

**PENGARUH BIAYA *IJARAH* DAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN
PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
PADA BPRS METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO**

***EFFECT OF IJARAH COSTS AND GOOD SERVICES TOWARD CUSTOMER
DECISIONS USING ISLAMIC GOLD PAWNING FINANCING IN THE METRO
CENTER MADANI OFFICE OF THE METRO CENTER***

Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari

Jurusan S1 PBS, Fakultas FEBI, IAIN METRO LAMPUNG
selviasari7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya *ijarah* dan pelayanan yang baik terhadap keputusan pelanggan dalam penggunaan pembiayaan gadai emas Islami. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani pada tahun 2017. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan data diperoleh dari lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya *ijarah* memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani dengan tingkat signifikansi 2.141. Layanan yang baik tidak memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami dengan tingkat signifikansi 1,454. Secara simultan, biaya *ijarah* dan pelayanan yang baik tidak secara signifikan memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami,

Kata Kunci: Biaya *Ijarah*, Pelayanan Prima, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of *ijarah* costs and good service on customer decisions using Islamic gold pawning financing. This research was conducted at the BPRS Metro Madani Metro Head Office in 2017. The results of this study indicate that partially the cost of *ijarah* influences the customer's decision to use sharia gold pawning financing products at BPRS Metro Madani Metro Head Office with a significance level of 2.141. the Good services did not affect the customer's decision to use Islamic gold pawning financing products with a significance level of 1.454. then, Simultaneously the cost of *ijarah* and good service did not significantly influence the customer's decision to use Islamic gold pawning financing products.*

Keywords: *Ijarah Cost, Good Services, Customer Decisions*

PENDAHULUAN

BPRS di Metro dan sekitarnya hanya ada dua, yaitu BPRS Metro Madani yang berlokasi di kota Metro dan BAS atau BPRS Aman Syariah yang berlokasi di Sekampung

dan produk gadai emas berbasis syariah untuk di BPRS sendiri, baru ada di BPRS Metro Madani. Produk ini muncul pada akhir 2009 dengan tujuan untuk membantu masyarakat sekitar yang kekurangan dana.

Sejak 2009 sampai sekarang, produk ini semakin diminati masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin, petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*) PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, (wawancara pribadi, 04 Juni 2018). Menurutnya, perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas yang ditawarkan BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro Lampung semakin meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut dan sebagai satu-satunya BPRS yang menawarkan produk gadai emas syariah dan tingginya jumlah nasabah produk tersebut, penulis tertarik untuk meneliti produk gadai emas syariah di BPRS Metro Madani. Berikut data perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas syariah.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro

Tahun	Total Nasabah
2010	155
2011	111
2012	321
2013	369
2014	374
2015	332
2016	420
2017	445
2018	455

Berdasarkan tabel, nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada 2017 sebanyak 445 nasabah. Tingginya jumlah

nasabah produk gadai emas syariah disebabkan dua faktor utama yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pihak BPRS dan biaya ijarah yang lebih terjangkau daripada di lembaga keuangan lainnya yang ada di sekitar kota Metro, seperti di Pegadaian Syariah Metro dan Bank Syariah Mandiri Metro. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti ke-12 calon nasabah dan dari dua belas calon nasabah tersebut, sebelas orang menjadi nasabah produk gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Metro.

Dua belas nasabah tersebut telah membandingkan produk tersebut ke beberapa tempat dan menyimpulkan bahwa biaya *ijarah* di BPRS Metro Madani terjangkau dan ditentukan berdasarkan nilai taksiran emas bukan berdasarkan nominal angsuran. Pelayanan gadai emas syariah yang diberikan oleh BPRS Metro Madani lebih baik dibandingkan tempat lain, sehingga dari dua belas nasabah yang diwawancara oleh peneliti, terdapat sebelas nasabah yang memutuskan untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani.

Berikut penjelasan tentang biaya ijarah yang ada di BPRS Metro Madani. Biaya *ijarah* di BPRS Metro Madani untuk produk pembiayaan gadai emas syariah per gramnya adalah Rp7.200,00 dan biaya tersebut ditentukan berdasarkan nilai taksiran harga barang yang digadaikan. Besarnya jumlah pinjaman dilihat dari seberapa besar nilai jaminan yang diberikan. Semakin besar nilai barang semakin besar

pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah. Di Bank Syariah Mandiri Kota Metro, biaya *ijarah*nya ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman, bukan ditentukan berdasarkan nilai taksiran harga barang yang digadaikan (brosur BSM Kota Metro). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik membahas masalah biaya *ijarah* dan pelayanan prima.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya, Rozak (2016) menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pegadaian syariah cabang Cikarang. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS versi 20, diperoleh koefisien korelasi R adalah 0.539 yang menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) sebesar 53.9%. Artinya, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50-0.69 (korelasi cukup) dan koefisien determinasi sebesar 0.291 yang berarti variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan sebesar 29.1 % dan sisanya yaitu 100%-29.1% =71.9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Adib (2014) menyimpulkan aspek lokasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian

Syariah Cabang Ciputat. Tarif *ujroh* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat. Aspek syariah mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat.

Afiana (2016) menyimpulkan nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk melakukan gadai emas di pegadaian syariah cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar. Biaya *ijarah* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk melakukan gadai emas di pegadaian syariah cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan secara simultan variabel nilai taksiran dan biaya *ijarah* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut, terdapat persamaan objek penelitian yaitu tentang pelayanan dan biaya *ijarah* serta sama-sama meneliti adanya pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun, terdapat perbedaan selain tempat penelitian, yaitu penulis membahas tentang “Pengaruh Biaya *Ijarah* dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan

1. apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
2. apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
3. faktor mana yang lebih dominan antara biaya *ijarah* dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai gambaran dan masukan bagi pihak BPRS Metro Madani, khususnya dan bagi lembaga keuangan syariah umumnya, tentang keputusan masyarakat menjadi nasabah produk gadai emas syariah. Dengan memahami keputusan masyarakat menjadi nasabah, terutama produk gadai emas syariah, pihak BPRS akan memahami perilaku masyarakat dalam memilih produk. Dengan memahami perilaku masyarakat, BPRS akan lebih mudah membuat produknya diterima oleh masyarakat.

PENGERTIAN KEPUTUSAN KONSUMEN

Keputusan adalah suatu hal yang dilakukan konsumen untuk menentukan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Menurut Sutisna (2003 : 45), hasil keputusan merupakan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif.

Proses pemilihan produk dimulai ketika munculnya sebuah kebutuhan pada diri konsumen. Pemasar juga perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu suatu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, pemasar dapat mengidentifikasi stimulus yang paling menimbulkan suatu minat pada produk tertentu kemudian pemasar dapat mengembangkan strategi-strategi pemasaran yang memicu minat konsumen. Ada beberapa faktor yang memengaruhi pengaktifan kebutuhan, yaitu: waktu, perubahan situasi, pemilihan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, pengaruh pemasaran (Dwiastuti, Shinta, dan Isaskar, 2012 :132).

Adapun elemen pemasaran jasa terdiri atas tujuh hal, yaitu *product, price, place, promotion, people, process*, dan *customer service* (Lupiyoadi, 2001 : 58).

Pencarian Informasi

Seorang konsumen, yang tergerak oleh stimulus, akan berusaha untuk mencari lebih banyak informasi.

Evaluasi Alternatif

Evaluasi ini dimulai sewaktu pencarian informasi telah menjelaskan atau mengidentifikasi sejumlah pemecahan potensial bagi *problem* konsumen yang bersangkutan.

Keputusan Pembelian Pascapembelian dan Evaluasi

Perasaan tidak pasti tentang konsumsi pascapembelian dapat dianalisis dengan disonasi kognitif, yaitu sebuah perasaan pascapembelian yang timbul dalam diri seseorang setelah mengambil keputusan yang dibuat.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Pengambilan Keputusan

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007: 8), ada tiga faktor yang memengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk, yaitu faktor psikologi, faktor lingkungan sosial, dan faktor usaha pemasaran. Kotler dan Amstrong dalam Vinna (2015 : 215) menjelaskan bahwa keputusan sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari konsumen/nasabah.

Pelayanan Prima

Freddy (2016 : 49) menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik, dan layanan yang optimal. Adapun

konsep pelayanan prima yaitu cepat, tepat, ramah dan nyaman.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, diketahui bahwa biaya *ijarah* yang relatif terjangkau dan pelayanan prima yang lebih baik dibandingkan tempat lain menjadi dua faktor penentu dalam keputusan menjadi nasabah produk gadai emas di BPRS Metro Madani Kota Metro. Berdasarkan tiga hasil penelitian sebelumnya, diketahui bahwa dua faktor tersebut menjadi faktor penentu dalam keputusan untuk menjadi nasabah sehingga penulis tertarik untuk membahasnya.

Hipotesis penelitian ini adalah

H₀₁ : Biaya *ijarah* dan pelayanan prima secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{a1} : Biaya *ijarah* dan pelayanan prima secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H₀₂ : Biaya *ijarah* dan pelayanan prima secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan

gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{a2} : Biaya ijarah dan pelayanan prima secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{o3} : Tidak terdapat pengaruh secara dominan pada biaya *ijarah* dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{a3} : Terdapat pengaruh secara dominan pada biaya *ijarah* dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiono, 2012 : 7) dan merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan, atau sering disebut *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan (Sumadi Suryabrata, 2014: 80). Lokasi penelitian ini

dilakukan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro yang beralamatkan Jalan Diponegoro No. 5 Komplek Muhammadiyah Metro Pusat Lampung.

Definisi Operasional Variabel

Biaya *ijarah* (X₁) atau biaya sewa yang biasa di pegadaian disebut dengan biaya *ijarah*.

Pelayanan Prima (X₂) dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan bermanfaat bagi orang lain.

Keputusan nasabah (Y) adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Nasabah BPRS Metro Madani yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah pada 2017 berjumlah 445 nasabah.

Sampel

Sampel (Bungin, 2005: 125) dalam penelitian ini sebanyak 45 orang yang diambil dari penetapan sampel 10% dari populasi yaitu 445 nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner, yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk skala bertingkat mulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sampai ke sangat tidak setuju.

Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini, digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert. Neolaka (2014: 154.) mengatakan bahwa bentuk jawaban skala Likert terdiri atas sangat setuju – SS (5), setuju - S (4), Kurang Setuju–KS (3), tidak setuju –TS (2) dan sangat tidak setuju – STS (1).

Kisi-kisi dan Item Instrumen

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Biaya ijarah (X ₁)	a. Biaya <i>ijarah</i> terjangkau oleh nasabah. b. Biaya <i>ijarah</i> sesuai dengan akad pada awal perjanjian. c. Biaya <i>ijarah</i> dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman. d. Biaya <i>ijarah</i> dihitung sesuai nilai taksiran. e. Biaya <i>ijarah</i> lebih murah.
Pelayanan Prima (X ₂)	a. Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum. b. Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami) c. Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup.

Variabel	Indikator
	d. Pelayanan yang diberikan Karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama). e. Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah.
Keputusan Nasabah (Y)	a. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada motivasi/dorongan dari dalam diri saya karena adanya suatu kebutuhan. b. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena membutuhkan modal usaha. c. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis. d. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba. e. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat.

	Pernyataan	Ya	Tidak
Pengambilan Keputusan	a. Saya memutuskan untuk melanjutkan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani. b. Saya memutuskan untuk tidak melanjutkan produk		

	pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani.		
--	---	--	--

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Validitas (Neolaka, 2014: 154) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Agar penelitian ini dikatakan valid, penulis menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian supaya mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* (Sugiyono, 2014 : 228) berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi *product moment*

n = Number of cases/banyaknya responden

$\sum x$ = Seluruh skor variabel X

$\sum y$ = Seluruh skor variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah seluruh variabel X setelah dikuadratkan

$\sum y^2$ = Jumlah seluruh variabel Y setelah dikuadratkan

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

Uji Reliabilitas

Reliabilitas (Noor, 2011: 130) adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana

suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah *Alpha Cronbach* (Syofian Siregar, 2014: 90-91) karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Teknik Analisis Data

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dari kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang dipakai

mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan $> 0,05$, data berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$, data berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya nilai multikolinieritas adalah sebagai berikut.

Jika nilai *tolerance* $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika *tolerance* $< 0,10$, maka terjadi multikolinieritas. Atau jika nilai VIF $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada

periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk menguji autokorelasi, digunakan Durbin Watson (DW test). Ketentuan uji autokorelasi adalah sebagai berikut.

1. Jika d lebih kecil dari d_L , maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak antara d_U dan $(4-d_U)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika d terletak antara d_L dan d_U atau di antara $(4-d_U)$ dan $(4-d_L)$, maka tidak dihasilkan simpulan yang pasti.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam pengujian ini, digunakan uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual atau Abs-Res. Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$, maka simpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Jika nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$, maka simpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Formulasi regresi linear berganda (Sugiono, 2012: 275) adalah

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = Nilai Keputusan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = biaya ijarah

X_2 = pelayanan

Uji Hipotesis

Uji T tes (Uji Secara Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat apakah tingkat signifikansi variabel independen memengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Untuk menguji pengaruh dari variabel masing-masing variabel bebas secara parsial, digunakan uji t (Siregar, 2014: 410) berikut ini.

Jika t hitung $>$ t tabel, maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika t hitung $<$ t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

Atau, jika nilai sig $<$ 0,05, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai sig $>$ 0,05, maka

variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X 1,2,3,...(independen) secara bersama-sama dapat memengaruhi variabel Y (dependen). Jika nilai signifikan $<$ 0,05 atau F hitung $>$ F tabel, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $>$ 0,05 atau F hitung $<$ F tabel, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen ($X_1, 2, 3, \dots$). Atau, sejauh mana kontribusi variabel independen ($X_1, 2, 3, \dots$) memengaruhi variabel dependen (Y). Nilai R terletak antara 0 dan 1. Jika nilai R mendekati 0, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Jika R bergerak mendekati 1, pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun, apabila R Square bernilai minus (-), dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh X terhadap Y .

Uji Standardized Coefficient Beta

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai

pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar pada masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai beta, semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen (Maja dan Sudibia, 2012: 53).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tanggapan Responden

terhadap Biaya Ijarah : Biaya *ijarah* terjangkau

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Biaya Ijarah Terjangkau oleh Nasabah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	23	51%
2	S	22	49%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Biaya Ijarah :Biaya *ijarah* sesuai dengan akad pada awal perjanjian.

Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Biaya *Ijarah* sesuai dengan Akad pada Awal Perjanjian

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	19	42%
2	S	26	58%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Biaya Ijarah : Biaya *ijarah* dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman.

Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Biaya Ijarah Dihitung Bukan dari Besar Nilai Pinjaman

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	18	40%
2	S	20	44%
3	KS	7	16%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Biaya Ijarah : Biaya *ijarah* dihitung sesuai nilai taksiran.

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Biaya *Ijarah* Dihitung Sesuai Nilai Taksiran

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	22	49%
2	S	23	51%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Biaya Ijarah : Biaya *ijarah* lebih murah.

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Biaya Ijarah Lebih Murah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	27	60%
2	S	18	40%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Pelayanan Prima :
Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum

Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Karyawan BPRS Metro Madani Ramah dan Murah Senyum

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	26	58%
2	S	15	33%
3	KS	4	9%
4	TS	0	%
5	STS	0	%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Pelayanan Prima :
Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami).

Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Karyawan BPRS Metro Madani Mampu Menjelaskan Secara Singkat, Jelas, dan Sederhana (Mudah Dipahami)

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	22	49%
2	S	18	40%
3	KS	5	11%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Pelayanan Prima :
Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup.

Tabel 10. Tanggapan Responden terhadap BPRS Metro Madani Tempatnya Bersih, Rapi, Tidak Panas, dan Tempat Duduk Yang Cukup

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	25	56%
2	S	19	42%
3	KS	1	2%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Pelayanan Prima :
Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama).

Tabel 11. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Yang Diberikan Karyawan BPRS Metro Madani Cepat (Tidak Perlu Menunggu Lama)

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	22	49%
2	S	23	51%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Pelayanan Prima :
Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah.

Tabel 12. Tanggapan Responden terhadap Karyawan BPRS Metro Madani Sabar dan Telaten dalam Menghadapi dan Melayani Nasabah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	35	78%
2	S	10	22%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel tersebut, pertanyaan tentang Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah, 78% sangat setuju, 22% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah:

Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada motivasi/dorongan dari dalam diri saya karena adanya suatu kebutuhan

Tabel 13. Tanggapan Responden terhadap Saya Memutuskan untuk Menjadi Nasabah Gadai Emas Syariah Di BPRS Metro Madani karena Ada Motivasi/Dorongan dari Dalam Diri Saya Karena Adanya Suatu Kebutuhan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	21	47%
2	S	21	47%
3	KS	3	6%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah:

Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha.

Tabel 14. Tanggapan Responden terhadap Saya Memutuskan untuk Menjadi Nasabah Gadai Emas Syariah Di BPRS Metro Madani karena Saya Membutuhkan Modal Usaha

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	13	29%
2	S	26	58%
3	KS	6	13%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah:

Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis.

Tabel 15. Tanggapan Responden terhadap Saya Memutuskan untuk Menjadi Nasabah Gadai Emas Syariah Di BPRS Metro Madani karena Tempatnya Strategis

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	13	29%
2	S	21	47%
3	KS	11	24%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah:

Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba.

Tabel 16. Tanggapan Responden terhadap Saya Memutuskan untuk Menjadi Nasabah Gadai Emas Syariah Di BPRS Metro Madani karena Gadai Emas Syariah Tidak Mengandung Riba

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	16	36%
2	S	29	64%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah: Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat.

Tabel 17. Tanggapan Responden terhadap Saya Memutuskan untuk Menjadi Nasabah Gadai Emas Syariah Di BPRS Metro Madani karena Rekomendasi dari Orang Tua, Keluarga, Kerabat

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SS	25	56%
2	S	20	44%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Uji Hipotesis

Uji Validitas

Berdasarkan analisis SPSS, masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel biaya ijarah, pelayanan prima dan variabel keputusan nasabah dikatakan valid sebab signifikansi $< 0,05$.

Uji Reliabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada variabel biaya ijarah (X1) adalah sebesar 0,897. Hal ini dikatakan reliabel karena 0,897 lebih besar daripada ketentuan yaitu sebesar 0,60. Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel pelayanan prima (X2) adalah sebesar 1,000. Hal ini dikatakan reliabel karena 1,000 lebih besar daripada ketentuan yaitu sebesar 0,60. Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 0,908. Hal ini dikatakan reliabel karena 0,908 lebih besar daripada ketentuan yaitu sebesar 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,082 > 0,05$), hal ini menyimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Nilai VIF dan *Tolerance* merupakan indikasi yang kuat dalam menyimpulkan fenomena terjadinya multikolinieritas (interkorelasi variabel bebas). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,01, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Diperolehnya nilai dU berdasarkan jumlah data ($N = 30$) dan jumlah variabel ($k = 2$). Dengan demikian, dihasilkan dL sebesar 1,2837 dan dU sebesar 1,5666. Jika nilai $DW > dU$, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi dan hasil pada tabel menunjukkan bahwa Nilai $DW > dU$ ($2,124 > 1,6715$) sehingga dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heterokedastisitas

Output pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel biaya *ijarah* dan pelayanan prima tidak terjadi heteroskedastisitas karena variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel biaya *ijarah* dengan tingkat signifikansi $0,051 > 0,05$ sementara variabel pelayanan prima $0,407 > 0,05$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$
$$\hat{Y} = 4,769 + 0,488 + 0,250$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda tersebut, diperoleh persamaan regresi Nilai konstanta sebesar 4,769 memberikan arti bahwa variabel biaya *ijarah* dan pelayanan prima dianggap konstan sehingga akan terjadi peningkatan keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 4,769. Nilai 0,488 merupakan

koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel biaya *ijarah*, akan terjadi peningkatan keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 0,488. Nilai 0,250 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel pelayanan prima, akan terjadi peningkatan keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 0,250.

Uji Hipotesis

Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t_{test})

Variabel biaya *ijarah* (X_1)

Berdasarkan perhitungan t tabel 2,05183, hasil tersebut menunjukkan bahwa (variabel biaya *ijarah*) t hitung $\geq t$ tabel ($2,141 \geq 2,05183$), maka H_{a1} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya, variabel biaya *ijarah* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

Variabel Lokasi (X_2).

Berdasarkan perhitungan t tabel 2,05183, hasil di atas menunjukkan bahwa (variabel pelayanan prima) t hitung $\leq t$ tabel ($1,454 \leq 2,05183$), H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya, variabel pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk

menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak)

Berdasarkan hasil perhitungan F tabelnya yaitu 3,34. Hasil ini menunjukkan F hitung $< F_{tabel}$ ($2,570 < 3,34$) sehingga H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama (simultan) yang diwakilkan oleh biaya *ijarah* dan pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah akan menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Dari penelitian ini, diperoleh angka R^2 sebesar 0,160 atau 16%. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel dependen biaya *ijarah* (X_1) dan pelayanan prima (X_2) adalah 16% atau variasi variabel yang digunakan dalam model (biaya *ijarah* dan pelayanan prima) mampu menjelaskan 16% variasi variabel keputusan nasabah (Y). Sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, salah satunya adalah nilai taksiran.

Uji Standardized Coefficient Beta

Data tersebut menunjukkan nilai *Standardized Coefficient Beta* pada variabel biaya *ijarah* sebesar 40% dan pada variabel

pelayanan prima sebesar 27%. Dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh terdapat pada biaya *ijarah*.

Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar t hitung $\geq t$ tabel ($2,141 \geq 2,05183$), dapat disimpulkan bahwa secara parsial biaya *ijarah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F variabel biaya *ijarah* dan pelayanan prima, secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dengan F hitung $< F_{tabel}$ ($2,570 < 3,34$). Berdasarkan hasil penelitian uji R^2 pengaruh variabel dependen biaya *ijarah* (X_1) dan pelayanan prima (X_2) adalah 16% atau variasi variabel yang digunakan dalam model (biaya *ijarah* dan pelayanan prima) mampu menjelaskan

16% variasi variabel keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah (Y). Sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain, salah satunya adalah nilai taksiran.

Pengaruh Dominan antara Biaya *Ijarah* dan Pelayanan Prima terhadap Keputusan Nasabah

Data tersebut menunjukkan nilai *Standardized Coefficient Beta* pada variabel biaya *ijarah* sebesar 40% dan pada variabel pelayanan prima sebesar 27%. Dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh adalah biaya *ijarah*. Hal ini disebabkan tanggapan responden dari tiap-tiap pertanyaan melalui kuesioner yang telah diberikan. Pada variabel biaya *ijarah*, pertanyaan pertama (biaya *ijarah* terjangkau oleh nasabah), diperoleh hasil 51% sangat setuju dan 49% setuju. Pada pertanyaan kedua (biaya *ijarah* sesuai dengan akad diawal perjanjian), diperoleh hasil 42% sangat setuju dan 58% setuju. Pada pertanyaan ketiga (Biaya *ijarah* dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman), sebesar 40% sangat setuju, 45% setuju, dan 15% kurang setuju. Pada pertanyaan keempat (biaya *ijarah* dihitung sesuai nilai taksiran), 49% sangat setuju dan 51% setuju. Pada pertanyaan kelima (biaya *ijarah* lebih murah), diperoleh hasil 60% sangat setuju dan 40% setuju. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, tanggapan positif sangat setuju dari variabel biaya *ijarah* yang lebih banyak terdapat pada pertanyaan kelima

tentang biaya *ijarah* lebih murah yaitu sebanyak 60% nasabah.

Pada variabel pelayanan prima, pertanyaan pertama (Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 58% sangat setuju, 33% setuju, dan 9% kurang setuju. Pertanyaan kedua (Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 49% sangat setuju, 40% setuju, dan 11% kurang setuju. Pertanyaan ketiga (Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 56% sangat setuju, 42% setuju, dan 2% kurang setuju. Pertanyaan keempat (Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 49% sangat setuju dan 51% setuju. Pertanyaan kelima (Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 78% sangat setuju dan 22% setuju.

Hasil penelitian menunjukkan keputusan nasabah untuk tetap melanjutkan atau tidak dalam penggunaan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro adalah semua responden tetap melanjutkan

penggunaan produk pembiayaan gadai emas syariah. Produk pembiayaan tersebut dianggap sesuai dengan kebutuhan responden karena biaya *ijarah* yang murah. Dengan demikian, data hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memutuskan untuk memilih produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro lebih banyak disebabkan oleh variabel biaya *ijarah* pada faktor biaya *ijarah* yang lebih murah. Apabila biaya *ijarah* semakin rendah, keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan tersebut akan meningkat.

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa secara parsial, biaya *ijarah* memengaruhi keputusan menjadi nasabah pada produk gadai emas syariah. Biaya *ijarah* merupakan bagian dari pemasaran yaitu bauran pemasaran harga yang merupakan bagian dari pengambilan keputusan konsumen menurut Kanuk. Sayangnya, faktor pelayanan prima sebagai bagian dari bauran pemasaran, tidak menjadi faktor penentu dalam keputusan menjadi nasabah produk gadai emas syariah. Tentunya, hal ini menjadi catatan penting bagi pihak BPRS karena masih lemahnya bauran pemasaran produk gadai emas syariah yang menjadi penentu dalam keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah produk gadai emas. Padahal, bauran pemasaran menjadi faktor utama keberhasilan diterimanya suatu produk di masyarakat.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, biaya *ijarah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dan pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Secara simultan, biaya *ijarah* dan pelayanan prima secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Faktor yang lebih dominan dalam keputusan menggunakan produk gadai emas adalah biaya *ijarah*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan pihak BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro meningkatkan pelayanan prima kepada para nasabah agar pelayanan prima dapat memberikan pengaruh positif yang kemudian menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk menjadi nasabah produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat kota Metro.

DAFTAR PUSTAKA

Adib, Mukhlis, 2014. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk *Rahn* di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat". Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- Afriana, Arifah. 2016. "Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya *Ijarah* terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar". Makassar: UIN Alauddin.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dwiastuti, Rini; Agustina Shinta; dan Riyanti Isaskar. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maja, Onesimus Yulianus dan I Ketut Sudibia. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Wanita sebagai Pengepul *Squin* Secara *Putting Out*", *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 1, No. 1. Bali: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Rozak, Abdul. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)". Banten: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT Indeks.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metode penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.
- Vinna Sri Yuniarti. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.