

**S K R I P S I**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK  
DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH  
BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**



**Di Ajukan Oleh :**

**M. YULIANTO EKA FEBRIYONO**

**NBI. 1211900036**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**S K R I P S I**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK  
DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH  
BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**



**Di Ajukan Oleh :**

**M. YULIANTO EKA FEBRIYONO**

**NBI. 1211900036**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN  
PRODUK DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIAYAAN  
RAKYAT SYARIAH BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

**Oleh :**

**M. YULIANTO EKA FEBRIYONO**

**NBI. 1211900036**

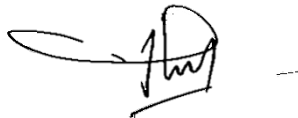
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : M. Yulianto Eka Febriyono  
NBI : 1211900036  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Gadai Di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Surabaya, 09 Juni 2023

Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing



Dr. Abdul Halik, MM

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 14 Juni 2023.

### TIM PENGUJI

1. Dr. Tri Andjarwati, MM

: Ketua

: 

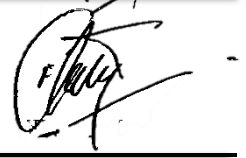
2. Dr. Abdul Halik, MM

: Anggota

: 

3. Drs. Ec. Mataji

: Anggota

: 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 12 Juli 2023

Dekan,



Prof. Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak.CA

NPP. 20220.93.0319

## **SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : M. Yulianto Eka Febriyono
2. NBI : 1211900036
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3529032602990001
6. Alamat Rumah : Dusun Mandala RT. 03 RW.01 Tenonan  
Kecamatan Manding Kabupaten Sumenep

Dengan ini menyatakan sakripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Gadai Di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan Ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya.

Surabaya, Juni 2023

Yang Membuat

M. Yulianto Eka Febriyanto

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : M. Yulianto Eka Febriyono  
NPM : 1211900036  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Dengan pembimbing  
Dr. Abdul Halik, MM

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIYAAAN RAKYAT SYARIAH BHAKTI SUMEKAR SUMENEP”** adalah murni hasil pengerjaan saya dan tanpa ada unsur plagiat, manipulasi data, dan mengubah hasil penelitian secara tidak objektif serta mensitasi sesuai dengan sumber yang ada. Saya akan bertanggung jawab atas orisinalitas skripsi saya dan mentaati Keputusan Menteri Pendidikan Nasional (Depdiknas) Nomor 17 Tahun 2010 tentang plagiarisme di pendidikan tinggi.

Surabaya, 12 Juli 2023



M. YULIANTO EKA FEBRIYONO



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.YULIANTO EKA FEBRIYONO  
NBI : 1211900036  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BHAKTI SUMEKAR SUMENEP

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 13 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(M.YULIANTO EKA FEBRIYONO)



## KATA PENGANTAR

Memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang dilimpahkan rahmat dan kesehatan kepada peneliti, sehingga dapat melaksanakan aktifitas sehari-hari dengan baik. Dan dengan rahmatnya kami diberi kesehatan sehingga dapat menyelesaikan proposalskripsi ini.

Penyusunan skripsi ini, dengan mengambil topik bahasan dalam pelayanan taksir gadai emas di BPRS, dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GADAI PADA BPRS BHAkti SUMEKAR SUMENEP

Segala kerendahan hati penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah turut serta menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Abdul Halik, MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan dukungan, koreksi serta arahan penulisan maupun petunjuk dan tambahan ilmu manajemen dan bisnis dalam penyelesaian skripsi ini,
2. Prof. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana

Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan selama menempuh proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan melaksanakan penelitian dan membantu kelancaran proses proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Direktur BPRS Bhakti Sumekar Sumenep beserta jajarannya yang telah membantu dalam pemberian dukungan data serta nilai taksiran sehingga penyelesaian skripsi menjadi tepat waktu,
4. Kedua orang tuaku, dan saudaraku yang telah memberikan do'a atas penyelesaian skripsi ini,
5. Teman civitas akademika yang juga turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sifat sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan, sehingga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Mei 2023

**Penulis**

**M.YULIANTO EKA FEBRIYONO**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEUNGGULAN PRODUK DAN NILAI TAKSIRAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GADAI PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**

BPRS Bhakti Sumekar hadir sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah yang mampu melakukan perluasan secara kontinyu dengan satu cabang di Pamekasan dan Layanan kantor kas yang tersebar di seluruh Kecamatan se Kabupaten Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik dan produk yang lebih unggul dari pesaing. Salah satunya yaitu, memiliki keunggulan dalam produk gadai jika dibandingkan dengan lembaga lain.

Tujuan penelitian 1) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. 2) Menganalisis pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan pembelian produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. 3) Menganalisis pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan pembelian produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep, dan 4) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran terhadap keputusan pembelian produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Uji keabsahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan Uji Asumsi Klasik yang digunakan antara lain, uji normalitas, uji heteroskedstisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji linieritas. Untuk uji hipotesis menggunakan antara lain, uji t, uji F dan uji determinasi, dengan sampel 285 responden.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yang berarti adanya penentuan kualitas pelayanan dan nilai taksiran dapat menarik nasabah menggadaikan emasnya kepada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Secara parsial kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran terhadap keputusan pembelian dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , diterima. Secara sendiri variabel dengan nilai berbeda – beda, yang berarti nilai taksiran gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dapat meningkatkan penjualan, dan nasabah merasa puas.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Nilai Taksir Dan Keputusan Pembelian.**

## ABSTRACT

### **MINISTERING QUALITY INFLUENCE, PRODUCT TOP AND ESTIMATE POINT TO FIDUCIARY PRODUCT BUY DECISION ON PEOPLE FINANCES BANK SYARIAH BHAKTI SUMEKAR SUMENEP**

*BPRS Bhakti Sumekar attends as Bank Of Syari's People Finances' ah that can do kontinyu's ala extension with one di 's branch and cash office Service that spread at all district as Regency As Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar can give best service quality and more superior product of competitor. One of it which is, having top in fiduciary product in comparison with other institute.*

*To the effect research 1) Menganalisis is ministering quality influence to Fiduciary product buy decision at BPRS Bhakti Sumekar Sumenep's Home Office. 2) Menganalisis product top influences to Fiduciary product buy decisions at BPRS Bhakti Sumekar Sumenep's Home Office. 3) Menganalisis influence assesses estimates to Fiduciary product buy decisions at BPRS Bhakti Sumekar Sumenep's Home Office, and 4) Menganalisis is ministering quality influence, product top and estimate point to Fiduciary product buy decision at BPRS Bhakti Sumekar Sumenep's Home Office.*

*analisis's tech that is utilized is regresi linear bifilar. Data authenticity quiz utilizes to test validity and reliabilitas. Meanwhile Classic Assumption Quiz that is utilized for example, normality quiz, heteroskedstisitas's quiz, multikolinieritas's quiz, autokorelasi's quiz and linieritas's quiz. To test hypothesis utilizes for example, quiz t, quiz.f and determinant quiz, with sample 285 respondents.*

*Result observationaling to point out simultan's ala ministering quality variable, keuanggulan is product and influential estimate point simulatan to buy decision on BPRS Bhakti Sumekar Sumenep by assesses  $f_{\text{computing}} > F_{\text{table}}$ , one that matter marks sense ministering quality determination and appreciative estimate get to pull client mortgages its gold to BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Partially ministering quality, keuanggulan is product and estimate point to buy decision with appreciative  $t_{\text{computing}} > t_{\text{table}}$ , accepted. Variable alone ala with different point – difference, one that estimates appreciative matter fiduciary gold at BPRS Bhakti Sumekar Sumenep can increase sell, and client perceives to please.*

**Key word : Ministering quality, Product top, Assess Assessment And Buy decision.**

## DAFTAR ISI

	H a l
COVER LUAR .....	i
COVER DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Keunggulan Produk .....	18
2.2.1 Definisi Keunggulan Produk .....	18
2.2.2 Dimensi Keunggulan Produk .....	20
2.2.3 Indikator Keunggulan Produk .....	22
2.3 Nilai Taksiran .....	23
2.3.1 Definisi Nilai Taksiran .....	23
2.3.2 Pedoman Dasar Penaksiran .....	24

2.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Taksiran .....	26
2.3.4	Indikator Nilai Taksiran .....	27
2.4	Keputusan Pembelian .....	27
2.4.1	Definisi Keputusan Pembelian .....	27
2.4.2	Pengambilan Keputusan Pembelian .....	29
2.4.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	31
2.6	Hubungan Antar Variabel .....	37
2.6.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian .....	37
2.6.2	Hubungan Keunggulan Produk Dengan Keputusan Pembelian .....	38
2.6.3	Hubungan Nilai Taksiran Dengan Keputusan Pembelian .....	40
2.7	Kerangka Konseptual .....	40
2.8	Hipotesis Penelitian .....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....43**

3.1	Desain Penelitian .....	43
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3.1	Jenis Data .....	43
3.3.2	Sumber Data .....	44
3.4	Populasi dan Sampel .....	44
3.4.1	Populasi .....	44
3.4.2	Sampel .....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Kuesioner .....	46
3.5.2	Observasi .....	46
3.5.3	Dokumentasi .....	46
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	46
3.6.1	Definisi Variabel .....	46
3.6.2	Definisi Operasional .....	47
3.7	Proses Pengolahan Data .....	48
3.8	Metode Analisis Data .....	49
3.8.1	Uji Validitas .....	49
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	50
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	51
3.9.1	Teknik Pengujian Hipotesis .....	51
3.9.2	Uji Hipotesis .....	56

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar Sumenep .....	61
4.1.1 Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Sumenep .....	64
4.1.2 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar .....	64
4.1.3 Produk BPRS Bhakti Sumekar Sumenep .....	66
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Berdasarakan Jenis Kelamis .....	68
4.2.2 Berdasarkan Jenis Usia .....	68
4.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
4.3 Pengujian .....	69
4.3.1 Uji Validitas.....	69
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	73
4.3.3 Uji Normalitas .....	75
4.3.4 Uji Multikolonieritas .....	76
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.3.5 Uji Autokorelasi .....	78
4.3.6 Uji Linieritas .....	79
4.3.7 Uji Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.8 Uji t .....	82
4.3.9 Uji F.....	84
4.3.10 Uji Koefisien Determinasi .....	85
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
4.5 Implikasi Penelitian .....	86
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	86
4.5.2 Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	87
4.5.3 Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian.....	90
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk Dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian .....	91
4.6 Keterbatasan .....	94
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Penutup .....	99
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>.....</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	41
4.2 Struktur Organisasi .....	65
4.3 Normal Plot .....	76
4.4 Scatterplot .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	48
4.2	Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.3	Karakteristi Responden Berdasarkan Usia .....	69
4.4	Karakteristi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
4.5	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan .....	70
4.6	Hasil Pengujian Validitas Keunggulan Produk .....	71
4.7	Hasil Pengujian Validitas Nilai Taksiran.....	71
4.8	Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian .....	72
4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	73
4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas Keunggulan Produk .....	73
4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Nilai Taksiran .....	74
4.12	Hasil Pengeujian Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	74
4.13	Hasil Uji Normalitas .....	75
4.14	Hasil Uji Multikolonieritas .....	77
4.15	Hasil Uji Autokorelasi .....	78
4.16	Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan .....	79
4.17	Hasil Uji Linieritas Keunggulan Produk .....	80
4.18	Hasil Uji Linieritas Nilai Taksiran .....	80
4.19	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.20	Hasil Uji t .....	82
4.21	Hasil Uji F .....	84
4.22	Hasil Uji Determinasi .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	70
2 Hasil Kuesioner .....	73
3 Hasil Perhitungan SPSS.....	77
4 Validasi Output Penelitian .....	83