

BAB IV

DESKRIPSI DATA, HASIL, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

a. Sejarah Singkat Berdirinya BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri resmi 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. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Pertama kali peresmian tersebut memakai nama PT. BPRS Sarana Pamekasan dan membangun sebuah 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 Jl. Raya Bandaran Pamekasan, serta 2 Kantor *Payment Point* yaitu di Larangan dan Ummul Quro.

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 para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di BPRS Sarana Prima Mandiri melalui produk Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah dan Investasi berupa Deposito Mudharabah. Dana Tabungan dan investasi nasabah siap kami salurkan kepada umat yang membutuhkan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif melalui produk pembiayaan prinsip Murabahah dengan akad jual beli, prinsip Mudharabah dan Musyarakah dengan akad bagi hasil, dan prinsip Ijarah dengan akad sewa, serta Gadai Emas iB dengan akad Al Qard.¹

Adapun salah satu produk dari BPRS SPM yaitu produk pembiayaan Gadai Emas, dimana produk tersebut merupakan produk yang paling unggul diantara produk yang lainnya. Karena produk pembiayaan gadai emas ini ditujukan untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai dengan syariah. Biaya penitipan (*ujrah*) dihitung harian sehingga murah dan terjangkau.

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.

¹ Bank Syariah SPM, "Sejarah," diakses dari <https://banksyariahspm.co.id/sejarah/>, pada tanggal 3 Oktober 2023 pukul 09.46 WIB.

b. Visi dan Misi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Adapun visi dan misi dari BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yaitu:²

1) Visi

Menjadi bank syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

2) Misi

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

c. Produk-produk BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Produk yang ditawarkan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan adalah sebagai berikut:³

1) *Funding* (Penghimpunan Dana)

- a) Tabungan Multiguna
- b) Tabungan Haji dan Umroh
- c) Tabungan Tarbiyah
- d) Tabungan Qurban

² Bank Syariah SPM, “*Visi & Misi*,” diakses dari <https://banksyariahspm.co.id/visi-misi/>, pada tanggal 3 Oktober 2023 pukul 11.09 WIB.

³ Bank Syariah SPM, “*Produk Layanan*,” diakses dari <https://banksyariahspm.co.id/produk-layanan/>, pada tanggal 3 Oktober 2023 pukul 11.16 WIB.

e) Tabungan Deposito Mudharabah

2) *Financing* (Pembiayaan)

a) Gadai Emas iB

b) Pembiayaan Pembelian Kendaraan Bermotor

c) Pembiayaan Modal Usaha Syariah

d) Pembiayaan Multijasa

e) Pembiayaan Konsumtif Lainnya

3) *Payroll*

4) *SPM Payment Point*

Berdasarkan struktur organisasi tersebut tugas masing-masing bagian yang ada pada BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organisasi tertinggi dan sangat berkuasa dan memperoleh segala macam keterangan yang diperlukan terkait kepentingan jalannya perseroan.
- 2) Dewan komisaris terdiri dari 2 (dua) orang atau lebih anggota komisaris dan seorang diangkat sebagai komisaris utama RUPS untuk memberhentikan sewaktu-waktu. Komisaris melakukan pengawasan dan kebijakan direksi dalam menjalankan perseroan serta memberikan nasihat kepada direksi.
- 3) Direksi bertanggung jawab penuh atas kegiatan pengurusan perseroan (BPRS SPM Pamekasan) untuk kepentingan dan segala tindakan baik didalam maupun diluar pengadilan.
- 4) Dewan Pengawas Syariah (DPS) melakukan penilaian dan pengawasan atas produk yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dari bank untuk masyarakat agar berjalan sesuai dengan syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa.
- 5) Standar Pengawasan Intern (SPI) membuat laporan audit tahunan minimal 1 tahun sekali, mengaudit incidental yang darurat, mengawasi dari semua operasional dari marketing hingga direksi,

memantau kebijakan direksi dan membuat *standar operating procedure*.

- 6) Kabag Marketing bertugas dalam memimpin, mengawasi, dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan, memasarkan produk bank sesuai dengan syariah Islam kepada nasabah dengan layanan prima, sehingga memungkinkan untuk diperolehnya laba sesuai target dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan aset bank, serta menciptakan produk baru yang sesuai dengan syariah Islam.
 - a) Account Officer (AO) Funding, bertugas dalam memasarkan produk pendanaan dan mencari calon nasabah dengan melakukan pendekatan untuk memperoleh sumber dana.
 - b) Account Officer (AO) Lending, bertugas dalam memasarkan pembiayaan dan jasa bank, mencari calon nasabah dan memproses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah yang meliputi pemeriksaan kelengkapan data dan survei lapangan.
 - c) Appraisal, bertugas melaksanakan survei kelayakan, memasarkan baik produk pembiayaan dan jasa bank, mencari calon nasabah dan memproses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah yang meliputi pemeriksaan kelengkapan data dan survei lapangan, serta menghitung dan selanjutnya menetapkan nilai transaksi jaminan dan bertanggung jawab atas laporannya.

- d) Penaksir emas, bertugas dalam melayani nasabah yang memerlukan fasilitas dana pinjaman dengan cara menggadaikan emas dan menaksir plafon dan menentukan besar pembiayaan yang harus dikeluarkan.
 - e) Kolektor/Remedial, bertugas dalam menyelesaikan pengambilan pembiayaan yang bermasalah atau pembiayaan yang mengalami keterlambatan lebih dari tiga bulan dan mengatur penagihannya, serta melaporkan hasil penagihan yang telah dilakukan kepada direksi.
- 7) Kabag Operasional, bertugas dalam memimpin, mengawasi, dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja di bagian operasional, serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada direksi.
- a) Customer Service, bertugas melaksanakan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang administrasi umum dan pelayanan nasabah bank.
 - b) Teller, bertugas membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.
 - c) Accounting, bertugas membukukan semua transaksi-transaksi usaha bank dengan dilampiri bukti pendukung yang sah dan berkewajiban membuat laporan secara rutin menyangkut laporan

keuangan perusahaan baik untuk manajemen maupun pihak ketiga ataupun pemeriksaan BI.

- d) Admin Pembiayaan, bertugas melakukan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung segi administrasi pembiayaan.
- 8) Bagian Umum, bertugas dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang umum dan memelihara gedung kantor, serta barang-barang inventaris milik bank.
- a) Security, bertugas menjaga keamanan yang baik, membina kerja sama dan koordinasi dengan aparat keamanan yang terkait, serta membina hubungan baik dengan pihak intern maupun ekstern bank.
 - b) Pengemudi (*Driver*), bertugas mengemudi dan merawat kendaraan bank serta melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
 - c) *Office Boy*, bertugas membantu kebutuhan karyawan perusahaan dan menyediakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memelihara, menjaga harga, inventaris kantor agar tetap dalam kondisi baik.

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 86 kuesioner kepada nasabah

produk pembiayaan gadai emas BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menemui responden, yang diharapkan agar lebih efektif dalam pengumpulan data. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Oleh karena itu, syarat untuk mengolah data menggunakan alat analisis SPSS Versi 24 sudah terpenuhi.

Berikut ini rincian pengumpulan data penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah produk pembiayaan gadai emas BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yaitu:

Tabel 4.1

Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	86
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	86
Kuesioner yang digururkan	0
Kuesioner yang digunakan	86
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 86, dan kuesioner yang dianalisis sebanyak 86 kuesioner dengan tingkat pengembalian yaitu 100%.

3. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini dilakukan di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, dengan menggunakan data kuesioner sebanyak 86 data nasabah. Masing-masing responden memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga dalam penelitian ini responden akan diidentifikasi menjadi beberapa kriteria, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, maka akan diketahui karakteristik responden secara umum.

a. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	24	27.9	27.9	27.9
	Perempuan	62	72.1	72.1	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, memperlihatkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (27,9%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (72,1%).

b. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	12	14.0	14.0	14.0
	25-35 Tahun	46	53.5	53.5	67.4
	> 35 Tahun	28	32.6	32.6	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kriteria usia <25 tahun sebanyak 12 orang (14%), responden dengan usia 25-35 tahun sebanyak 46 orang (53,5%), dan responden dengan usia >35 tahun sebanyak 28 orang (32,6%).

c. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pedagang	37	43.0	43.0	43.0
	Ibu Rumah Tangga	22	25.6	25.6	68.6
	Guru	3	3.5	3.5	72.1
	Wiraswasta	10	11.6	11.6	83.7
	Pegawai Swasta	14	16.3	16.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kriteria berdasarkan pekerjaan, yaitu pedagang sebanyak 37 orang (43%), ibu rumah tangga sebanyak 22 orang (25,6%), guru sebanyak 3 orang (3,5%), wiraswasta sebanyak 10 orang (11,6%), dan pegawai swasta sebanyak 14 orang (16,3%).

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menyebarkan sebanyak 86 kuesioner kepada responden, dengan jumlah pernyataan pada setiap kuesioner yaitu 12 item pernyataan untuk variabel kualitas layanan (X_1), 4 item pernyataan untuk variabel harga (X_2), 5 item pernyataan untuk variabel lokasi (X_3), dan 6 item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y), sehingga total keseluruhan pernyataan pada kuesioner sebanyak 27 item pernyataan.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_1)

No	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju : 2		Sangat Tidak Setuju: 1		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	54,7	39	45,3							86
2	37	43,0	49	57,0							86
3	25	29,1	57	66,3	4	4,7					86
4	27	31,4	47	54,7	12	14,0					86
5	25	29,1	47	54,7	14	16,3					86

6	27	31,4	48	55,8	11	12,8					86
7	28	32,6	54	62,8	4	4,7					86
8	28	32,6	57	66,3	1	1,2					86
9	22	25,6	59	68,6	5	5,8					86
10	25	29,1	57	66,3	4	4,7					86
11	16	18,6	62	72,1	8	9,3					86
12	14	16,3	64	74,4	8	9,3					86
Jumlah	321		640		71						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel kualitas layanan, yaitu:

Item pernyataan ke-1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 responden (54,7%), yang menjawab setuju sebanyak 39 responden (45,3%), dalam item pernyataan ke-1 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden (43,0%), yang menjawab setuju sebanyak 49 responden (57,0%), dalam item pernyataan ke-2 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden (29,1%), yang menjawab setuju sebanyak 57 responden (66,3%), yang menjawab netral sebanyak 4 responden (4,7%), dalam item pernyataan ke-3 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden (31,4%), yang menjawab setuju sebanyak 47 responden (54,7%), yang menjawab netral sebanyak 12 responden (14,0%), dalam item pernyataan ke-4 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-5 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden (29,1%), yang menjawab setuju sebanyak 47 responden (54,7%), yang menjawab netral sebanyak 14 responden (16,3%), dalam item pernyataan ke-5 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-6 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden (31,4%), yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (55,8%), yang menjawab netral sebanyak 11 responden (12,8%), dalam item pernyataan ke-6 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-7 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden (32,6%), yang menjawab setuju sebanyak 54 responden (62,8%), yang menjawab netral sebanyak 4 responden (4,7%), dalam item pernyataan ke-7 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-8 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden (32,6%), yang menjawab setuju sebanyak 57 responden (66,3%), yang menjawab netral sebanyak 1 responden (1,2%), dalam item pernyataan ke-8 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-9 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden (25,6%), yang menjawab setuju sebanyak 59

responden (68,6%), yang menjawab netral sebanyak 5 responden (5,8%), dalam item pernyataan ke-9 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-10 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden (29,1%), yang menjawab setuju sebanyak 57 responden (66,3%), yang menjawab netral sebanyak 4 responden (4,7%), dalam item pernyataan ke-10 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-11 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden (18,6%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (72,1%), yang menjawab netral sebanyak 8 responden (9,3%), dalam item pernyataan ke-11 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-12 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 responden (16,3%), yang menjawab setuju sebanyak 64 responden (74,4%), yang menjawab netral sebanyak 8 responden (9,3%), dalam item pernyataan ke-12 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_2)

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_2)

No	Sangat Setuju: 5	Setuju: 4	Netral: 3	Tidak Setuju : 2	Sangat Tidak	Total
----	------------------	-----------	-----------	------------------	--------------	-------

									Setuju: 1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
13	37	43,0	46	53,5	3	3,5					86
14	30	34,9	55	64,0	1	1,2					86
15	29	33,7	56	65,1	1	1,2					86
16	23	26,7	62	72,1	1	1,2					86
Jumlah	119		219		6						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel harga, yaitu:

Item pernyataan ke-13 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden (43,0%), yang menjawab setuju sebanyak 46 responden (53,5%), yang menjawab netral sebanyak 3 responden (3,5%), dalam item pernyataan ke-13 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-14 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden (34,9%), yang menjawab setuju sebanyak 55 responden (64,0%), yang menjawab netral sebanyak 1 responden (1,2%), dalam item pernyataan ke-14 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-15 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (33,7%), yang menjawab setuju sebanyak 56 responden (65,1%), yang menjawab netral sebanyak 1 responden (1,2%), dalam item

pernyataan ke-15 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-16 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden (26,7%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (72,1%), yang menjawab netral sebanyak 1 responden (1,2%), dalam item pernyataan ke-16 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X_3)

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X_3)

No	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju : 2		Sangat Tidak Setuju: 1		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
17	42	48,8	41	47,7	3	3,5					86
18	37	43,0	45	52,3	4	4,7					86
19	41	47,7	42	48,8	3	3,5					86
20	22	25,6	44	51,2	20	23,3					86
21	12	14,0	42	48,8	32	37,2					86
Jumlah	154		214		62						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel lokasi, yaitu:

Item pernyataan ke-17 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden (48,8%), yang menjawab setuju sebanyak 41

responden (47,7%), yang menjawab netral sebanyak 3 responden (3,5%), dalam item pernyataan ke-17 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-18 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden (43,0%), yang menjawab setuju sebanyak 45 responden (52,3%), yang menjawab netral sebanyak 4 responden (4,7%), dalam item pernyataan ke-18 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-19 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (47,7%), yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (48,8%), yang menjawab netral sebanyak 3 responden (3,5%), dalam item pernyataan ke-19 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-20 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden (25,6%), yang menjawab setuju sebanyak 44 responden (51,2%), yang menjawab netral sebanyak 20 responden (23,3%), dalam item pernyataan ke-20 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-21 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (14,0%), yang menjawab setuju sebanyak 42 responden (48,8%), yang menjawab netral sebanyak 32 responden (37,2%), dalam item pernyataan ke-21 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

d. **Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju : 2		Sangat Tidak Setuju: 1		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
22	29	33,7	57	66,3							86
23	32	37,2	54	62,8							86
24	33	38,4	53	61,6							86
25	26	30,2	60	69,8							86
26	22	25,6	62	72,1	2	2,3					86
27	22	25,6	62	72,1	2	2,3					86
Jumlah	164		348		4						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel kepuasan nasabah, yaitu:

Item pernyataan ke-22 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (33,7%), yang menjawab setuju sebanyak 57 responden (66,3%), dalam item pernyataan ke-22 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-23 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 responden (37,2%), yang menjawab setuju sebanyak 54 responden (62,8%), dalam item pernyataan ke-23 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-24 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden (38,4%), yang menjawab setuju sebanyak 53 responden (61,6%), dalam item pernyataan ke-24 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-25 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden (30,2%), yang menjawab setuju sebanyak 60 responden (69,8%), dalam item pernyataan ke-25 tidak ada nasabah yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-26 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden (25,6%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (72,1%), yang menjawab netral sebanyak 2 responden (2,3%), dalam item pernyataan ke-26 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-27 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 responden (25,6%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (72,1%), yang menjawab netral sebanyak 2 responden (2,3%), dalam item pernyataan ke-27 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji kualitas data agar data yang diperoleh benar-

benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Pengujian data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji valid atau tidak pada sebuah pernyataan yang terdapat di kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Sedangkan nilai dari r_{hitung} dapat dilihat dalam *Pearson Correlation* pada output program SPSS. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dikatakan valid.

Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebesar 86 responden dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 5\%$), sehingga didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,212. Berdasarkan hasil pengujian data penelitian dengan menggunakan program SPSS 24, maka hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X₁)	X1.1	0,421	0,212	<i>Valid</i>
	X1.2	0,597	0,212	<i>Valid</i>
	X1.3	0,522	0,212	<i>Valid</i>
	X1.4	0,454	0,212	<i>Valid</i>
	X1.5	0,507	0,212	<i>Valid</i>
	X1.6	0,405	0,212	<i>Valid</i>
	X1.7	0,523	0,212	<i>Valid</i>

	X1.8	0,453	0,212	<i>Valid</i>
	X1.9	0,444	0,212	<i>Valid</i>
	X1.10	0,494	0,212	<i>Valid</i>
	X1.11	0,471	0,212	<i>Valid</i>
	X1.12	0,420	0,212	<i>Valid</i>
Harga (X₂)	X2.1	0,599	0,212	<i>Valid</i>
	X2.2	0,747	0,212	<i>Valid</i>
	X2.3	0,742	0,212	<i>Valid</i>
	X2.4	0,661	0,212	<i>Valid</i>
Lokasi (X₃)	X3.1	0,577	0,212	<i>Valid</i>
	X3.2	0,683	0,212	<i>Valid</i>
	X3.3	0,636	0,212	<i>Valid</i>
	X3.4	0,818	0,212	<i>Valid</i>
	X3.5	0,753	0,212	<i>Valid</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,501	0,212	<i>Valid</i>
	Y2	0,669	0,212	<i>Valid</i>
	Y3	0,595	0,212	<i>Valid</i>
	Y4	0,736	0,212	<i>Valid</i>
	Y5	0,598	0,212	<i>Valid</i>
	Y6	0,422	0,212	<i>Valid</i>

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas diatas, bahwa nilai *pearson correlation* pada masing-masing item pernyataan tiap variabel memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada tiap variabel adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui suatu kestabilan dan konsistensi responden pada kuesioner yang diberikan, dengan kata lain responden memberikan tanggapan dengan hasil yang sama meskipun dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	0,683	<i>Reliabel</i>
Harga (X_2)	0,619	<i>Reliabel</i>
Lokasi (X_3)	0,736	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,618	<i>Reliabel</i>

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10, hasil uji reliabilitas di atas, bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, lokasi, dan kepuasan nasabah dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk mendeteksi nilai

residual berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dengan melakukan beberapa uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-Plot of regression standardized residual* dengan ketentuan jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal. Selain itu juga dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria analisis yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.

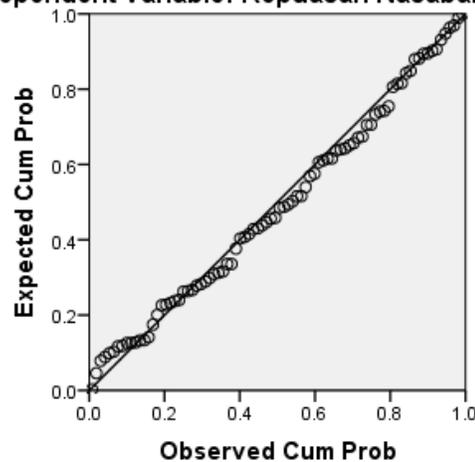
Hasil dari grafik Normal P-Plot dan hasil uji *Kolmogorof-Smirnov* dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dan tabel dibawah ini:

Grafik 4.1

Grafik *Normal P-Plot*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorof-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16967512
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.052
Test Statistic		.055
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 Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwahasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorof-Smirnov*, diperoleh hasil Signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ yang berarti bahwa dalam penelitian ini nilai residualnya berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah

yang tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinearitas pada sebuah model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan jika nilai *Tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.302	2.656		.490	.625		
	Kualitas Layanan	.226	.042	.423	5.431	.000	.974	1.026
	Harga	.507	.095	.417	5.332	.000	.967	1.034
	Lokasi	.203	.060	.262	3.374	.001	.982	1.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.12 diatas, diperoleh nilai *Tolerance* pada variabel kualitas layanan, harga, dan lokasi masing-masing sebesar 0.974, 0.967, dan 0.982 > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel kualitas layanan, harga, dan lokasi masing-masing sebesar 1.026, 1.034, dan 1.018 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Masalah heterokedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Glejser*, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika variabel bebas memiliki nilai Signifikansi $> 0,05$ maka model regresi tersebut dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil dari uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah ini:

Tabel 4.13

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.524	1.613		-1.565	.121
	Kualitas Layanan	.023	.025	.097	.896	.373
	Harga	.071	.058	.134	1.228	.223
	Lokasi	.050	.037	.148	1.366	.176

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* pada tabel 4.13 diatas, diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas layanan, harga, dan lokasi masing-masing sebesar 0,373, 0,223, dan 0,176 $> 0,05$, sehingga dapat

disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan 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) dengan membandingkan DW_{hitung} dengan DW_{tabel} , dengan taraf signifikansi 5%.

Adapun pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi, antara lain:

Tabel 4.14

Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson

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

Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - d_u < d_{hitung}$ $< 4 - d_l$
--------------------------------	---------------------	---------------------------------------

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Hasil dari uji autokorelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *model summary* dibawah ini:

Tabel 4.15

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.516	.498	1.19088	2.035
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Harga					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* (DW) sebesar 2,035, selanjutnya untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi maka nilai DW_{hitung} dibandingkan dengan DW_{tabel} berikut ini:

Tabel 4.16

Hasil Durbin-Watson

dl	du	4 – dl	4 – du	DW	Keputusan
1,578	1,722	2,422	2,278	2,035	Tidak Ada Autokorelasi

Berdasarkan tabel 4.15 hasil *Durbin-Watson* diatas, diperoleh hasil DW sebesar 2,035. Nilai dl dan du diperoleh dari DW tabel dengan signifikansi 5% dan n (jumlah data) sebanyak 86 dan jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian ini

(k) sebanyak 3 variabel, sehingga didapat nilai d_l sebesar 1,578 dan nilai d_u sebesar 1,722. Hal ini berarti bahwa nilai DW sebesar 2,035 berada diantara nilai $d_u = 1,722$ dan nilai $4 - d_u = 2,278$ ($d_u < DW < 4 - d_u = 1,722 < 2,035 < 2,278$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis statistik pada penelitian ini adalah metode regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan gadai emas ib di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Berikut model regresi dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon_2$$

Keterangan:

X_1 : Kualitas Layanan

X_2 : Harga

X_3 : Lokasi

Y : Kepuasan Nasabah

Hasil dari uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.302	2.656		.490	.625
	Kualitas Layanan	.226	.042	.423	5.431	.000
	Harga	.507	.095	.417	5.332	.000
	Lokasi	.203	.060	.262	3.374	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel *coefficients* diatas, maka dapat diperoleh model regresi, yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon_2$$

$$Y = 1,302 + 0,226 + 0,507 + 0,203 + \varepsilon_2$$

Berdasarkan model regresi tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 1,302 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan, harga, dan lokasi bernilai tetap atau konstan, maka kepuasan nasabah sebesar 1,302.
- 2) Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,226 yang memiliki arah positif (searah) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan diprediksi akan meningkatkan kepuasan

nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan sebesar 0,226.

- 3) Koefisien regresi harga sebesar 0,507 yang memiliki arah positif (searah) antara harga dengan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yang berarti bahwa setiap peningkatan harga diprediksi akan meningkatkan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan sebesar 0,507.
- 4) Koefisien regresi lokasi sebesar 0,203 yang memiliki arah positif (searah) antara lokasi dengan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yang berarti bahwa setiap peningkatan lokasi diprediksi akan meningkatkan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan sebesar 0,203.

Berdasarkan penjelasan pada model regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang dijelaskan oleh pengaruh linier X. besarnya koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *model summary* antara lain:

Tabel 4.18

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.498	1.19088
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi senilai 0,516. Hal ini berarti bahwa variabel independen (kualitas layanan, harga, dan lokasi) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 51,6%, sedangkan sisanya sebesar 48,4% dijelaskan oleh variabel lain yang berad diluar model penelitian ini.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji signifikansi parsial digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah terjadi hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat, maka dapat digunakan uji-t. Hasil uji-t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah ini:

Tabel 4.19

Hasil Uji-t

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.302	2.656		.490	.625
	Kualitas Layanan	.226	.042	.423	5.431	.000
	Harga	.507	.095	.417	5.332	.000
	Lokasi	.203	.060	.262	3.374	.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, maka dapat dijelaskan penyelesaian pengaruh X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y , antara lain:

Keputusan = Terima H_a , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

$$t_{hitung} X_1 = 5,431$$

$$t_{hitung} X_2 = 5,332$$

$$t_{hitung} X_3 = 3,374$$

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= \frac{\alpha}{2}, n - k \\ &= \frac{0,05}{2}, 86 - 3 \\ &= 0,025 ; 83 \\ &= 1,989 \end{aligned}$$

Berikut adalah penjelasan dari hasil uji-t pada variabel kualitas layanan (X_1), Harga (X_2), Lokasi (X_3), yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji-t pada variabel kualitas layanan (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,431 lebih besar dari t_{tabel} ($5,431 > 1,989$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} .

- 2) Berdasarkan hasil uji-t pada variabel harga (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,332 lebih besar dari t_{tabel} ($5,332 > 1,989$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, yang berarti bahwa H_{a2} diterima atau tolak H_{02} .
- 3) Berdasarkan hasil uji-t pada variabel lokasi (X_3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,374 lebih besar dari t_{tabel} ($3,374 > 1,989$), dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, yang berarti bahwa H_{a3} diterima atau tolak H_{03} .

d. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji signifikan simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, maka dapat digunakan uji-f. Hasil uji-f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel ANOVA dibawah ini:

Tabel 4.20

Hasil Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.034	3	41.345	29.153	.000 ^b
	Residual	116.292	82	1.418		
	Total	240.326	85			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Harga						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, maka dapat dijelaskan penyelesaian berikut ini:

H_0 : Tidak ada pengaruh dari variabel independen (kualitas layanan, harga, dan lokasi) pada pembiayaan gadai emas ib terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

H_a : Minimal ada satu variabel independen (kualitas layanan, harga, dan lokasi) pada pembiayaan gadai emas ib yang berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Keputusan: Terima H_a , Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$

$$F_{hitung} = 29,153$$

$$F_{tabel} = F(\alpha), (V_1, V_2)$$

$$= F(0,05), (p, n - p - 1)$$

$$= F(0,05), (3, 86 - 3 - 1)$$

$$= F(0,05), (3, 82)$$

$$= 2,72$$

Berikut adalah penjelasan dari hasil uji-f, yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji-f memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 29,153 lebih besar dari F_{tabel} ($29,153 > 2,72$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,005$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yang berarti bahwa H_a diterima atau H_0 ditolak.

C. Pembahasan

Penelitian ini mengenai ”Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB Di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB Di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_1) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $5,431 > t_{tabel}$ sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan BPRS Sarana Prima

Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang diberikan kepada nasabahnya, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah didapatkan peneliti dari penyebaran kuesioner, maka dapat diartikan bahwa nasabah produk pembiayaan gadai emas merasa puas pada kualitas layanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, seperti pelayanan yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah, karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, ruang pelayanan yang bersih dan rapi, serta karyawan yang berpakaian sopan dan rapi. Selain itu, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada nasabahnya, hal ini diwujudkan atas dasar 5S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun.

Kemudian dari hasil observasi, dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah dapat terbentuk dengan memberikan pelayanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh nasabahnya, seperti halnya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, terlebih pada nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas. BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan dalam memberikan pelayanan tidak hanya sekedar memiliki hubungan seperti halnya karyawan dengan nasabahnya, akan tetapi lebih dari itu, yang berarti bahwa nasabah sudah dianggap layaknya sebuah keluarga seperti halnya saudara. Oleh karena itu, dengan pelayanan dan perlakuan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya, salah satunya kepada nasabah produk pembiayaan gadai emas, maka nasabah akan merasa memperoleh

layanan yang lebih dari para karyawan BPRS Sarana Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.⁵

Menurut Kurz dan Clow yang dikutip dari”Muhammad Fajar Laksana” yang menyatakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan nasabah. Dengan demikian, jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan dan mencapai apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga nasabah akan merasa puas”.⁶

Oleh karena itu, pada penelitian ini membuktikan bahwa apabila kualitas layanan yang diberikan BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan baik, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Fadriansyah, Wahyu Eko Setianingsih, dan Rusdianto pada tahun 2023 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁷ Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Febtryanti Yanelka, Imam Heryanto, Ashila Dwiyanisa, dan Imelda Megawati pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁸

⁵ Observasi, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, 27 Oktober 2023.

⁶ Kurz dan Clow dikutip dari Muhammad Fajar Laksana “*Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*,” (Jawa Barat: Khalifah Mediatama, 2019), 92.

⁷ Agung Fadriansyah, Wahyu Eko Setianingsih, dan Rusdianto, “Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember,” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, Vol. 2, No. 1, (Januari, 2023), 152.

⁸ Febtryanti Yanelka, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Salah Satu Bank Swasta di Kota Bandung),” *Acman: Accounting And Management Journal*, Vol. 2, No. 1, (Februari, 2022), 49.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB Di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_2) membuktikan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berarti bahwa H_{a2} diterima atau tolak H_{01} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $5,332 > t_{tabel}$ sebesar $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin kompetitif harga yang ditawarkan atau bahkan lebih murah oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, maka akan meningkatkan kepuasan bagi nasabahnya.

Harga merupakan harga jual terhadap suatu produk yang telah dipertimbangkan jumlahnya baik dari segi jumlah biaya yang dikeluarkan dan keuntungan yang akan diperoleh suatu lembaga keuangan. Kemudian biaya tersebut dapat ditentukan kepada berbagai jenis jasa yang ditawarkan, seperti biaya administrasi, biaya iuran, biaya sewa, biaya penitipan (*ujrah*), dan biaya tagih atau biaya kirim.⁹ Aspek harga dalam penelitian ini adalah dari penerapan biaya penitipan (*ujrah*) yang ditetapkan dalam pembiayaan gadai emas di BPRS SPM Pamekasan.

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah didapatkan peneliti dari penyebaran kuesioner, dapat diartikan bahwa nasabah pembiayaan gadai emas merasa puas akan

⁹ Hendy Mustiko Aji, “*Manajemen Pemasaran Syariah Teori dan Praktik Edisi Pertama*,” (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2019), 188.

penetapan harga yang telah ditetapkan oleh BPRS SPM Pamekasan. Dimana dalam produk tersebut terdapat penetapan biaya penitipan (*ujrah*) yang murah, dihitung harian dan juga bebas dari praktik riba yang diharamkan. Kemudian biaya penitipan yang ditetapkan oleh BPRS SPM juga sesuai dengan besarnya taksiran emas. Sehingga sesuai dengan manfaat yang diperoleh nasabah.

Kemudian dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, dinyatakan bahwa dari hal tersebut akan timbul pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan nasabah untuk menggadaikan emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Gadai emas ini memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah. Misalnya seperti pedagang-pedagang atau ibu rumah tangga yang memiliki inisiatif untuk membuka usaha tetapi tidak mempunyai modal, maka gadai emas ini merupakan solusi untuk membantu masyarakat memperoleh dana dalam waktu yang sangat singkat.¹⁰

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Arys Firmansyah pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Asiah, Marlya Fatira AK, dan Rizal Agus pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹²

¹⁰ Observasi, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, 27 Oktober 2023.

¹¹ Arys Firmansyah, "Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Niat Pembelian Ulang Pada Produk Gadai Emas Ib Barokah Di Bank Jatim Cabang Syariah Surabaya," *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, Vol. 5, No. 2, (2020), 196.

¹² Asiah, Marlya Fatira AK, dan Rizal Agus, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Sebagai Penentu Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk," *Jurnal Bilal (Bisnis Ekonomi Halal)*, Vol. 1, No.2, (Desember 2020), 9.

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB Di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_3) membuktikan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berarti bahwa H_{a3} diterima atau tolak H_{03} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $3,374 > t_{tabel}$ sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa lokasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indriyani, dkk, menyatakan bahwa *”Place include company activities that make the product available to target customer,”*. Artinya lokasi merupakan tempat perusahaan melakukan berbagai aktivitas yang dilakukan untuk membuat produk dan tersedia bagi pelanggan sasaran.¹³

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah didapatkan peneliti dari penyebaran kuesioner, dapat diartikan bahwa semakin strategis lokasi dan mudah dijangkau oleh nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, lokasi merupakan faktor penting yang akan mempengaruhi pemilihan bank, karena dengan lokasi yang baik dan menjamin tersedianya akses cepat, maka akan meningkatkan kepuasan kepada nasabah.¹⁴

¹³ Indriyani, dkk., *”Pemasaran Jasa Kepelabuhan,”* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2022), 65.

¹⁴ Tatik Suryani, *”Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Digital: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah Edisi Pertama,”* (Jakarta: Kencana, 2017), 28.

Kemudian dari hasil observasi, lokasi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan terletak di Jl. KH. Agus Salim No. 20, Barurambat Kota, Kabupaten Pamekasan. Dimana lokasi BPRS tersebut berada di kawasan yang strategis, lokasi dapat dilihat jelas dari tepi jalan, akses lokasi juga sangat mudah dijangkau oleh nasabah dan mudah dilalui oleh transportasi umum, jadi apabila nasabah membutuhkan dana mendesak dan berniat untuk menggadaikan emasnya di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan namun tidak ada kendaraan akan tetap bisa mengunjungi dengan menaiki transportasi umum yang melaluinya. Selain itu, tersedianya tempat parkir yang tidak begitu luas namun nyaman dan aman. Jadi apabila nasabah membawa kendaraan saat mengunjungi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan ini akan merasa aman tanpa mengkhawatirkan kendaraannya akan hilang.¹⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, Calvin Limbert, dan Darwin Edison pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶ Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rif'atun Nikmah, Akhmad Suharto, dan Prawesti Winahyu pada tahun 2023 yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹⁷

¹⁵ Observasi, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, 27 Oktober 2023.

¹⁶ Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, dkk., "Pengaruh Lokasi Bank, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sinarmas Medan," *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)*, Vol. 8, No. 4, (Desember, 2022), 483.

¹⁷ Rif'atun Nikmah, Akhmad Suharto, dan Prawesti Winahyu, "Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, Vol. 2, No.1, (Januari, 2023), 13.

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas iB Di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_4) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan secara simultan yang berarti bahwa H_a diterima atau tolak H_0 . Hal ini ditunjukkan oleh nilai f_{hitung} sebesar $29,153 > f_{tabel}$ sebesar $2,72$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X_1), harga (X_2), dan lokasi (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Maka hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan produk gadai emas dari BPRS SPM Pamekasan merasa puas jika kualitas layanan yang diberikan baik atau sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menciptakan kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diterima oleh nasabah, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Selain itu, jika disertai dengan penetapan harga yang kompetitif bahkan lebih murah dan terjangkau, maka dapat menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan produk gadai emas tersebut dan dapat meningkatkan kepuasan pada nasabah. Kemudian jika didukung oleh pemilihan lokasi yang strategis agar dapat mempermudah nasabah dan juga akan menimbulkan

kepuasan pada nasabah produk pembiayaan gadai emas di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.¹⁸

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizka Putri Rumastari dan Aris Sunindyo pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan.¹⁹

¹⁸ Observasi, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, 27 Oktober 2023.

¹⁹ Rizka Putri Rumastari dan Aris Sunindyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Ngesrep Semarang," *Keunis Majalah Ilmiah*, Vol. 7, No. 2, (2019), 12-13.