Suhandi yang menyatakan bahwa bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,594, yang artinya kualitas pelayanan dan

---

<sup>5</sup> Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, (Januari-Juni 2017), 51.

<sup>6</sup> Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, (September 2016): 266.

<sup>7</sup> Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 58.

<sup>8</sup> Nirmala Putri sari dan Ismail Razak, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5, No. 3, (September 2017), 5.

kualitas produk secara bersama-sama memberikan kontribusi kepada kepuasan nasabah sebesar 59,4%.<sup>9</sup>

## **2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,555 >$  nilai  $t_{table}$   $1,655$ , dan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Kualitas pelayanan menjadi keunggulan serta kunci dalam mencapai kesuksesan bagi suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik tergantung dari kemampuan produsen untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan. Tercermin pada pelayanan yang baik, sopan, ramah, tamah, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai yang sangat penting bagi konsumen. Konsumen yang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, serta terciptanya citra perusahaan yang baik di

---

<sup>9</sup> Hari Suhandi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, Vol. 7, No. 1, (Februari 2020): 37.

mata konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan harus di maksimalkan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat dijelaskan mengapa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bekerja di BPRS tersebut mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabah, rasa nyaman yang didapatkan oleh nasabah dari pelayanan tersebut diperoleh dari sikap karyawan yang baik, sopan, dan ramah terhadap nasabah. Tidak hanya itu, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan dalam memberikan pelayanan tidak hanya memiliki hubungan halnya karyawan dengan nasabah, akan tetapi lebih dari itu, yang berarti nasabah sudah dianggap seperti keluarga. Oleh karena itu, dengan sikap dan motivasi yang diberikan karyawan kepada nasabahnya, maka nasabah akan merasa sangat diperhatikan dengan mempermudah segala urusannya dan medapat perhatian yang tulus dari karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cokordo Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai taraf signifikansi sebesar  $0,044 < 0,05$ .<sup>11</sup> Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hari Suhandi yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara

---

<sup>10</sup> Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, dan Cirta Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah), 5-6.

<sup>11</sup> Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali", *jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8, (2018): 4563-4564.

variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .<sup>12</sup>

### **3. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran Pamekasan.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel kualitas produk gadai emas berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,742 >$  nilai  $t_{table}$   $1,655$ , dan taraf signifikansi sebesar  $0,084 > 0,05$ , dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dinyatakan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Kualitas produk merupakan karakteristik produk yang dihasilkan dari hasil pemasaran, rekayasa produksi serta pemeliharaan. Sehingga menjadi produk yang dapat digunakan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhan.<sup>13</sup> Produk sangat penting bagi sebuah perusahaan, dikarenakan tanpa adanya produk, maka perusahaan tidak dapat berjalan sebagaimana semestinya. Produk yang ingin dipasarkan oleh perusahaan harus mempunyai manfaat dan nilai yang besar terhadap pelanggan, karena pelanggan akan memilih sebuah produk yang sesuai.

---

<sup>12</sup> Hari Suhanda, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”, Vol. 7, No. 1, (Februari 2020): 37.

<sup>13</sup> Mallik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol, 4. No, 1. (Februari 2019): 176-177.

Dengan demikian, perusahaan harus mampu bersaing dalam menciptakan produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat dijelaskan mengapa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan nasabah mengenai apakah yang dimaksud dengan kualitas produk itu sendiri. Peneliti menjelaskan bahwa nasabah menganggap kualitas produk gadai emas pada BPRS Sarana Prima Mandiri kantor kas Bandaran Pamekasan sama seperti kualitas produk gadai emas pada lembaga keuangan lainnya, sehingga nasabah kurang memperhatikan mengenai kualitas produk gadai emas yang ada. Nasabah lebih memprioritaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS kepada nasabah.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai taraf signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$ .<sup>15</sup> Penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Meli Andriyani Riski Eko Ardianto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

---

<sup>14</sup> Bayhaqi dan Ridwan Nurdin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Di *Leasing* FIF Syariah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Vol, 1 No, 2. (Maret 2019): 162.

<sup>15</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pelanggan", *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol. 01, No. 01, (Februari 2019), 179.

positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai taraf signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ .<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol. 01, No. 02, (Juli 2020), 139.