

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Produk dan Prinsip Operasional Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Gadai Emas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik” ini ditulis oleh Sukma Lucika Mukti Yanuar, NIM. 1741143352, pembimbing Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian ini membahas tentang tingkat informasi yang diperoleh nasabah mengenai suatu produk jasa yang akan dikonsumsi. Sebuah informasi yang diperoleh nasabah akan mempengaruhi keputusan nasabah. Perbedaan bank syariah dan bank konvensional terletak pada produk dan prinsip operasional syariah yang digunakan. Peneliti ini mengangkat permasalahan pengetahuan produk, prinsip operasional syariah dan keputusan nasabah, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk dan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh pengetahuan produk gadai emas terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) Bagaimana pengaruh pengetahuan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) Bagaimana pengaruh pengetahuan produk gadai emas dan prinsip operasional syariah secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yaitu nasabah gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Data kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda dan menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y' = 11,376 + 0,187 X_1 + 0,256 X_2$.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F menunjukkan hasil bahwa (1) Pengetahuan produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. (2) Pengetahuan prinsip operasional syariah berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. (3) Pengetahuan produk dan prinsip operasional syariah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 20,9% variasi keputusan nasabah dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya, 79,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: Pengetahuan Produk, Prinsip Operasional Syariah, dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Product Knowledge and Principles of Sharia Operations Against Customer Decision Choosing Gold Pawn at Bank Syariah Mandiri Mandiri Partner Success Gresik" was written by Sukma Lucika Mukti Yanuar, NIM. 1741143352, mentor Ahmad Budiman, M.S.I.

This study discusses the level of information obtained by customers about a service product to be consumed. An information obtained by the customer will influence the customer's decision. The difference between sharia banks and conventional banks lies in the products and principles of sharia operational use. This researcher raises the problem of product knowledge, syariah operational principles and customer decisions, with the aim to know the influence of product knowledge and sharia operational principles to customer decision to choose gold pawn at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

The formulation of the problem in this research is (1) How is the influence of the knowledge of the gold pawning product to the customer's decision to choose the gold pawn product in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) How is the influence of knowledge of sharia operational principle to customer decision to choose gold pawn product at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) How is the influence of gold pawning product knowledge and sharia operational principle simultaneously to the customer decision to choose gold pawn product at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

The sampling technique used in this study is simple random sampling, with the number of samples as many as 96 respondents are gold mortgage customers in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. The questionnaire data was analyzed by multiple linear regression and yielded the regression equation as follows: $Y = 11,376 + 0,187 X_1 + 0,256 X_2$.

Hypothesis testing using T test and F test showed that (1) Knowledge of the product has a significant positive effect on customer decision to choose gold pledge in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. (2) Knowledge of sharia operational principle have a significant positive effect to customer decision to choose gold pledge in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik (3) Knowledge of sharia operational product and principle simultaneously have a significant positive effect on customer decision to choose gold pledge in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. The result of determination test shows that 20.9% variation of customer decisions are explained by both independent variables used in regression equation, while the rest, 79,1% is explained by other variable outside research.

Keywords: Product Knowledge, Sharia Operational Principles, and Customer Decisions