

## **BAB IV**

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

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

##### **1. Gambaran Objek Penelitian**

###### **a. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan**

Pada tanggal 27 Desember 2001 dalam melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi, Bupati Sumenep dan PT. Bank Syari'ah Muamalat Indonesia Tbk. menandatangani Nota Kesepahaman (MOU) dan Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001.

Setiap perusahaan tentu ingin semakin maju, bertambah dan tumbuh. Awalnya PT. BPRS Bhakti Sumekar hanya berada di lingkup wilayah Kabupaten Sumenep. BPRS tersebut banyak diterima oleh masyarakat sehingga pihak BPRS melihat lahan di Kabupaten Pamekasan untuk mengembangkan dan memperluas kantor PT. BPRS Bhakti Sumekar.

Dalam perkembangannya, pada tahun 2007 PT. BPRS Bhakti Sumekar mulai melebarkan sayap bisnisnya di pulau garam Madura dengan mendirikan kantor cabang madya pamekasan yang beralamat di JL. KH. Agus Salim. Dikarenakan masa sewa berakhir, pada tahun 2016 PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan pindah ke sebelah barat Arek Lancor

yaitu di JL. Masegit, Gladak Anyar. Dimana tempat tersebut merupakan aset milik sendiri PT. BPRS Bhakti Sumekar yang merupakan hasil penjualan dari nasabah macet.

Seiring berjalannya waktu, PT. BPRS Bhakti Sumekar mengalami perkembangan pesat dimana produk-produk semakin banyak, modal semakin banyak, jangkauan semakin luas serta jumlah nasabah semakin meningkat. Hal inilah PT. BPRS Bhakti Sumekar tidak hanya mendirikan kantor cabang madya di pamekasan saja. Akan tetapi PT. BPRS Bhakti Sumekar juga mendirikan kantor cabang pratama di pragaan, Waru, dan juga di Bandaran. Serta juga mendirikan kantor kas yang beraada di Larangan.<sup>78</sup>

#### **b. Visi dan Misi**

Adapun visi dan misi BPRS Bhakti Sumekar sebagai berikut:<sup>79</sup>

##### 1) Visi

“Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera berdasarkan nilai-nilai agama dan budaya”.

##### 2) Misi

- a) Intermediasi berbasis syariah antar pelaku ekonomi yang kelebihan dan kekurangan modal
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan usaha kecil dan menengah
- c) Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

---

<sup>78</sup> Akbar Hidayatullah, Admin Pembiayaan, Wawancara Langsung (13 Maret 2023)

<sup>79</sup> Diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/>, pada tanggal 23 Januari 2023 pukul 15.22 WIB.

**c. Produk-Produk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan**

Berbagai produk yang ditawarkan PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan diantaranya:

- 1) Produk Tabungan
- 2) Produk pembiayaan
- 3) Gadai emas (*Ar-Rahn*)

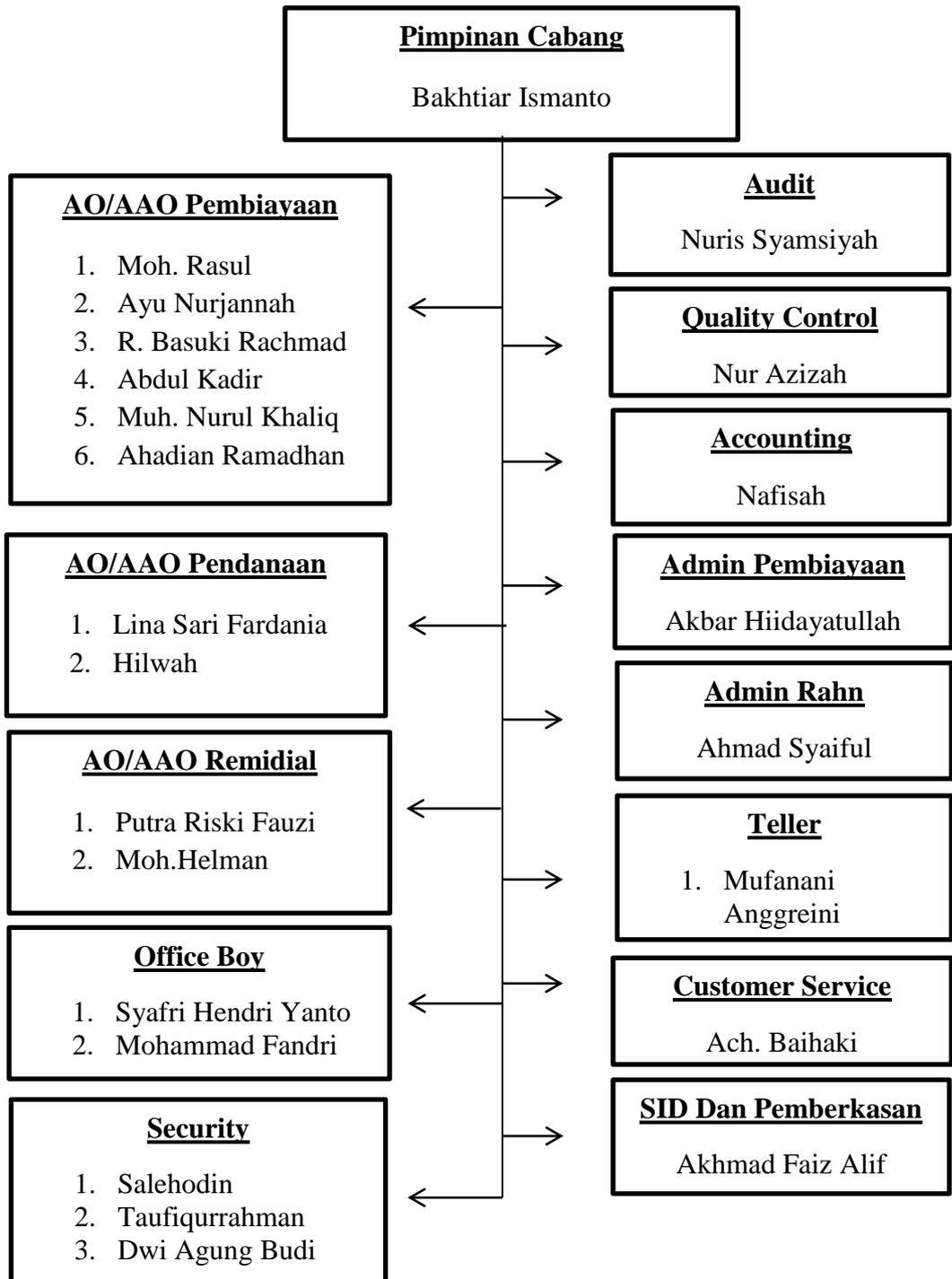
Gadai emas (*Ar-Rahn*) adalah pinjaman dana dalam jangka pendek untuk modal usaha atau kebutuhan lainnya dengan agunan emas. Adapun manfaat gadai emas (*Ar-Rahn*) yaitu:

- a) Perjanjian dalam gadai emas ini didasarkan pada akad *qard, Rahn, Ijarah* yang disetujui oleh Dewan Syariah Nasional Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia.
- b) Proses peminjaman emas mudah dan cepat untuk memenuhi kebutuhan anda segera.
- c) Biaya jasa penyimpanan dan pemeliharaan agunan emas bersifat tetap dan sesuai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank serta perhitungannya dihitung setiap hari sejak tanggal perjanjian.
- d) Nasabah dapat melunasi pinjaman gadai emas lebih awal tanpa dikenai biaya penalti, dengan biaya penyimpanan dan pemeliharaan yang dihitung harian sejak kontrak awal atau perpanjangan gadai emas.

#### d. Struktur Organisasi

Gambar 4. 1

#### Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan



Sumber: Data diolah Tahun 2023

## 2. Deskripsi Data

### a. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan dilapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dengan sampel sebanyak 85 responden. Pengambilan data dilakukan langsung di kantor BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dengan cara menemui nasabah gadai emas yang dijadikan sampel oleh peneliti. Berikut ini diuraikan pengumpulan data penelitian yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 1**

**Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner yang disebar	85
Kuesioner yang dikembalikan	85
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	85
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang dianalisis lebih lanjut sebanyak 85 kuesioner, dengan tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

## b. Deskripsi Data Responden

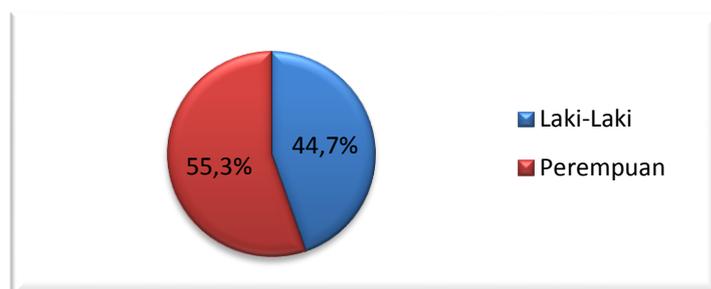
Deskripsi data responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Setelah melihat hasil penyebaran kuesioner, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu sebagai berikut:

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Gambar 4. 2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



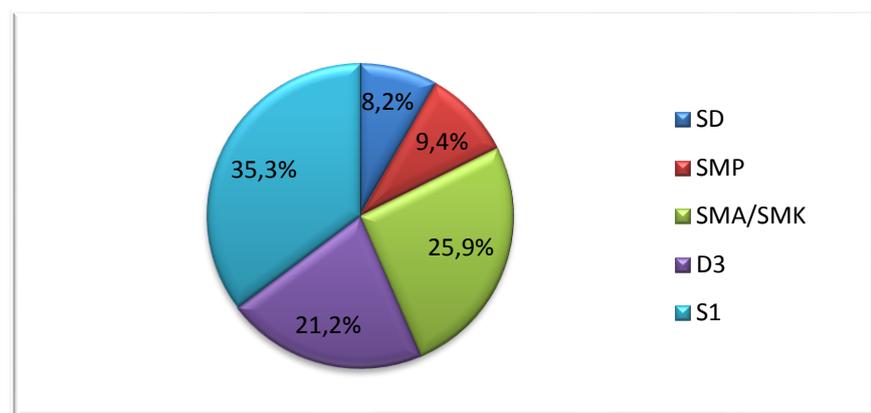
**Sumber:** Data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa data penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh laki-laki sebanyak 38 orang (44,7%) dan perempuan sebanyak 47 orang (55,3%). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden paling dominan berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 47 orang dengan persentase 55,3%.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



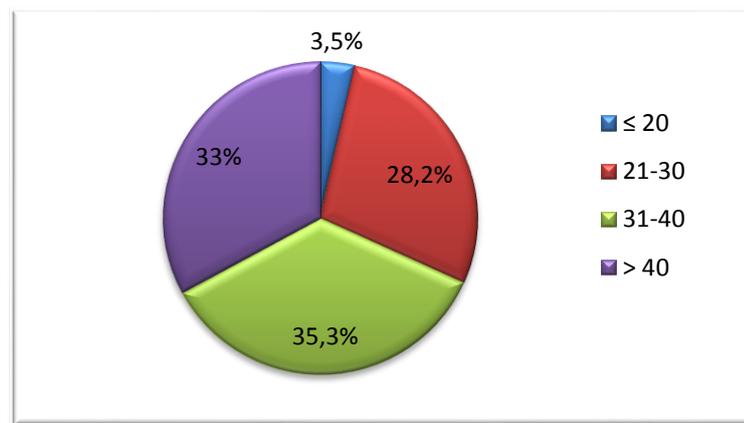
**Sumber:** Data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa data penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh SD sebanyak 7 orang (8,2%), SMP sebanyak 8 orang (9,4%), SMA/SMK sebanyak 22 orang (25,9%), D3 sebanyak 18 orang (21,2%), dan S1 sebanyak 30 (35,3%). Hal ini menunjukkan bahwa paling dominan pendidikan terakhir nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yakni S1 sejumlah 30 orang dengan persentase 35,3%.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Gambar 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



**Sumber:** Data diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa data penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh akni berusia  $\leq 20$  sebanyak 3 orang (3,5%), berusia 21-30 sebanyak 24 orang (28,2%), berusia 31-40 sebanyak 30 orang (35,3%), dan yang berusia  $> 40$  sebanyak 28 orang (33%), Hal ini menunjukkan bahwa usia nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan paling dominan berusia 31-40 tahun berjumlah 30 orang dengan persentase 35,3%.

### c. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel ini digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden untuk setiap variabel, baik mengenai biaya penitipan (Ujrah) (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) Pada bagian ini akan disajikan deskripsi dari masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

#### 1) Variabel Biaya Penitipan (Ujrah) (X<sub>1</sub>)

**Tabel 4. 2**

**Distribusi Frekuensi variabel X<sub>1</sub> Tentang Biaya Penitipan**

No. Item	(STS) 1		(TS) 2		(R) 3		(S) 4		(SS) 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					2	2,4%	33	38,8%	50	58,8%	<b>85</b>
2					4	4,7%	39	45,9%	42	49,4%	<b>85</b>
3					13	15,3%	37	43,5%	35	41,2%	<b>85</b>
<b>Total</b>					<b>19</b>		<b>109</b>		<b>127</b>		<b>255</b>

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas distribusi frekuensi pada variabel biaya penitipan (ujrah) dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama terkait indikator penetapan harga yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 2 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 33 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 50 orang.

Pada pernyataan kedua terkait indikator perbandingan harga pesaing yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 4 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 39 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 42 orang.

Pada pernyataan ketiga terkait indikator keterjangkauan harga yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 13 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 37 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 35 orang.

$$\text{Skor: } ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5))$$

$$: (n \times 5 \times 9)$$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (19 \times 3) + (109 \times 4) + (127 \times 5) :$$

$$(85 \times 5 \times 3)$$

$$= (0 + 0 + 57 + 436 + 635) : 1.275$$

$$= 1.128 : 1.275$$

$$= 0,88 \times 100 = 88\%$$

Secara kontinum 88% menandakan bahwa variabel biaya penitipan (ujrah) dikategorikan sangat kuat dikarenakan berada diantara 80%-100.

2) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Tabel 4. 3

Distribusi Frekuensi variabel  $X_2$  Tentang Kualitas Pelayanan

No. Item	(STS) 1		(TS) 2		(R) 3		(S) 4		(SS) 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					1	1,2%	25	29,4%	59	69,4%	85
2					1	1,2%	33	38,8%	51	60%	85
3					5	5,9%	34	40%	46	54,1%	85
4							41	48,2%	44	51,8%	85
5					13	15,3%	43	50,6%	29	34,1%	85
<b>Total</b>					<b>20</b>		<b>176</b>		<b>229</b>		<b>425</b>

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas distribusi frekuensi pada variabel kualitas pelayanan dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama terkait indikator berwujud (*tangibles*) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 25 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 59 orang.

Pada pernyataan kedua terkait indikator keandalan (*realibility*) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak

33 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 51 orang.

Pada pernyataan ketiga terkait indikator ketanggapan (*Responsiveness*) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 5 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 34 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 46 orang.

Pada pernyataan keempat terkait indikator jaminan dan kepastian (*assurance*) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 0 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 41 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 44 orang.

Pada pernyataan kelima terkait indikator empati (*emphaty*) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 13 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 43 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 29 orang.

$$\begin{aligned} \text{Skor: } & ((\sum \text{STSx1}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5})) \\ & : (\text{n} \times 5 \times 5) \\ & = ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (20 \times 3) + (176 \times 4) + (229 \times 5)) : \\ & (85 \times 5 \times 5) \end{aligned}$$

$$= (0 + 0 + 60 + 704 + 1.145) : 2.125$$

$$= 1.909 : 2.125$$

$$= 0,89 \times 100 = 89\%$$

Secara kontinum 89% menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dikategorikan sangat kuat dikarenakan berada diantara 80%-100.

### 3) Variabel Keputusan Nasabah (Y)

**Tabel 4. 4**

**Distribusi Frekuensi variabel Y Tentang Keputusan Nasabah**

No. Item	(STS) 1		(TS) 2		(R) 3		(S) 4		(SS) 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1							18	21,2%	67	78,8%	<b>85</b>
2							38	44,7%	47	55,3%	<b>85</b>
3					4	4,7%	41	48,2%	40	47,1%	<b>85</b>
4					1	1,2%	38	44,7%	46	54,1%	<b>85</b>
5					9	10,6%	33	38,8%	43	50,6%	<b>85</b>
<b>Total</b>					<b>14</b>		<b>168</b>		<b>243</b>		<b>425</b>

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas distribusi frekuensi pada variabel keputusan nasabah dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama terkait indikator pengenalan kebutuhan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 0 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak

18 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 67 orang.

Pada pernyataan kedua terkait indikator pencarian informasi yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 0 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 38 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 47 orang.

Pada pernyataan ketiga terkait indikator alternative evaluation yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 4 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 41 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 40 orang.

Pada pernyataan keempat terkait indikator keputusan pembelian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 38 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 46 orang.

Pada pernyataan kelima terkait indikator perilaku setelah pembelian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0, yang memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 9 orang, yang memberikan jawaban setuju sebanyak

33 orang, dan yang memberikan jawaban sangat setuju 43 orang.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)) \\
 & : (n \times 5 \times 5) \\
 & = ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (14 \times 3) + (168 \times 4) + (243 \times 5)) : \\
 & (85 \times 5 \times 5) \\
 & = (0 + 0 + 42 + 672 + 1.215) : 2.125 \\
 & = 1.929 : 2.125 \\
 & = 0,90 \times 100 = 90\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 90% menandakan bahwa variabel keputusan nasabah dikategorikan sangat kuat dikarenakan berada diantara 80%-100.

#### **d. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data merupakan sebuah cara mengolah informasi yang terkumpul untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Tujuannya agar informasi yang diterima terbaca kebenarannya. Pada penelitian ini, peneliti mengolah hasil tanggapan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Adapun uji kualitas data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah jawaban dari responden benar-benar layak digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk masing-masing dari pernyataan indikator variabel yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  tabel dan  $r$  hitung. Apabila nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4. 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y**

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	$R_{\text{tabel}}$	Validitas
Biaya Penitipan (Ujrah) (X1)	X1.1	0,694	0,2133	Valid
	X1.2	0,753	0,2133	Valid
	X1.3	0,841	0,2133	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,491	0,2133	Valid
	X2.2	0,752	0,2133	Valid
	X2.3	0,759	0,2133	Valid
	X2.4	0,725	0,2133	Valid
	X2.5	0,772	0,2133	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,290	0,2133	Valid
	Y.2	0,673	0,2133	Valid
	Y.3	0,653	0,2133	Valid
	Y.4	0,750	0,2133	Valid
	Y.5	0,760	0,2133	Valid

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan data penelitian menggunakan SPSS menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel sehingga data penelitian tersebut dinyatakan valid.

## 2) Uji Realibilitas

Uji realibilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 0,60. Sehingga indikator variabel dikatakan realibel jika nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,60$ . Berikut adalah tabel hasil uji realibilitas:

**Tabel 4. 6**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Biaya Penitipan (Ujrah) (X1)	0,645	Realibel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,742	Realibel
Keputusan Nasabah (Y)	0,637	Realibel

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Biaya Penitipan (Ujrah) (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Keputusan Nasabah (Y) dikatakan realibel karena nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,60$ .

### e. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pembuktian hipotesis, perlu dilakukan uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi syarat untuk memperoleh linearitas yang baik. Adapun uji asumsi klasik pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

## 1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Untuk uji normalitas menggunakan uji *Kolmogroff Smirnov* dimana kita hanya perlu membaca nilai Sig (signifikansi). Berikut adalah tabel hasil uji Normalitas menggunakan uji *Kolmogroff Smirnov*:

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Uji *Kolmogroff Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.26990888
Most Extreme Differences	Absolute	0.089
	Positive	0.083
	Negative	-0.089
Test Statistic		0.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.092 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil uji Normalitas menggunakan uji *Kolmogroff Smirnov* diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,092. Dimana nilai  $0,092 > 0,05$  yang dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik pada uji multikolinearitas yaitu yang tidak terjadi multikolinearitas. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Uji Multikoliearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.022	1.857		4.857	0.000		
	X1	0.764	0.102	0.621	7.495	0.000	0.941	1.063
	X2	0.157	0.073	0.179	2.157	0.034	0.941	1.063

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

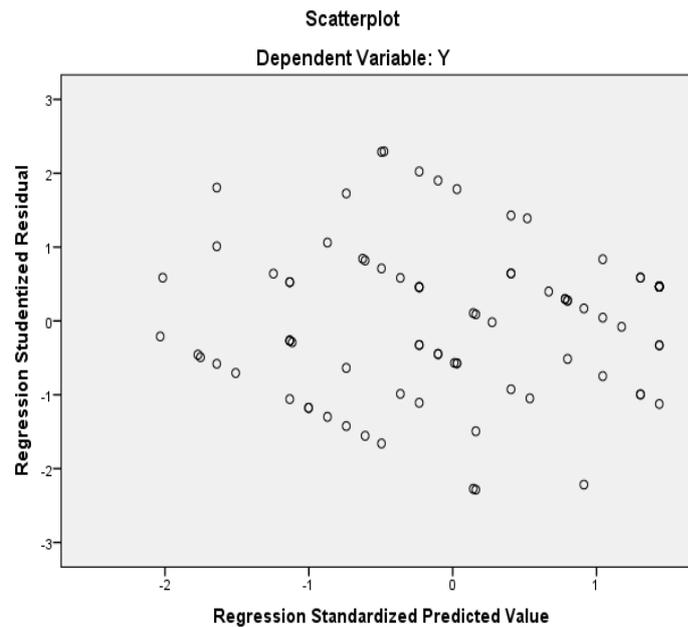
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel X1 dan X2 sebesar  $0,941 > 0,10$ . Sedangkan nilai VIF dari variabel X1 dan X2 sebesar  $1,0663 < 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 tidak terjadi multikolinearitas/tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode grafik *scatter plot* yang menunjukkan tidak adanya pola yang jelas pada gambar. Dan

uji *glejser* yang menunjukkan nilai  $\text{sig} > \alpha$  (0,05) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik *scatter plot*:

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji *Scatter Plot***



**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola yang jelas. Dimana titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari grafik *scatter plot* tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk memastikan tidak adanya heteroskedastisitas, penelitian ini juga melakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser*. Berikut adalah hasil uji *glejser*:

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Glejser**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.231	1.084		2.058	0.043
	X1	-0.077	0.060	-0.145	-1.288	0.201
	X2	-0.009	0.042	-0.023	-0.204	0.839

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil uji *glejser* diatas, menunjukkan bahwa nilai sig variabel biaya penitipan (X1) sebesar 0,201 dan nilai sig variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,839. Sehingga hasil nilai sig variabel X1 dan X2  $> 0,05$  yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4) Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi, model regresi yang baik yaitu model yang tidak terjadi autokorelasi. Hasil uji autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* pada program SPSS versi 24 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Darbon-Witson**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.686 <sup>a</sup>	0.471	0.458	1.28530	1.959

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil uji *Darbin-Watson* diatas, menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 1,959. untuk mengetahui apakah ada atau tidak terjadi autokorelasi maka nilai DW tersebut dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

dL	dU	4-dL	4-dU	DW	Keputusan
1,600	1,696	2,4	2,304	1,959	Tidak Ada Autokorelasi Positif dan Negatif

**Sumber:** Data diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil perbandingan nilai DW hitung dengan nilai DW tabel maka didapatkan nilai DW hitung sebesar 1,959 dan nilai DW tabel dengan ketentuan taraf signifikan 0,05 dimana  $n$  (jumlah sampel) = 85 serta  $X (k') = 2$  maka nilai dU sebesar 1,696 dan nilai  $4-dU = 2,304$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $(d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{U,\alpha})$  yakni  $1,696 < 1,959 < 2,304$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi autokorelasi positif dan negatif.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara biaya penitipan (ujrah) (X1) dan kualitas pelayan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y). Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 24:

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.022	1.857		4.857	0.000
	X1	0.764	0.102	0.621	7.495	0.000
	X2	0.157	0.073	0.179	2.157	0.034

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) sebesar 0,764 sedangkan koefisien variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,157. Adapun nilai konstanta sebesar 9,022. Sehingga dari hasil uji analisis regresi linear berganda diatas, maka model persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut:

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

$$Y = 9,022 + 0,764 X_1 + 0,157 X_2 + \varepsilon$$

Dari model regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 9,022 yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen (biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan) bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 9,022.
- b. Nilai koefisien regresi variabel biaya penitipan (ujrah) ( $X_1$ ) sebesar 0,764. Apabila setiap peningkatan biaya penitipan (ujrah) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sebesar 0,764 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,157. Apabila setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sebesar 0,157 satuan.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diatas, menunjukkan bahwa variabel biaya penitipan (ujrah) sebesar 0,764 merupakan faktor yang lebih besar daripada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,157 dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

## **2. Uji T (Parsial)**

Uji T digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial antara biaya penitipan (ujrah) ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ), dan

kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y). Berikut adalah hasil uji T (Parsial):

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.022	1.857		4.857	0.000
	X1	0.764	0.102	0.621	7.495	0.000
	X2	0.157	0.073	0.179	2.157	0.034

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil analisis uji T (parsial) diatas, menunjukkan variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) pada t hitung sebesar 7,495 > 1,989 (t tabel) sedangkan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel biaya penitipan (ujrah) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Adapun variabel kualitas pelayanan (X2) pada t hitung sebesar 2,157 > 1,989 (t tabel) sedangkan nilai sig 0,034 < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

### 3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menentukan signifikansi hubungan simultan (serempak) antara variabel independen (biaya penitipan (ujrah dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah). Berikut adalah hasil uji F (simultan):

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.583	2	60.291	36.496	.000 <sup>b</sup>
	Residual	135.464	82	1.652		
	Total	256.047	84			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil analisis uji f (simultan) diatas, menunjukkan nilai f hitung sebesar 36,496 > 3,108 (f tabel). Sedangkan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H<sub>3</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel biaya penitipan (ujrah) dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

### 4. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (biaya penitipan dan kualitas

pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah). Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 <sup>a</sup>	0.471	0.458	1.28530
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil Uji koefisien determinasi diatas, menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0,471 atau 47,1%. Artinya variabel independen (biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan) memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 47,1%. Selebihnya (100% - 47,1% = 52,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

Pada bagian ini, diuraikan hasil analisis data penelitian tentang pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Adapun pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.**

Berdasarkan hasil analisis uji T (uji secara parsial), variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) pada t hitung diperoleh hasil sebesar  $7,495 > 1,989$  (t tabel) sedangkan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dimana variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

Dari hasil analisis uji T tersebut menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) yang cukup dikatakan murah dan terjangkau dari lembaga keuangan non bank lainnya dapat mendorong nasabah untuk mengambil keputusan dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Menurut informasi yang didapatkan dari bapak Syaiful sebagai admin gadai biaya penitipan (ujrah) di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan nya sebesar Rp. 6/hari per 10.000. Adapun biaya penitipan (ujrah) di BPRS SPM Pamekasan sebesar Rp. 5/hari per 10.000. Dan biaya penitipan (ujrah) di BSI Pamekasan sebesar Rp.

9.000/bulan per RP. 500.000. serta biaya penitipan (ujrah) di pegadaian syariah sebesar Rp. 4.000/10 hari. Dari selisih perbedaan tersebut, biaya penitipan (ujrah) BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tidak paling murah dan tidak juga dikatakan mahal. Sehingga biaya penitipan (ujrah) BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan masih mampu dijangkau dan tidak memberatkan masyarakat dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Adapun dari hasil penyebaran angket (kuesioner) pada variabel biaya penitipan (ujrah) nasabah gadai emas paling dominan menjawab sangat setuju pada indikator penetapan harga dimana biaya penitipan (ujrah) yang ditetapkan tidak memberatkan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Sedangkan nasabah gadai emas yang menjawab ragu-ragu paling banyak pada indikator keterjangkauan harga. Dimana nasabah gadai emas masih ragu-ragu dalam keterjangkauan harga pada biaya penitipan (ujrah) di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Sehingga saran saya sebagai peneliti terkait variabel biaya penitipan (ujrah) pada indikator keterjangkauan harga yaitu pihak BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan mengevaluasi kembali terkait biaya penitipan (ujrah). Hal ini dikarenakan peluang keterjangkauan harga tidak hanya untuk kalangan atas melainkan juga untuk nasabah kalangan bawah yang ikut serta

menggadaikan emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rosikhotul Imaniah dengan judul skripsi Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Dimana hasil penelitian diketahui bahwa variabel ujrah sebagai ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas ( $Y$ ).<sup>80</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.**

Berdasarkan hasil analisis uji T (uji secara parsial), variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pada t hitung diperoleh hasil sebesar  $2,157 > 1,989$  (t tabel) sedangkan nilai sig  $0,034 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dimana variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ).

Dari hasil analisis uji T tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik maupun buruk akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah. Sehingga dari penilaian nasabah tersebut akan terjadi keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

---

<sup>80</sup> Rosikhotul Imaniah, "Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember" (Skripsi, IAIN Jember, 2020), 119-120.

Berdasarkan pengamatan pada saat melakukan penelitian di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dan pada saat saya magang di BPRS SPM Pamekasan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah berbeda. Kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu sangatlah nyaman, sesuai dan memuaskan. Dimana dari segi bukti fisik kondisi kantor bersih, tertata rapih, fasilitas ruang tunggu yang cukup luas, memiliki kecanggihan peralatan untuk memberikan layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada nasabah serta layanan frontliner tersedia bagi teller, customer service, bagian gadai emas, serta bagian pembiayaan.

Adapun petugas/karyawan BPRS Bhakti sumekar KCM Pamekasan yang mampu memberikan 3S (salam, senyum, sapa) serta berkomunikasi baik dan sesuai dengan etika-etika islam seperti halnya petugas/karyawan BPRS Bhakti sumekar KCM Pamekasan menjelaskan dan menyampaikan informasi terkait akad, kontrak, nilai taksiran dan biaya-biaya mengenai produk gadai emas dengan tutur bahasa yang baik terang dan jelas. Sehingga nasabah tidak merasa bingung dalam melakukan transaksi gadai emas.

Sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan BPRS SPM Pamekasan sangatlah kurang untuk dikatakan memuaskan. Dikarenakan kondisi fisik kantor BPRS SPM Pamekasan belum tertata rapih dan belum terdapat peralatan canggih dalam hal memberikan pelayanan. Seperti halnya tidak terdapat no. antrean dalam melakukan

transaksi, terbatasnya fasilitas ruang tunggu, serta layanan frontliner hanya tersedia bagi teller dan juga customer service saja.

Dari perbedaan kualitas pelayanan tersebut dapat mempertimbangkan nasabah dalam memutuskan menggunakan produk gadai emas di salah satu perbankan syariah. Dimana terciptanya kualitas pelayanan yang baik, sesuai dengan apa yang diharapkan serta memuaskan bagi nasabah dapat memberikan pandangan kepada nasabah dalam memutuskan menggunakan produk gadai emas di salah satu perbankan syariah serta dapat menghindari kemungkinan nasabah beralih ke lembaga keuangan bank/non bank syariah lainnya.

Adapun dari hasil penyebaran angket (kuesioner) pada variabel kualitas pelayanan nasabah gadai emas paling dominan menjawab sangat setuju pada indikator berwujud (*tangibles*) dimana BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, menarik, sopan serta memberikan 3S (salam, senyum, sapa). Sedangkan nasabah gadai emas yang menjawab ragu-ragu paling banyak pada indikator empati, hal ini dikarenakan setiap karyawan memiliki perbedaan sifat dan perilaku terhadap nasabahnya sehingga terdapat beberapa karyawan yang kurang toleran terhadap permasalahan nasabah. Sehingga nasabah tersebut memberikan penilaian ragu-ragu pada indikator empati. Saran saya sebagai peneliti terkait variabel kualitas pelayanan pada indikator empati yaitu pimpinan cabang dapat mengevaluasi lebih ketat lagi terhadap kinerja karyawan serta memberikan apresiasi terhadap

karyawan yang memiliki kinerja sangat bagus. Dengan adanya saran tersebut hendaknya dapat menjaga dan membangun hubungan lebih baik lagi antara karyawan dengan nasabahnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Seftiani tentang Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan) yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah.<sup>81</sup>

### **3. Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan (Secara Simultan) terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.**

Berdasarkan hasil analisis uji f (uji secara simultan), diperoleh nilai f hitung sebesar  $36,496 > 3,108$  (f tabel). Sedangkan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel biaya penitipan (ujrah) (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Dari hasil analisis uji f tersebut menunjukkan bahwa apabila biaya penitipan (ujrah) dan

---

<sup>81</sup> Ayu Seftiani, "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018), 89.

kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah maka akan berdampak terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Meskipun terdapat selisih biaya penitipan (ujrah) yang tidak terlalu murah dan tidak terlalu mahal dari lembaga keuangan syariah lainnya, nasabah tidak memungkinkan ragu dalam mengambil keputusan penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dikarenakan nasabah tersebut sudah merasakan kesesuaian antara biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dan memuaskan. Dimana biaya penitipan (ujrah) yang tidak begitu murah dan tidak begitu mahal pada produk gadai emas tersebut dapat diimbangi dengan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan seperti halnya dari segi fisik, keandalan, ketanggapan yang dinilai sangat sesuai dengan apa yang diharapkan untuk kebutuhan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan teori harga yang dijelaskan pada bab 2 yang menyatakan bahwa masyarakat seringkali percaya bahwa harga yang lebih tinggi mencerminkan kualitas juga lebih baik.