

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK GADAI EMAS
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NOVI SULISTIA NINGSIH
NIM : 4219170

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK GADAI EMAS
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NOVI SULISTIA NINGSIH
NIM : 4219170

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Sulistia Ningsih

NIM : 4219170

Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 15 Oktober 2023
Yang menyatakan



Novi Sulistia Ningsih
NIM. 4219170

NOTA PEMBIMBING

Husni Awali, M.M.

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Novi Sulistia Ningsih

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c/q Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i:

Nama : Novi Sulistia Ningsih

NIM : 4219170

Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, 20 September 2023

Dosen Pembimbing



Husni Awali, M.M.

NIP 198909292019031016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No.52 Kajen Kab. Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **Novi Sulistia Ningsih**
NIM : **4219170**
Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadaai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi)**
Dosen Pembimbing : **Husni Awali, M.M**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 1 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Zawawi, M.A
NIP. 197706252008011013

Penguji II

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004

Pekalongan, 1 November 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha (B. J. Habibie)”.

فَارْفَعْ بِضَمِّمٍ وَانصِبِنِ فَتْحًا وَجُزْ ۞ كَسْرًا كَذِكْرِ اللَّهِ
عَبْدَهُ يَسْرًا

“Bercita-citalah setinggi langit dan beretikalah yang mulia, serta rendahkanlah hatimu. Insyaa Allah dirimu akan mendapat kemudahan”.



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Khaeri dan Ibu Suningsih yang selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, memberikan dukungan do'a, semangat, serta kasih sayang dalam upaya meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Keluargaku tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Husni Awali, M.M yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya Bapak Drajat Stiawan, M.Si yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
6. Kepada orang-orang tersayang (Mas Ibnu Haikal, Tsania Nisaul Husna, Lulu'il Maknun, Zumzumi Nailufar, Indini Arifa Parawansah, Latifa Rakhmatillah, Mulya Fadilah) yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi motivasi saya menuju gelar Sarjana Ekonomi.

7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan semoga kita sukses selalu.
8. Teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan, motivasi serta do'a.



ABSTRAK

NOVI SULISTIA NINGSIH. Pengaruh Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi).

Gadai merupakan pembiayaan yang saat ini banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Gadai emas syariah menjadi salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi sebagai alternatif yang banyak diminati masyarakat. Dengan banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat tentunya hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang membuat masyarakat selaku konsumen memiliki banyak pilihan produk gadai emas yang kemudian membuat masyarakat lebih mempertimbangkan beberapa aspek seperti keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran. Hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih layanan gadai emas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi dengan 80 responden yang menggunakan teknik *simple random sampling*. Terdapat variabel bebasnya yaitu keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran, variabel terikatnya yaitu keputusan. Dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dengan bantuan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu keputusan. Secara keseluruhan semua variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan dengan kontribusi sebesar 65,1% sementara sisanya 34,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti .

Kata Kunci : Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan, Nilai Taksiran dan Keputusan.

ABSTRACT

NOVI SULISTIA NINGSIH. The Influence of Product Excellence, Service Quality and Estimated Value on Customer Decisions in Choosing Gold Pawn Products (Case Study of Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi).

Pawning is financing that is currently widely used by people to meet their needs. Sharia gold pawning is one of the financing products offered by Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi as an alternative that is in great demand by the public. With the large number of requests for gold pawning from the public, of course this will be put to good use by business people by providing services or products that resemble gold pawning which makes people as consumers have many choices of gold pawning products which then makes people consider several aspects such as product superiority, service quality and estimated value. This can influence a customer's decision to choose a gold pawn service. The aim of the research is to determine the influence of product excellence, service quality and estimated value on customers' decisions to choose gold pawning products at Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.

This study uses a quantitative approach. The population in this study were gold pawning customers of Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi with 80 respondents using simple random sampling techniques. There are independent variables, namely product excellence, service quality and estimated value, the dependent variable is decision. By using instrument testing, classical assumption testing, hypothesis testing with the help of SPSS 26.

The results of this research show that the independent variables product excellence, service quality and estimated value have a significant effect on the dependent variable, namely decision. Overall, all independent variables simultaneously influence decisions with a contribution of 65.1% while the remaining 34.9% is explained by other variables not studied.

Keywords: Product Excellence, Service Quality, Estimated Value and Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak M. Sulthoni, Lc., MA.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Dosen Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Husni Awali, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan, memotivasi dan mendoakan selama ini.

9. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2019.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 15 Oktober 2023



Novi Sulistia Ningsih
NIM. 4219170



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Manfaat Penelitian.....	14
D. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Landasan Teori.....	17
1. TRA (Theory of Reasoned Action)	17
2. Gadai Dalam Perspektif Islam.....	18
3. Keunggulan Produk.....	20
4. Kualitas Pelayanan	26

5. Nilai Taksiran	32
6. Keputusan nasabah	36
B. Telaah Pustaka	44
C. Kerangka Berfikir.....	50
D. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	58
B. Setting Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel	59
D. Variabel Penelitian	60
E. Definisi Operasional Variabel.....	62
F. Sumber Data.....	64
G. Teknik Pengumpulan Data.....	65
H. Metode Analisis Data.....	67
1. Uji Instrumen.....	67
2. Uji Asumsi Klasik	69
3. Uji Regresi Linear Berganda	71
4. Uji Hipotesis	72
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Deskripsi Data.....	75
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	78
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	79
B. Deskripsi Jawaban Kuesioner	79
1. Deskripsi Variabel Keunggulan Produk.....	80
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	82

3. Deskripsi Variabel Nilai Taksiran.....	84
4. Deskripsi Variabel Keputusan.....	86
C. Analisis Data.....	88
D. Pembahasan.....	101
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia Berdasarkan terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fenom-fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)

خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	Zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	ʿ	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a	أ ي = ai	أ = ā
إ = i	أ و = au	أ ي = ī
أ = u		أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة Ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة Ditulis *fātimah*

4. Syaddad (Tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut :

Contoh:

ربنا Ditulis *Rabbanā*

البر Ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang Artikel

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi / l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

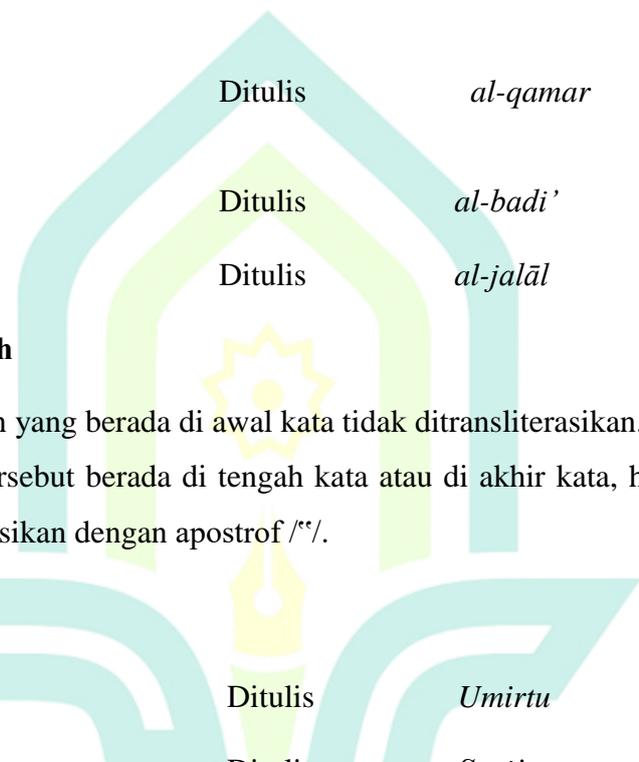
الشمس	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai sengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkann dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	Ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	Ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.


Contoh:

امرث	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Informasi Nilai Gadai	9
Tabel 2. 1	Telaah Pustaka	44
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	63
Tabel 3. 2	Kriteria Penilaian Angket	66
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	78
Tabel 4. 5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	79
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Produk (X1)	80
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X2).....	82
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Mengenai Nilai Taksiran (X3)	84
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan (Y)	86
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk (X1).....	88
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	89
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran (X3).....	90
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Keputusan (Y).....	90
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4. 15	Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	93
Tabel 4. 17	Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	95
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
Tabel 4. 19	Hasil Uji t.....	98
Tabel 4. 20	Hasil Uji F.....	99
Tabel 4. 21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	51
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	III
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner	XI
Lampiran 3 Data Uji Asumsi Klasik.....	XIX
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden.....	XXI
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	XXIII
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	XXIX
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	XXX
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	XXXI
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	XXXII
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	XXXIII
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	XXXIV
Lampiran 12 Hasil Uji F	XXXV
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	XXXVI
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian.....	XXXVII
Lampiran 15 Surat Izin Telah Melaksanakan Penelitian	XXXVIII
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian	XXXIX
Lampiran 17 Riwayat Hidup Penulis	Error! Bookmark not defined.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di era globalisasi semakin pesat, ini menjadikan negara berkembang seperti Indonesia terdorong supaya terus memperbaiki perekonomian bangsa. Guna memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat maka dilakukanlah kegiatan perekonomian tersebut (Indriani, 2022). Namun tidak semua kebutuhan pokok manusia dapat diwujudkan, baik itu kebutuhan primer atau tersier, karena beberapa faktor salah satunya keterbatasan biaya lalu mencari alternatif untuk pemenuhan kebutuhan hidup seperti mengajukan pinjaman pada institusi keuangan ataupun non keuangan. Bank menjadi salah satu institusi keuangan yang menyediakan layanan pembiayaan bagi masyarakat.

Bank yaitu lembaga keuangan yang ditugaskan untuk mengelola dan penyaluran dana pada masyarakat lalu memberikan pelayanan yang berbentuk jasa perbankan. Masyarakat percaya bahwa uang mereka yang ditempatkan di bank telah dijamin keamanannya jika dibandingkan pada lembaga lain. Pembiayaan yang diterapkan dan sering digunakan dalam perbankan syariah yaitu tidak adanya atau penolakan terhadap sistem bunga seperti pada bank konvensional dalam mencari suatu keuntungan, jika dilihat kembali berdasarkan prinsip agama islam melarang adanya bunga atau riba yang mana dalam Al-Qur`an telah dihukumi haram, karena dengan adanya riba tidak mengurangi beban orang yang telah dibantu dalam hal ini yaitu seorang

nasabah, melainkan suatu perbuatan yang mempersulit dan memakan hak orang lain, salah satunya jasa perbankan.

Produk pembiayaan yang sesuai syariah telah ada didalam perbankan syariah. Dalam islam menghindari praktek transaksi yang dihukumi haram oleh Allah dan Rasul-nya seperti praktek lalu didalamnya terkandung unsur riba, maysir dan gharar. Oleh sebab itu hadirnya bank syariah yakni sebuah hasil ijtima' ulama-ulama yang telah bersepakat terkait bunga pada bank yang ada di bank konvensional tergolong riba yang diharamkan Al-Qur'an dan Hadist.

Bank syariah beroperasi tidak terdapat bunga didalamnya. Lembaga keuangan yang memberi layanan pembiayaan atau jasa pada suatu pembayaran dan peredaran uang adalah bank syariah, system operasinya pun sesuai dengan syariat. Berdiri di Indonesia sejak tahun 90-an dan lebih tepatnya setelah terdapat Undang-Undang No. 7 tahun 1992, kemudian diubah menjadi Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998.

Pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H jadi suatu pengingat sejarah beberapa bank bergabung antara lain Bank Syariah Mandiri, BRI syariah, BNI Syariah dan berubah nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan bergabungnya beberapa bank tersebut akan menyatukan kelebihan dari masing-masing bank, dan terciptalah pelayanan yang lebih lengkap, jangkauannya luas, mempunyai kapasitas modal yang jauh lebih baik, dan memiliki berbagai produk salah satunya yaitu produk gadai emas. Gadai syariah atau rahn menjadikan sebuah barang yang mempunyai nilai jual atau

sebagai jaminan peminjaman dana, sehingga orang yang memiliki sangkutan bisa mengajukan peminjaman dana juga dapat memperoleh beberapa manfaat dari barang tersebut (Rio Erismen Armen, 2022)

Terdapat sebuah produk lembaga keuangan syariah yaitu Rahn yang mendapatkan tanggapan Majelis Ulama Indonesia dan dikeluarkanlah Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 26/DSN-MUI-III/2002 terkait gadai emas, yang diperbolehkan dengan syarat harus berdasarkan dengan prinsip rahn sesuai fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang biaya simpan jaminan yaitu nasabah yang menanggungnya, tetapi fatwa ini juga memiliki batasan bahwasanya ongkos yang telah tanggungkan pada pegadai jumlahnya berdasar pada pengeluaran biaya yang memang diperlukan. Dengan adanya fatwa ini maka bank syariah tidak diizinkan untuk mengambil suatu keuntungan dari akad qardh juga rahn kecuali jika yang diambil hanya biaya yang memang benar-benar diperlukan.

Masyarakat yang membutuhkan dana cepat juga aman merasa sangat dimudahkan dengan hadirnya produk gadai pada bank syariah. Masyarakat juga lebih mudah untuk memperoleh pembiayaan guna memenuhi kebutuhan mereka. Produk gadai yaitu sebuah jasa yang lebih cepat dan mempermudah nasabah dalam mendapatkan peminjaman dana dengan menjaminkan barang pribadi miliknya. Produk gadai juga menjadi alternatif pendanaan yang sangat efektif karena persyaratannya yang cukup mudah dengan begitu tidak menyulitkan nasabah untuk mendapatkan pinjaman dana. Hanya dengan barang yang bernilai ekonomis untuk dijadikan jaminan nasabah akan

mendapatkan pinjaman uang untuk kebutuhannya, baik secara produktif atau konsumtif.

Layanan keuangan baru dari bank syariah seperti gadai emas syariah yang sebelumnya telah dipromosikan pegadaian. Sebelumnya masyarakat mengetahui bahwa hanya pegadaian sebagai tempat untuk gadai emas. Saat ini masyarakat sudah lebih banyak yang menggadaikan emas di perbankan syariah. Gadai emas Bank Syariah Indonesia yaitu sebuah pembiayaan dengan emas sebagai jaminannya merupakan alternatif untuk mendapat dana cepat. Yang dapat dijadikan jaminan seperti perhiasan dan logam mulia. Bank Syariah Indonesia juga memberikan keuntungan lainnya seperti pelayanan yang cepat dan nyaman juga biaya yang lebih murah. Dengan penggunaan akad qardh dalam gadai yang berarti memberi pinjaman oleh pihak bank pada nasabah dan dibarengi adanya penyerahan tugas supaya pihak bank menjaga barang jaminan, dan akad ijarah digunakan untuk biaya pemeliharaan yang dapat meningkatkan keyakinan nasabah dalam menggunakan produk gadai disamping keunggulan, manfaat juga kemudahan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang No.7 tahun 1992 pasal 1 ayat 16 mengenai perbankan “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”. Maka disimpulkan nasabah ialah orang yang menggunakan jasa dan produk syariah yang berupa simpanan maupun pinjaman. Layanan pembiayaan gadai emas dapat digunakan bagi nasabah yang memerlukan dana cepat. Hal ini dikarenakan gadai emas memberi biaya murah serta proses cepat cukup dengan membawa emas dan KTP sebagai barang jaminan.

Pada dasarnya sebelum nasabah memutuskan untuk memilih suatu produk biasanya mereka akan mempertimbangkan beberapa hal seperti keunggulan-keunggulan produk yang ditawarkan. Setelah mengetahui apa saja keunggulannya maka keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut akan meningkat. Masing-masing nasabah memiliki skala minat dalam memilih jasa atau barang berdasarkan dari urutan pentingnya guna menentukan keputusan pembelian. Keputusan memilih pada produk gadai baik konvensional ataupun syariah tentu berbeda, yang paling utama perbedaan antara keduanya yaitu pada pembiayaannya. Pemberian bunga sebagai bentuk pembiayaan atas manfaat dari barang yang digadai terdapat pada gadai konvensional, berbeda dengan gadai syariah yang menggunakan prinsip syariah pada pembiayaannya, walau begitu tetap akan mendapatkan untung yang mana Dewan Syariah Nasional telah mengatur, dimana telah menetapkan biaya pemeliharaan pada sebuah barang gadai. Biaya dihitung sesuai nilai barangnya bukan dari jumlah pinjaman (Bahari, 2022).

Mendapatkan keuntungan maksimal dan mempertahankan untuk jangka waktu yang panjang merupakan tujuan dari setiap nasabah (Febryola & Yusri, 2022). Maksud tersebut dapat direalisasi apabila peningkatan kualitas baik itu dari produk maupun pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana. Upaya pencapaian sebuah tujuan itu Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi telah melakukan beberapa upaya supaya produk juga jasanya dapat digunakan oleh banyak nasabah. Pada hal ini keunggulan produk dapat

mempengaruhi minat nasabah dan sarana untuk menarik serta mempertahankan nasabah.

Keunggulan produk menjadi pembeda sangat besar jika dibandingkan dengan tawaran dari pesaing. Aspek keunggulan produk antara lain seperti manfaat, nilai dan keunikan yang perusahaan tawarkan dilihat dari sudut pandang nasabah berdasarkan pada pemahaman akan kebutuhan serta keinginan nasabah dan faktor subjektifnya. Keunggulan produk maupun jasa terdapat pada kualitas penawaran layanan seperti empati, ketanggapan, keandalan dan kepastian (Wirda, 2021).

Keunggulan produk dapat meningkatkan kemampuan sebuah perusahaan dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Buzzell dan Wiersema (1981) menunjukkan hubungan yang baik antara kualitas relatif dan pangsa pasar. Produk baru yang sukses meningkatkan pendapatan perusahaan dan pangsa pasar dengan meningkatkan penjualan dari pelanggan lama atau baru (Rianto, 2019). Pada setiap perusahaan pasti memiliki keunggulan produknya masing-masing. Bank Syariah Indonesia memiliki beberapa keunggulan dan kemudahan meliputi proses yang mudah, efisiensi biaya pemeliharaan, jaminan keamanan juga tersambung dengan banyak fasilitas lain seperti buku tabungan dan ATM. *Financing To Value* (FTV) diterapkan Bank Syariah Indonesia pada produk gadai emasnya, FTV yaitu menjadi bandingan antar besaran pembiayaan maksimum yang dapat diajukan dengan nilai emas yang diagunkan yang mana FTV emas perhiasan ialah sejumlah

80% dan FTV emas lantakan 95% berdasarkan penaksiran Bank Syariah Indonesia (Zulfikar Hafizd, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kemampuan untuk pengembangan perencanaan, menciptakan serta memberikan produk yang bermanfaat untuk nasabah. Kualitas pelayanan yaitu suatu jaminan karena telah tersedianya produk, rasa responsivitas, biaya admin rendah, pemberian pelayanan tepat waktu dan waktu tunggu yang singkat, memastikan pelayanan sempurna, mampu menciptakan perasaan senang dan rasa nyaman pada nasabah (Hardana et al., 2022).

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dan jadi penentu kepuasan seorang nasabah pada perusahaan. Untuk menghadapi persaingan antar bank yang semakin ketat dapat diatasi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam mempertahankan nasabah dapat dilakukan pengembangan konsep pelayanan nasabah. Bank harus memperhatikan dan menjaga citra baik di mata masyarakat guna meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah. Dengan membangun kualitas pelayanan, keunggulan produk dan keamanan produk dapat mempertahankan citra perusahaan. Sebagai upaya peningkatan citra bank juga perlu menciptakan tenaga kerja yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah (Atmaja, 2018).

Sebagai perusahaan jasa di bidang keuangan Bank Syariah Indonesia harus mengutamakan kualitas pelayanan. Nasabah mungkin akan mengakhiri hubungan bisnis mereka dengan bank jika kinerjanya buruk. Jadi kualitas

pelayanan memainkan peran penting dalam proses transaksi dengan nasabah. Pada Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan berkualitas diantara berbagai inovasi pelayanan yang diterapkan dengan tujuan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman pada nasabah. Bank Syariah Indonesia secara langsung memberikan kualitas pelayanan berupa kenyamanan, kebersihan, keamanan tempat, staf yang ramah dan pelayanan nasabah yang baik. Bank Syariah Indonesia juga telah beradaptasi dengan teknologi informasi yang berkembang dan semakin canggih. *Internet banking* adalah layanan berkualitas yang tersedia dari Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi 24 jam *nonstop* (Ismulyaty et al., 2022).

Selain keunggulan produk dan kualitas pelayanan, nasabah yang berminat emasnya digadai tentu memilih usaha gadai yang nilai taksirannya tinggi karena untuk mendapat dana lebih tinggi. Menurut penelitian (R. A. Putri, 2019) menyatakan apabila tingginya taksiran yang ditetapkan juga sepadan dengan kebutuhan nasabah jadi pemicu orang memanfaatkan produk ini. Selanjutnya, semakin tinggi nilai taksiran emas baik itu jenis batangan maupun perhiasan yang dijanjikan bank syariah, akan tinggi pula keinginan nasabah untuk memanfaatkan gadai emas syariah. Oleh karena itu, beberapa lembaga keuangan seperti Bank Syariah Indonesia di bidang gadai mempunyai peraturan tersendiri mengenai penetapan nilai taksiran emas sebagai upaya promosi untuk menarik nasabah.

Nilai taksiran, yaitu harga perkiraan tertentu menjadi acuan berdasar dari harga pasar serta peraturan yang diberlakukan dalam waktu tertentu. Penentuan suatu nilai taksiran ditetapkan bahwa harga tidak diperbolehkan lebih tinggi dari pasar ataupun harga lebih rendah. Ini menjadi acuan pembiayaan yang akan diserahkan dengan mengurangi resiko apapun mungkin akan terjadi di waktu mendatang. Taksiran tinggi dapat mendorong keputusan nasabah menggunakan layanan gadai emas. (S. E. Putri, 2022). Selain untuk penentuan besar pembiayaan, nilai taksiran tersebut akan dipergunakan untuk menentukan jumlah pinjaman dan juga akan menjadi acuan untuk penentuan biaya penitipan atau ujah. Biaya tersebut berasal dari kesepakatan terkait dengan proses disimpannya sebuah jaminan. Nilai Ujah didasarkan pada nilai taksiran yang kemudian dihitung dengan konstanta x taksiran. Perhitungan untuk jumlah biaya administrasi dihitung mulai sebelum terjadinya akad hingga berakhirnya akad dan dibebankan pada nasabah atas kesepakatan bersama (Khoiriyah & Fikriyah, 2022). Berikut data informasi nilai gadai yang terdapat di Bank Syariah Indonesia.

Tabel 1.1

Informasi Nilai Gadai

Gram	Karat	Taksiran Bank	Biaya Penyimpanan Emas Per 15 Hari	Nominal Pinjaman
10	24	8.240.000	70.452	7.828.000
4,25	22	3.210.167	27.447	3.049.658
10	16	6.410.000	46.152	5.128.000
25	16	16.025.000	115.380	12.820.000

10	18	7.210.000	51.380	5.768.000
35	18	25.235.000	181.692	20.188.000
10	20	8.010.000	57.672	6.408.000
35	20	28.035.000	168.210	22.428.000
40	22	35.160.000	210.960	28.128.000
50	23	44.200.000	265.200	35.360.000
100	24	89.600.000	537.600	71.680.000
120	24	107.520.000	645.120	86.016.000

Sumber Data : www.bankbsi.co.id, 2022

Jika melihat dari jumlah data nilai taksiran pada tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia menawarkan nilai taksir cukup tinggi, dalam kegiatan operasionalnya berkomitmen untuk menetapkan prinsip syariah pada produknya dengan menciptakan produk menarik, terjangkau dan mudah didapat juga menyediakan produk seperti tabungan, pembiayaan, haji dan umroh, investasi, gadai emas, dari sejumlah produk itu terdapat produk yang banyak diminati nasabah yaitu gadai emas.

Menurut Assauri (2004) dalam (Mentari et al., 2022) mendefinisikan keputusan pembelian yakni suatu alur pada pengambilan keputusan pembelian barang atau jasa dan nantinya mereka memutuskan akan menggunakannya atau tidak setelah melewati suatu rangkaian tahapan yang sudah dilalui sebelumnya oleh konsumen. Tindakan membentuk referensi dari berbagai merk pada kelompok lalu membeli produk yang paling diminati adalah keputusan pembeli. Ketika keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran secara bersama-sama memberi dampak baik pada pelaksanaan di bank syariah. Oleh karena itu, keputusan nasabah untuk berulang kali melakukan

pembelian produk gadai emas semakin tinggi dan tentunya akan semakin meningkat (Purnamasari, 2020).

Direktur Retail Banking Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwasanya pertumbuhan pesat pada kinerja produk gadai emas dan cicil emas memungkinkan Bank Syariah Indonesia dalam memperkuat serta memperluas jaringannya dengan menambahkan pemasok emas untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah. Sejauh ini kinerja pada Gadai Emas dan Cicil Emas Bank Syariah Indonesia per Mei 2022 bertambah 57,1% atau Rp435,7 Miliar dari tahun ke tahun. Ini membuktikan bahwa emas masih menjadi sarana investasi diminati banyak masyarakat karena dinilai aman. Adanya standar keamanan Bank Syariah Indonesia sendiri akan menjamin keamanan pada agunan emas yang disimpan.

Dilihat dari kinerja pada triwulan I/2022, Bank Syariah Indonesia mencatat terkait penyaluran pembiayaan dengan jumlah Rp177,51 triliun yang bertumbuh 11,59% dari tahun ketahun, dengan komposisi yakni pembiayaan consumer yang tumbuh sebesar 20,73% pembiayaan mikro 22,42% lalu gadai serta cicil emas 8,96%. Peraihan itu didukung oleh pembiayaan sehat dengan rasio non performing financing (NPF) net sejumlah 0.90% (Indonesia, 2022).

Triwulan I tahun 2022, Bank Syariah Indonesia memperoleh pencapaian sangat baik dengan pembukuan laba bersih yang dicapai hingga Rp987,68 miliar dan naik 33,18% dari tahun ketahun. Dengan pencapaian tersebut Bank Syariah Indonesia semakin siap untuk bersaing dan optimis meraih pertumbuhan yang berkelanjutan di waktu mendatang.

Berikut ini yang menjadi alasan peneliti memilih Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi sebagai sasaran penelitian karena pengetahuan dan minat masyarakat Tegal dalam menggadaikan emas syariah semakin meningkat terutama bagi mereka yang berwirausaha, mereka menginvestasikan modal maupun keuntungan berupa emas, jadi apabila modal dibutuhkan, emas bisa dijadikan jaminan pembiayaan. Alasan berikutnya adalah penelitian mengenai gadai emas di Bank Syariah Indonesia terkhusus di wilayah Tegal masih cukup terbatas, padahal Bank Syariah Indonesia memiliki potensi yang baik untuk produk ini. Keuntungan yang ditawarkan juga menjadi daya tarik. Salah satu keuntungan memanfaatkan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia yaitu nilai taksiran lebih tinggi dibandingkan yang lain. Hal ini memberikan kesempatan bagi warga Tegal untuk lebih mengetahui dan menjadi bagian dari layanan Bank Syariah Indonesia sebagai mitra pembiayaan gadai emas syariah untuk memenuhi kebutuhan ekonominya.

Berdasarkan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Keunggulan Produk, Kualitas pelayanan, dan Nilai Taksiran terhadap Minat Nasabah untuk menggunakan Produk Gadai Emas yang ditawarkan. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP MINAT NASABAH**

MEMILIH PRODUK GADAI EMAS SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh keunggulan produk secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah ada pengaruh nilai taksiran secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah ada pengaruh keunggulan produk, kualitas pelayanan, nilai taksiran secara simultan pada keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia.
- a. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia.
- b. Untuk menguji pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia.

- c. Untuk menguji pengaruh keunggulan produk, kualitas pelayanan, nilai taksiran secara simultan pada keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- i. Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai permasalahan yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia khususnya di tingkat cabang Tegal Slawi.
- ii. Sebagai bahan acuan dengan harapan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan rujukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai bagaimana pengaruh keunggulan produk, kualitas pelayanan, nilai taksiran terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia agar dapat diperbaiki dan menjadi lebih baik dari penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Akademis

Harapan dengan adanya penelitian ini dapat memperluas dan meningkatkan pemahaman mahasiswa yang tertarik pada studi gadai emas syariah dalam masalah penelitian yang sedang dipertimbangkan.

c. Manfaat Praktis

i. Bagi Penulis

Penelitian ini dimaksudkan agar keahlian dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian tentang Pengaruh Keunggulan, Produk, Kualitas pelayanan dan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah memilih Gadai Emas Bank Syariah Indonesia dapat dibagikan kepada pustaka.

ii. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan mampu membantu serta memberi informasi pada masyarakat atau nasabah Bank Syariah Indonesia. Serta menjadi bahan acuan Bank Syariah Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan keunggulan produk yang ada guna peningkatan keputusan masyarakat dan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Indonesia khususnya pada KCP Tegal Slawi.

iii. Bagi Manager

Diharapkan bisa menjadi dasar dalam pengambilan sebuah keputusan ketika timbul sebuah permasalahan di Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi mengenai Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan nilai taksiran yang ada, sehingga permasalahan tersebut dapat dihindari, yang berguna juga untuk mencegah timbulnya citra pustaka.

iv. Bagi Nasabah

Diharapkan dapat membantu para masyarakat dan nasabah Bank Syariah Indonesia khususnya pada wilayah kabupaten Brebes dalam memilih produk dan melakukan transaksi yang ada, serta dapat menilai keunggulan produk dan kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia.

D. Sistematika Pembahasan

Sebagai acuan berpikir dengan sistematis, maka penelitian ini dapat dibagi menjadi lima bab pembahasan. Berikut ini adalah rancangan sistematika pembahasan pada penelitian ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Yaitu penjelasan luas terkait bahan kajian dalam penelitian ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan bab berisi teori yang akan dibahas. Dalam bab kedua berisi landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab tiga terdapat jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat berisi paparan dan pembahasan data serta hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab lima merupakan bagian terakhir. Pada bab ini berisi simpulan, saran, daftar pustaka, dan lampiran lainnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keunggulan Produk memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.
3. Nilai Taksiran memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.
4. Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas Bank Syariah Indonesia KCP Tegal Slawi.

B. Saran

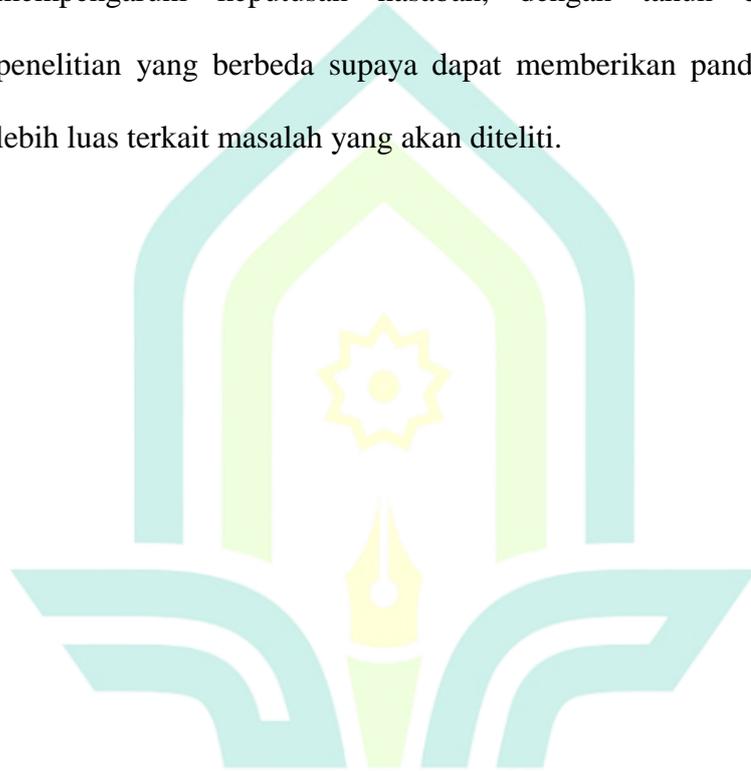
Dilihat dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan saran penulis bagi penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia
Bank harus selalu menjaga keunggulan produk, kualitas pelayanan dan nilai taksiran yang dimiliki dan ditawarkan pada nasabah,

sehingga keputusan nasabah pada produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia akan semakin meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel bebas atau terikat yang berkaitan pada faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, dengan tahun dan tempat penelitian yang berbeda supaya dapat memberikan pandangan yang lebih luas terkait masalah yang akan diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, Akad Dan Produk Bank Syariah (Jakarta : Rajawali Pers, 2015).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bahari, R. (2022). Studi Komparatif Antara Gadai Konvensional Dan Gadai Syariah (Rahn). *Mu'amalah Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, 2(1), 53–80.
<https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/article/view/5102>
- Bayhaqi, Y. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (studi kasus pada Auto Bridal Semarang). *Undip*.
- Burhan, B. (2005). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya* (A. Supriyatna (ed.); kedua). KENCANA Prenamedia Group.
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis Universitas Udayana Bali*, 4(1), 68–80.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/agribisnis/article/download/21477/14203>
- Febryola, S. N., & Yusri, D. (2022). Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Rahn pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 237–252. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/138/104>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 828–838.
- Hidayah, A., Malarangan, H., & Fatma, F. (2020). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syari'ah. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 18–38. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v1i2.10.18-38>
- Hidayat, I. N. (2022). *Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT Bank Syariah Indonesia, TBK Cabang Medan Kampung Baru*.
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18552/2/188330103 - Iqbal Nur Hidayat - Fulltext.pdf>
- Imanuddin. (2019). Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Mahasiswa Febi IAIN Ponorogo Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah. *Skripsi*, 8(5), 55.
<http://etheses.iainponorogo.ac.id/5813/1/IMANUDDIN>

%28210815076%29.pdf

- Indonesia, B. S. (2022). *Kinerja Pembiayaan Emas Tumbuh Positif, BSI Perkuat Produk Cicil Emas*. Berita Media. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-pembiayaan-emas-tumbuh-positif-bsi-perkuat-produk-cicil-emas>
- Indriani, E. (2022). *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Harga Emas Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/38646%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/38646/17423121.pdf?sequence=1>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Khoiriyah, S., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Metode Penaksiran Gadai Emas Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Darmo. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 16(1), 45–59. <https://doi.org/10.35316/lisanalhal.v16i1.45-59>
- Mahyarni. (2013). Kokoro ni te no todoku mana to koekake : Kaigo fukushi iryo : Kaigo fukushi iryo setsugu mana adobaisu koza. *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13–23. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyasa/article/view/17/13>
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90–105.
- Mentari, N. M., Yohani, & Hudaya, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Persepsi terhadap Keputusan Nasabah memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Pekalongan. *Majalah Neraca*, 47–74. [file:///C:/Users/HP/Downloads/611-Article Text-2121-1-10-20220109.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/611-Article%20Text-2121-1-10-20220109.pdf)
- Muri Yusuf, A. (2014). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Suwito (ed.); Pertama). PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Musdalifah, E. N. (2019). Pengaruh Keunggulan Produk dan Keunggulan Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. Ariabima Propertindo dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*, 224(11), 122–130. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12673/1/skripsi_1505026012_EVA_NUR_MUSDALIFAH.pdf
- Muslikhatun. (2015). *Pengaruh Keunggulan Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Menggunakan Produk Simpanan Sukarela Lancar Di BMT Puspa Bulu Semarang*. <http://eprints.walisongo.ac.id/5468/1/112411126.pdf>

- Nabyla, T. (2022). Pengaruh Media Promosi, Pengetahuan dan Image Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pegawai Negeri Sipil Pemda Kota Pekalongan). *Skripsi*, 55.
- Noviarni, D. (2021). *Gadai dalam hukum islam di indonesia*. 1–11.
- Pelin, B. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Pratikto, H. (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Universitas Muhammadiyah Magelang Tahun 2019*. 20.
- Purnamasari, I. (2020). *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Gadai Emas di PT.Bank Syariah Mandiri KCP Balung Jember*.
- Putri, R. A. (2019). Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Putri, S. E. (2022). Pengaruh nilai taksiran, ujarah dan promosi terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 2(1), 127–139.
- Rentiwi, E. (2020). *Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pegadaian Syariah CPS Radin Intan Bandar Lampung)*. http://repository.radenintan.ac.id/10864/1/PERPUS_PUSAT_EVIE_RENTIWI.pdf
- Rianto, S. (2019). PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK, MUTU STRATEGI DAN KEUNGGULAN BIAYA, PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi pada Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Tegal). *Solusi*, 16(4), 107–124. <https://doi.org/10.26623/slsi.v16i4.1670>
- Rio Erismen Armen, A. H. (2022). *Implementasi Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia dalam Perspektif Hukum Islam: Studi kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Kuningan*. 3(1), 27–48.
- Safi'i, M. A. (2016). Preferensi Masyarakat Terhadap Gadai Syariah (Studi Kasus Gadai Emas BRI Syariah Yogyakarta). *Jurnal Hukum Islam*, 14, 27–52. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=BqFVDosAAAAJ&citation_for_view=BqFVDosAAAAJ:u-x6o8ySG0sC
- Sapitri, A. (2022). *Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Sarolangun 1*. <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/12287>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal*

Keuangan Dan Perbankan, 21(040), 157–168.

- Sufitrayati. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Kota Banda Aceh. *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2, 1. file:///C:/Users/HP/Downloads/689-Article Text-1582-1-10-20181203.pdf
- Sufitrayati, S., & Nailufar, F. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'Ah Di Kota Banda Aceh. *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v2i1.689>
- Sugiyono, P. D. (2009). *Statistika untuk Penelitian* (M. P. Dra. Endang Mulyatiningsih (ed.); 14th ed.). cv. Alfabeta.
- Susanti, T. (2020). Pengaruh Promosi , Nilai Taksiran , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas (Studi Kasus pada BMT Mawaddah Cabang Batu Lenger). *Pendidikan Ekonomi*.
- Taniredja, T. (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (H. Mustafidah (ed.); kedua). ALFABETA, cv.
- Wirda, N. O. (2021). *Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya*. 26(2), 173–180. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Wirda, N. O., Ahmadsyah, I., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagam Raya. *Jurnal Ekonomi Regional Unimal*, 4(3), 7–16.
- Yuliawan, E. (2011). Pengaruh Pengetahuan Konsumen mengenai Perbankan Syariah terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 1, 1. file:///C:/Users/HP/Downloads/53-91-1-SM.pdf
- Zulfikar Hafizd, J. (2021). Investasi Emas dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.5(No.), 96–110. <https://36.89.54.123/index.php/jhes/article/view/5302>

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Novi Sulistia Ningsih
2. Tempat Tanggal Lahir : Brebes, 04 Mei 2000
3. Alamat Rumah : Desa Sutamaja, Kersana Brebes
4. Nomor Handphone : 087899923325
5. Email : sulistya.novy2249@gmail.com
6. Nama Ayah : Khaeri
7. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
8. Nama Ibu : Suningsih
9. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD N 1 Sutamaja (2006-2012)
2. MTs : MTs N 1 Brebes (2012-2015)
3. MA : MA Al-Mahrusiyah (2015-2018)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Divisi Kaderisasi KPMDB Pekalongan (2020-2022)

Pekalongan, 15 Oktober 2023



Novi Sulistia Ningsih
NIM. 4219170