

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

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

Oleh

M. Yulianto Eka Febriyono,

Dr. Abdul Halik M.M

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran berpengaruh simultan 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.

ABSTRACT

Result observationaling to point out simultan's ala ministering quality variable, keunggulan is product and influential estimate point simultan to buy decision on BPRS Bhakti Sumekar Sumenep by assesses $f_{computing} > F_{table}$, 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, keunggulan is product and estimate point to buy decision with appreciative $t_{computing} > t_{table}$, 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.*

I. PENDAHULUAN

Perbankan Syariah merupakan hal yang sangat menarik dan digunakan dari tahun 1980 hingga sekarang. Beberapa fungsi dari perbankan syariah tersebut biasanya digunakan untuk transaksi, dimana Perbankan Syari'ah juga diresmikan oleh Majelis Ulama Indonesia atau MUI pada tahun 1990 (Aulawi, 2020).

Kemunculan perbankan syariah mulanya berawal dari semakin berkembangnya kegiatan perekonomian masyarakat dan membutuhkan lembaga keuangan yang bernuansa islam dalam bertugas untuk mengelola uang yang mereka miliki dan memudahkan kegiatan perekonomian yang jauh dari praktik riba (Ahmad dan Mashuri, 2021).

Kegiatan dari Bank Syari'ah biasanya mengacu pada beberapa aturan-aturan yang didasarkan pada pokok landasan Islam dalam berdagang, pembayaran bunga dan juga nasabah yang dijalankan. Akad merupakan suatu perjanjian yang dilakukan oleh beberapa pihak nasabah dengan customernya. Syarat-syarat akad juga dilandaskan pada beberapa syarat sah perjanjian yang ada di hukum-hukum Islam (Andrianto, 2019).

Beberapa Bank Syari'ah turut berkembang sesuai dengan berjalannya perkembangan zaman. Bank Syari'ah juga turut bermunculan di desa-desa kecil dengan pesat termasuk di Kabupaten Sumenep. Bank Syari'ah yang ada di Kabupaten Sumenep adalah BPRS Bhakti Sumekar. BPRS Bhakti Sumekar merupakan badan usaha yang ada di Kabupaten Sumenep dengan bentuk perseroan terbatas.

Organisasi tersebut mampu memberikan beberapa pelayanan kualitas yang baik dan unggul agar dapat melayani masyarakatnya dengan baik dan terorganisir. Keunggulan produk juga ditekankan dari instansi tersebut. Instansi BPRS Bhakti Sumekar juga menjalani hubungan dengan beberapa Instansi lainnya untuk mempererat hubungan antara Instansi yang bersangkutan. Salah satu produknya adalah menekankan harga yang murah karena biaya penitipan dan pemeliharaan yang dihitung perhari sedangkan lembaga lain ada yang dihitung perminggu atau bahkan perbualan. Beberapa biaya administrasi lainnya juga tergantung pada biaya taksiran dan pelunasan pembayaran sesuai dengan akad yang dijanjikan di awal sehingga tidak mengurangi jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah.

Berdasarkan observasi awal, dalam penaksiran emas yang dilakukan petugas Taksir BPRS terkadang tidak memperhatikan kadar emas, serta bentuk pelayanan dari petugas penaksir terkadang kurang memberikan rasa nyaman bagi nasabah, dimana petugas taksir terkadang pinjam dari luar (orang yang menaksir di toko emas) sehingga nasabah kurang diperhatikan maupun dalam pemberian harga taksiran terkadang dibawah pasar, sehingga nasabah terkadang pindah ke tempat lainnya.

Dari beberapa paparan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka terdapat beberapa rumusan

masalah yang didapatkan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan keunggulan akan berpengaruh terhadap pembelian produk yang ada di Gadai PT.BPRS Bhakti Sumekar?
2. Apakah nilai taksir dan keunggulan produk juga turut berpengaruh pada PT.BPRS Bhakti Sumekar?

Tujuan dari penelitian ini pada dasarnya hendak menjawab dari rumusan masalah yang diuraikan. Yaitu dapat menjawab pengaruh dari kualitas pemerian produk yang ada di Gadai BPRS Bhakti Sumekar yang terdapat di kantor pusat Sumenep. Selanjutnya dapat mengetahui bagaimana pengaruh dari pelayanan keunggulan yang ada di Gadai BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

2. TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Salah satu pelayanan yang baik biasanya juga dapat di ukur dari perusahaan yang memiliki kemampuan untuk memaksimalkan kemampuan para pegawainya sehingga dapat melewati batas standar kemaksimalan yang didapatkan. Hal tersebut juga dapat memperkuat hubungan serta menarik perhatian costumer untuk melakukan transaksi di Gadai BPRS Bhakti Sumekar.

Menurut beberapa peneliti disebutkan terdapat beberapa

Indikator yang berikatan dengan pelayanan tersebut:

1. Jaminan
Dimana jaminan dapat dilihat dari perlakuan yang diberikan oleh pegawai BPRS Bhakti Sumekar
2. Reabilitas
Pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPRS Bhakti Sumekar dapat dilihat melalui berbagai aspek atau tindakan yang mereka lakukan dalam berinteraksi dengan konsumen
3. Empati
Dapat dilihat dari costumer yang ingin tahu mengenai kebutuhan penggunanya
4. Respeonden
Dimana dapat dilihat dari keinginan memenuhi kebutuhan costumer dengan baik
5. Tangibels
Dimana hal tersebut dapat dilihat dari keterkaitan sumber daya lainnya.

Keunggulan Produk

Terdapat beberapa pengertian produk yang dicetuskan oleh beberapa peneliti. Produk juga dapat diartikan sebagai suatu bahan yang dapat diperjual belikan dan memiliki manfaat dari pedagang maupun pembeli. Produk biasanya di perjual belikan sesuai dengan produk yang ditawarkan baik berupa barang atau jasa.

Menurut beberapa ahli dan peneliti terdapat lima indikator yang memengaruhi dari produk adalah sebagai berikut:

1. Mudahnya perbaikan

Dimana biasanya saling berikatan dengan evaluasi produk yang sudah rusak sehingga mudah untuk diperbaiki

2. Ketepatan
Biasanya berhubungan dengan beberapa spesifikasi yang telah disesuaikan dengan target customer
3. Kinerja
Biasanya disangkut pautkan dengan karakteristik utama dari barang yang diperjual belikan
4. Gaya
Biasanya saling dihubungkan dengan gaya dari produk yang diperjual belikan dan yang terkahir adalah
5. Ketahanan
Yang bersangkutan dengan performa dari barang yang diperjualbelikan dapat bertahan waktu lama atau tidak.

Nilai Taksiran

Beberapa pengertian nilai taksiran dapat diartikan sebagai nilai yang pantas atau cocok dengan keinginan pelanggan atau Customer dalam waktu tertentu. Nilai taksir dapat berubah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari customer yang dikaitkan dengan kelangkaan barang. Dari hal tersebut dapat dilihat ddari aspek-aspek taksiran seperti sesuainya taksiran barang yang ada digudang, sesuainya jaminan dengan barang jaminan, taksiran emas dengan jaminan dan taksiran emas dengan harga pasar yang ada di situasi dan kondisi tertentu.

Keputusan Pembelian

Pendekatan suatu keputusan merupakan salah satu solusi dari kegiatan berdagang baik dalam pelayanan jasa ataupun barang. Beberapa perilaku customer juga dapat mempengaruhi dari kualitas instansi satu dengan instansi yang lain. Jadi dapat diartikan bahwa instansi juga dinilai baik bukan hanya dari dalam, melainkan dari Costumernya juga.

Beberapa peneliti mencetuskan bahwa terdapat lima faktor keputusan diantaranya adalah:

1. Mencari informasi
Hal tersebut memiliki tugas untuk dapat menarik perhatian dari customer agar dapat bergabung dengan Instansi
2. Customer memutuskan untuk membeli
Pada proses ini customer akan memiliki ketertarikan untuk membeli produk atau jasa
3. Memiliki cara untuk memenuhi kebutuhan
Dimana pada proses ini karyawan instansi dapat memiliki rencana bagaimana produk atau jasa layanan yang akan diberikan
4. Evaluasi dari produk atau jasa yang ditawarkan
Pada hal tersebut karyawan atau instansi dapat mengecek kembali bagaimana kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

Perumusan Hipotesis

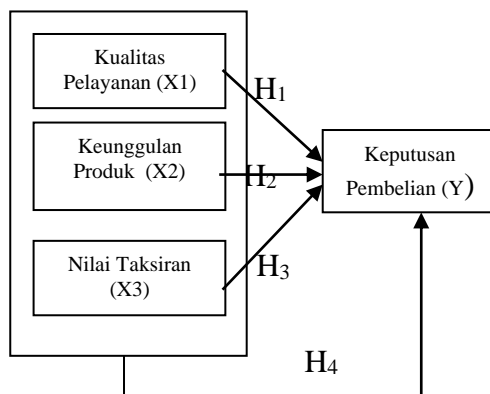
Adapun kerangka berpikir yang telah dipaparkan maka hipotesis dari penelitian dapat diartikan seperti

jabaran yang telah di sebutkan dibawah ini:

- H₁ : Kualitas pelayanan yang tentunya akan berpengaruh di Gadai BPRS Bhakti Sumekar
- H₂ : keunggulan produk yang berpengaruh terhadap pembelian yang ada di Gadai BPRS Bhakti Sumekar
- H₃ : Nilai taksiran yaberpengaruh dengan Costumer di Gadai BPRS Bhakti Sumekar
- H₄ : Kualitas pelayanan dan keunggulan produk Gadai di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Kerangka Pikir Penelitian

Dari beberapa informasi yang telah didapatkan dari gadai di BPRS Bhakti Sumekar didapatkanlah kerangka pikir sebagai berikut:



Sumber : Data Pribadi, 2023

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan data kuantitatif yang kemudian di analisis dengan SPSS sesuai dengan data yang didapatkan di Gadai BPRS Bhakti Sumekar dengan jumlah Nasabah 1977 nasabah dengan Sampel sebanyak 285 total responden. Pengambilan sampel menggunakan Slovin.

Teknik pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan samplin Insidental. Terdapat beberapa variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Bebas

Variabel bebasa dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kualitas pelayanan (X₁)
- 2) Keunggulan Produk (X₂)
- 3) Nilai Taksiran (X₃)

b. Variabel Terikat

Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan keputusan

Metode Analisa Data

- a. **Analisis Instrumen Penelitian**
- 1) Uji Validitas
 - 2) Uji Reliabilitas
- c. **Pengujian Hipotesis**
 pengujian ini difungsikan sebagai pengambilan keakuratan data:
- 1) Uji Normalitas
 - 2) Uji Multikolinieritas
 - 3) Uji Heteroskedastisitas
 - 4) Uji Autokorelasi
 - 5) Uji Linieritas
- a. **Persamaan Regresi Linier Berganda**
 biasanya digunakan untuk rumus dengan persamaan formula data yang didapatkan
- b. **Uji Signifikan Secara Parsial (Uji-T)**
 difungsikan untuk berpengaruh atau tidaknya variabel responden dengan rumus yang digunakan jika telah dapat diketahui adanya sampel berpasangan yang ditemukan.
- c. **Koefisien Determinasi R^2**
 menjelaskan bagaimana koefisiennya data dengan variabel-variabel yang diambil
- d. **Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**
 digunakan dengan terdapatnya korelasi data antara data satu dengan korelasi data yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah adanya keterikatan atau kepengaruhannya antara keunggulan produk dan nilai taksiran yang berada di Gadai BPRS Bhakti Sumekar yang ada di Sumenep. Dari data yang ada di Sumenep terdapat interaksi yang positif antara karyawan BPRS Bhakti Sumekar dengan Customer yang dapat dilihat dari pemberian kenyamanan dan responsive yang diberikan yang baik pada nasabah.

Dari variabel kualitas pelayanan yang diberikan, keunggulan produk dan nilai taksiran berpengaruh secara positif. Hal tersebut dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, di mana hal tersebut menjelaskan bahwa adanya kualitas dan nilai taksiran yang dapat menarik nasabah menggadaikan emasnya kepada Gadai BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

Secara parsial kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran terhadap suatu putusan 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.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

Pada penelitian yang dihasilkan dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa adanya korelasi positif atau signifikan dengan pembelian pelanggan. Artinya, apabila pelayanan yang baik tinggi maka

pelanggan juga akan semakin meningkat.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai cara BPRS Bhakti Sumekar Sumenep memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencocokkan harapan konsumen dengan tingkat kepuasan yang mereka berikan. Konsep kualitas pelayanan melibatkan sikap dan hubungan yang terjalin berdasarkan perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh BPRS.

(Lupio Adi, 2016: 17).

Dilihat dari uji t dengan nilai kualitas pelayanan dengan signifikansi yang baik yang berarti H_1 diterima, sehingga kualitas pelayanan yang ditunjukkan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dapat diterima oleh nasabah dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel independen (variabel bebas) dan variabel terikat. Hubungan tersebut bersifat berbanding lurus, yang berarti jika nilai variabel independen meningkat, nilai variabel terikat juga cenderung meningkat.

Kenyataan yang ada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sangat diminati nasabah dalam melakukan transaksi jasa keuangan baik dalam pengiriman uang, penagmbilan uang atau dalam pembayaran keuangan lainnya, yang dilakukan secara tepat, terutama SDM yang ada sangat profesional dalam melakukan jasa transaksi keuangan.

Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan produk terhadap keputusan pembelian di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep Dalam konteks ini, terdapat tingkat pengaruh yang signifikan dan kuat antara keunggulan produk BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dan keputusan pembelian jasa transaksi keuangan. Keunggulan produk merujuk pada karakteristik atau fitur unggulan yang membuat produk atau layanan BPRS menjadi lebih baik atau lebih diinginkan dibandingkan dengan pesaingnya.

Jika nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh linier yang signifikan antara variabel independen dan variabel terikat. Dalam konteks ini, pengaruh linier merujuk pada hubungan yang dapat dijelaskan dengan persamaan garis lurus. karena biaya administrasi yang diberikan dengan nilai yang rendah sehingga keadaan ini memberikan kenyamanan dalam bertransaksi keuangan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Dilihat dari uji t dengan nilai keunggulan produk t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} dengan signifikansi yang kuat, yang berarti H_1 diterima, karena keunggulan produk pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sangat baik dan sesuai dengan jasa transaksi keuangan sehingga nasabah merasa puas dan nyaman untuk untuk melakukan transaksi keuangan.

Kualitas kesesuaian produk merujuk pada sejauh mana produk

memenuhi spesifikasi atau persyaratan yang telah ditetapkan. Ini mencakup kemampuan produk untuk memenuhi standar dan spesifikasi yang diharapkan oleh konsumen atau oleh industri secara umum. Pada gadai di BPRS Bhakti Sumekar juga didasarkan pada keinginan pelanggan serta melihat dari ciri karakteristik customer yang ada di Kabupaten Sumenep. Jika dikaitkan dengan produk gadai yang merupakan produk perbankan, bagaimana produk gadai disini harus sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya produk gadai harus berdasarkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan lembaganya yang merupakan lembaga perbankan syariah. Produk gadai tersebut harus bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir.

Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran terhadap keputusan pembelian dalam melakukan transaksi jasa keuangan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dalam konteks penelitian ini, terdapat tingkat pengaruh yang signifikan dan kuat antara variabel yang sedang dipertimbangkan. Terdapat juga pengaruh linieritas yang terlihat dari diterminan atau penentu dari deviasi dari linieritas. taksiran terhadap keputusan pembelian produk gadai yang ada.

Dalam penelitian ini, terdapat hubungan positif yang kuat antara kedua variabel independen (variabel bebas) dan variabel terikat. Artinya, ketika nilai variabel independen meningkat, nilai variabel terikat juga

cenderung meningkat secara signifikan.

Kepercayaan konsumen terhadap estimasi nilai suatu produk disebabkan atribut tertentu yang dimiliki dan bagaimana konsumen menilai atribut merek. Konsumen dapat melihat lebih dekat produk yang mereka beli untuk mengevaluasi atribut masing-masing merek. Oleh karena itu, kepercayaan dapat dianggap sebagai seperangkat atribut terkait yang dimiliki oleh perkiraan nilai nilai dan manfaat yang disajikan oleh produk gadai.

Nilai taksiran merujuk pada nilai atau harga perkiraan yang ditentukan untuk suatu aset dimana aset tersebut biasanya dijadikan pedoman jaminan. Penentuan nilai taksiran tersebut juga disebabkan oleh bagaimana harga pasar, pesaing pasar dan kelangkaan barang (Damanhur, 2011 : 501).

Nasabah yang berencana untuk melakukan transaksi gadai sangat memperhatikan nilai taksiran. Jika nilai taksiran sesuai dengan harapan nasabah, hal itu dapat mempengaruhi minat nasabah untuk melanjutkan transaksi gadai. Misalnya, jika nilai taksiran tidak terlalu rendah atau sesuai dengan standar harga pembelian yang berlaku saat ini, maka kemungkinan besar nasabah akan tertarik untuk melanjutkan pembelian produk gadai dari lembaga tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian dengan persamaan regresi linier berganda menunjukkan nilai yang sama-sama positif diantara variabelnya,

sehingga keputusan pembelian nasabah pada produk gadai BPRS Bhakti Sumekar Sumenep benar – benar ditunjukkan dengan adanya kualitas pelayanan serta adanya penyesuaian biaya taksiran dalam melakukan jasa transaksi keuangan maupun memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan sepenuh hati, sehingga dalam melakukan jasa keuangan, nasabah merasa puas.

Secara umum, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membantu perusahaan mendapatkan keunggulan dalam pasar dan menarik minat konsumen. Dengan memberikan pelayanan berkualitas, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dengan baik, sehingga dapat meningkatkan daya tarik dan minat konsumen terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Biaya administrasi nilai taksiran BPRS Bhakti Sumekar Sumenep selalu memperhatikan besarnya jasa keuangan yang dilakukan ini menyuguhkan berbagai biaya administrasi yang sangat terjangkau nasabah.

Keputusan pembelian adalah alternatif pilihan akhir yang telah melewati beberapa proses perbandingan antar berbagai faktor. Konsumen yang belum mempunyai alternatif pemilihan untuk memutuskan, maka belum bisa dikelompokkan sebagai suatu pengambilan keputusan. (Agustini, 2017:67).

Keputusan pembelian adalah salah satu tahap dari keseluruhan proses mental dan kegiatan fisik lainnya yang terjadi dalam proses pembelian pada suatu periode dan

waktu tertentu serta pemenuhan kebutuhan tertentu dengan kata lain serangkaian tahapan yang diambil oleh seorang konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sofyan Bachmid (2020) beberapa nilai estimasi dan service juga memiliki pengaruh tersendiri dengan keputusan customer yang ada disekitar. Nilai-nilai tersebut juga didasarkan pada beberapa data yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut.

Kepercayaan konsumen pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep untuk dapat dipertahankan dan bagaimana perusahaan dapat Mengevaluasi atribut merek. Konsumen dapat dengan jelas dan cermat melihat penjualan produk yang dibeli untuk mengevaluasi atribut dari masing-masing merek. Oleh karena itu kepercayaan dapat diasumsikan sebagai rangkaian yang terhubung antara kualitas pelayanan, produk yang dijual dan harga memiliki nilai yang tepat dan manfaat yang dihadirkan oleh produk sehingga konsumen puas dengan yang disajikan sesuai dengan harapan.

Kepuasan pelanggan juga merupakan hal pokok yang harus diutamakan agar kualitas instansi gadai BPRS Bhakti Sumekar dapat berjalan baik dan dapat menarik perhatian Masyarakat yang ada di Kabupaten Sumenep. Ke loyalitasan antara Instansi pendukung juga akan menarik koalisi Instansi agar berjalan dengan baik.

BPRS Bhakti Sumekar Sumenep Sumenep, untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah, serta memperhatikan biaya admin nilai

taksiran terhadap besarnya transaksi keuangan, sehingga kepercayaan konsumen kepada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sangat tinggi, termasuk harus konsisten dalam pekerjaannya, agar tidak terjadi adanya kekeliruan pada keuangan nasabah.

P E N U T U P

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran mempunyai tingkat pengaruh signifikan yang kuat terhadap keputusan pembelian pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

Secara umum variabel kualitas pelayanan, keunggulan produk dan nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep 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 mempunyai pengaruh yang kuat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Sumenep memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pengaruh ini juga menunjukkan adanya hubungan linier antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa keunggulan produk dari BPRS Bhakti Sumekar Sumenep memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap keputusan pembelian jasa transaksi keuangan. Pelanggan merasa sangat puas dengan keunggulan produk dan merasa nyaman saat bertransaksi keuangan di BPRS tersebut. Pengaruh ini juga menunjukkan adanya hubungan linier antara keunggulan produk dan keputusan pembelian.

Dalam hal pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan pembelian, penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat. Pengaruh ini juga menunjukkan adanya hubungan linier antara nilai taksiran dan keputusan pembelian. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Pembelian, menunjukkan nilai yang sama-sama positif diantara variabelnya, sehingga keputusan pembelian nasabah pada produk gadai BPRS Bhakti Sumekar Sumenep benar – benar ditunjukkan dengan adanya kualitas pelayanan serta adanya penyesuaian biaya taksiran yang baik dan nasabah merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Albert Kurniawan, 2018, *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, Jakarta, Salemba Empat.
- Alma, Buchari. 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

- Anoraga, Pandji. 2016. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Rineka.
- Arifah Afriana, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap keputusan Nasabah Melakukan Gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makasar”. (Skripsi Program S1, UIN Alauddin Makasar, Makasar, 2016).
- Ascarya, 2015. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kasmir, 2017. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

