



JURNAL ILMIAH ECOBUSS

Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis

<https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/>

| | | |
|----------------|-----------------|-----------------|
| naskah dikirim | naskah direvisi | naskah diterima |
| 28 Mei 2024 | 8 Juli 2024 | 24 Juli 2024 |

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo

Yekti Rahajeng^{1*}, Tatik Amani², Mustafida³

^{1,2,3}, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga

* *e-mail* : tatikamani@upm.ac.id

Abstrak:

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo baik secara parsial maupun simultan, serta untuk mengetahui variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan diantara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Literasi Keuangan Syariah (X2) dan Keputusan Pembelian (Y). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan metode probabily sampling yakni *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan meliputi: statistik deskriptif, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R Square), pengujian hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f, dan uji dominan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X1), Literasi Keuangan Syariah (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Prpbolinggo baik secara parsial maupun simultan, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, Keputusan Pembelian

Abstract:

The purpose of this study is to determine the influence of service quality and Sharia financial literacy on the purchasing decisions of Sharia banking products at Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. This research uses a quantitative research method with variables of Service Quality (X1), Islamic Financial Literacy (X2), and Purchase Decision (Y). The study includes a sample of 100 respondents using the probability sampling method, specifically Simple Random Sampling. The data analysis

methods used in this study include descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R Square), hypothesis testing including t-test and F-test, and dominance test. The results of this study indicate that for variable X1, the obtained t- count value \geq t- table ($6.652 \geq 1,660$), indicating a significant partial influence of service quality (X1) on purchase decisions (Y). For variable X2, the obtained t- count value \geq t- table value ($2.931 \geq 1,660$), indicating a significant influence of Islamic Financial Literacy (X2) on purchase decisions (Y). The beta coefficient values for service quality (X1) and Islamic Financial Literacy (X2) are 0.563 and 0.248, respectively. Therefore, service quality is the dominant variable influencing purchase decisions

Keywords : Service Quality, Islamic Financial Literacy, Purchasing Decisions

PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan sejak diperkenalkannya sistem ekonomi syariah. Kehadiran perbankan syariah tersebut merupakan perkembangan yang menggembirakan, terlihat dari pengesahan UU No. 7/1992 tentang perbankan yang kemudian diubah menjadi UU No. 8/1998, yang menegaskan bahwa sistem perbankan syariah merupakan bagian integral dari sistem perbankan nasional. Selain itu, UU No. 10/1998 juga secara rinci mengatur dasar hukum dan jenis kegiatan usaha yang dijalankan dalam implementasi perbankan syariah. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada tanggal 16 juli 2018 yang telah disahkan, memberikan dukungan yang kuat dari kerangka hukum yang memadai, yang kemudian memberikan dorongan yang signifikan bagi pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia pada masa mendatang.

Prinsip bagi hasil menjadi dasar operasional sistem perbankan syariah, sebagai karakteristik utama. Prinsip ini menyediakan opsi alternatif yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank dalam sistem perbankan, sambil menekankan pentingnya keadilan dalam interaksi, investasi yang etis, dan memperkuat nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam hubungan tersebut. Sejalan dengan pengimplementasian perbankan syariah, penting bagi umat Islam untuk aktif meningkatkan pemahaman mereka tentang Islam dari berbagai aspek, termasuk dalam konteks ekonomi Islam yang tercermin dalam perbankan syariah, guna mendorong kemajuan.

Perbankan syariah perlu mengembangkan jaringannya melalui berbagai upaya dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk, sistem, dan mekanisme perbankan syariah. Hal ini dapat dicapai melalui upaya menyosialisasikan dan mempromosikan yang dapat dipahami oleh berbagai kalangan. Dengan adanya penggunaan produk syariah yang lebih luas, ini akan mendukung aktivitas keuangan dan bisnis masyarakat serta berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Dalam jangka menengah hingga panjang. Demikian, hal ini akan berperan penting dalam mencapai stabilitas harga yang signifikan.

Ekonomi syariah merujuk pada sistem ekonomi yang menerapkan nilai-nilai dan prinsip dasar yang berasal dari ajaran agama Islam. Prinsip syariah ini memiliki lingkup yang luas dan berlaku secara universal diberbagai aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan keuangan. Peran bank syariah sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini dapat dicapai dengan mengembangkan sektor investasi melalui penghimpunan dana dari pihak ketiga dan meningkatkan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat. Di Indonesia, sektor lembaga

keuangan telah mengalami perkembangan, terdiri dari dua bentuk yaitu lembaga keuangan syariah dan konvensional. Perbankan syariah melibatkan bank syariah dan unit usaha syariah, yang melibatkan berbagai aspek seperti kelembagaan, kegiatan usaha, serta prosedur pelaksanaannya. Dalam perannya, bank syariah bertugas menghimpun dana dari masyarakat melalui mekanisme titipan dan investasi. Bank ini beroperasi dengan prinsip-prinsip hukum Islam, di mana tidak ada pemberian atau penerimaan pembayaran bunga kepada nasabah. Imbalan yang diperoleh oleh bank syariah ditentukan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan bank yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Secara umum, dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk, nasabah memiliki kriteria-kriteria yang unik. Ketika memilih produk dari bank syariah, calon nasabah biasanya tertarik pada produk yang memberikan informasi yang lebih komprehensif tentang perbankan syariah. Dengan adanya informasi tersebut, mereka akan lebih mudah dalam menentukan pilihan mereka. Ketika konsumen memiliki pemahaman yang lebih mendalam, mereka dapat mengambil keputusan yang lebih optimal. Menurut pendapat Schiffman seperti yang dikutip dalam Indrasari (2019: 70), "Definisi keputusan pembelian konsumen adalah Proses pengambilan keputusan antara dua opsi atau lebih. Dengan kata lain, seseorang harus memiliki opsi-opsi yang tersedia ketika membuat keputusan." [1] Biasanya, keputusan pembelian nasabah Dimulai dari timbulnya keinginan untuk melakukan pembelian yang muncul oleh sejumlah faktor yang mempengaruhi, termasuk faktor-faktor keluarga, preferensi harga, informasi yang diterima, serta keuntungan atau manfaat yang diharapkan dari produk atau jasa tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Fajariana (2015:43) menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk aspek budaya, sosial, pribadi, dan psikologis".[2] Keberhasilan dalam menyediakan kualitas pelayanan tersebut tercermin dalam kepuasan para nasabah. Salah satu strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Lovelock sebagaimana dikutip oleh Srisusilawati (2020:11), "Kualitas pelayanan merupakan tingkat kualitas baik atau buruk dari layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan dan memberikan layanan yang melebihi harapan mereka".[3] Menurut Indrasari (2019:61), terdapat dua kriteria yang membedakan kualitas pelayanan atau customer service, yakni jenis pelayanan yang baik dan jenis pelayanan yang tidak memuaskan".[1] Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus utama dalam memahami kepuasan dan kualitas jasa adalah pelanggan. Setiap perusahaan, termasuk lembaga keuangan syariah, perlu memperhatikan kualitas pelayanan sebagai aspek penting guna menjaga kelangsungan bisnis mereka. Pelayanan menjadi hal yang penting dalam dunia bisnis dan harus dikelola dengan baik. Selain pengaruh kualitas pelayanan, literasi keuangan juga memiliki peran signifikan dalam memengaruhi. Diperlukan upaya untuk meningkatkan literasi keuangan yang berkaitan dengan lembaga dan produk keuangan syariah. Hal ini disebabkan oleh temuan penelitian di berbagai negara yang menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan yang tinggi memiliki potensi untuk memberikan dorongan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Menurut Selvi (2018:1), literasi keuangan merupakan suatu kebutuhan yang esensial bagi setiap individu guna menghindari masalah keuangan. Kesulitan keuangan tidak hanya terkait dengan pendapatan yang rendah, tetapi juga dapat timbul akibat kelalaian dalam mengelola keuangan, seperti penggunaan kredit yang tidak tepat atau kurangnya perencanaan keuangan".[4] Literasi keuangan melibatkan cara berpikir individu terkait kondisi keuangan. Kurangnya literasi keuangan syariah di masyarakat Indonesia dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengambil keputusan yang lebih efektif dalam mengelola keuangan. Berdasarkan banyak

penelitian, terdapat indikasi bahwa tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia berada pada tingkat yang rendah.

Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya literasi keuangan dan kualitas pelayanan yang baik dalam memengaruhi keputusan pembelian nasabah terhadap produk perbankan syariah. Semakin tinggi pemahaman nasabah tentang literasi keuangan dan pengalaman mereka dengan pelayanan yang baik, semakin mereka akan mengetahui berbagai produk yang ditawarkan oleh bank syariah tanpa adanya kebingungan akibat penggunaan bahasa asing yang tidak mereka pahami. Keinginan nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang lebih kritis juga mendorong bank untuk menjalankan operasional dengan sebaik-baiknya demi memberikan pelayanan terbaik.

Dalam penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Mohammad Yazid, dkk. Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kantor BMT NU Cabang Bantaran". Penelitian tersebut hanya fokus pada variabel kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Siti Homsiyah dan Ruwaidah. Dengan judul "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah". Penelitian tersebut hanya fokus pada variabel Literasi Keuangan Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian tersebut pada Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah Di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo"**.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sujarweni (2021: 39) "Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur *statistic* atau cara lain dari kuantifikasi"[5]. Metode penelitian kuantitatif ini berdasarkan filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan metode *probability sampling* yakni *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 82) "*Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu Penelitian ini"[6]. Data penelitian yang digunakan berasal dari hasil kuisisioner, dengan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan skor 5 untuk jawaban sangat setuju dan skor 1 untuk jawaban tidak setuju.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penggunaan instrumen seperti kuisisioner, kelompok fokus, panel, atau wawancara dengan narasumber. Di sisi lain, data sekunder merujuk pada data yang telah ada sebelumnya yang dikumpulkan oleh pihak lain, seperti publikasi, laporan, atau studi sebelumnya.[6] Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo melalui penyebaran kuisisioner yang berkaitan dengan literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan yang berdampak pada keputusan penggunaan produk perbankan syariah. Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan dari berbagai sumber seperti artikel, majalah, catatan, laporan pemerintah, buku, laporan keuangan perusahaan yang telah dipublikasikan, buku referensi teori, serta berbagai sumber lainnya. Data sekunder ini mencakup gambaran umum perusahaan, struktur

organisasi, jumlah nasabah, profil perusahaan, serta informasi terkait yang relevan dengan penelitian ini.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup beberapa metode, antara lain:

- 1) Observasi: Observasi dilakukan untuk mengamati respon atau tanggapan nasabah terhadap kepuasan yang diberikan di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- 2) Wawancara: Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik tanya jawab kepada bagian Operational Staff (OS)/Back Office Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dan karyawan lainnya untuk mendapatkan penjelasan tentang data yang diperlukan, seperti deskripsi organisasi secara umum, jumlah data nasabah, serta visi dan misi organisasi.
- 3) Kuisisioner: Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif mengenai karakteristik literasi keuangan syariah dan kualitas pelayanan. Instrumen penelitian berupa kuisisioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dengan menggunakan Skala Likert, di mana variasi skor berkisar antara (5) sangat setuju hingga (1) sangat tidak setuju.
- 4) Dokumentasi: Dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai dokumen yang mencakup gambaran umum perusahaan, seperti sejarah, kegiatan perbankan, tugas pokok, data pegawai, dan buku-buku literatur yang mendukung penelitian ini.

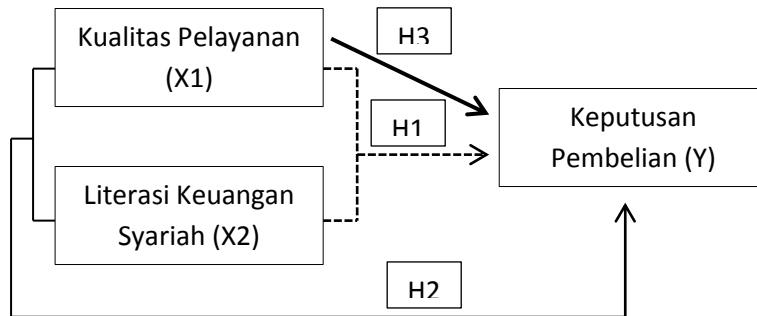
Statistik deskriptif, merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian, meliputi penggunaan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis.[5]

Tabel 1 Indikator Variabel Penelitian

| No | Variabel | Indikator | Skala Pengukuran |
|----|--------------------------------|--|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan (X1) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Kesadaran (<i>Awareness</i>) 3. Perhatian (<i>Attention</i>) 4. Ketepatan (<i>Acuracy</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1 Tidak Setuju (TS) 2 Kurang Setuju (KS) 3 Cukup Setuju (CS) 4 Setuju (S) 5 Sangat Setuju (SS) |
| 2. | Literasi Keuangan Syariah (X2) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Keyakinan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Setuju (TS) 2. Kurang Setuju (KS) 3. Cukup Setuju (CS) 4. Setuju (S) 5. Sangat Setuju (SS) |
| 3. | Keputusan Pembelian (Y) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilihan produk 2. Pilihan merek 3. Pilihan penyalur 4. Waktu pembelian 5. Jumlah pembelian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Setuju (TS) 2. Kurang Setuju (KS) 3. Cukup Setuju (CS) 4. Setuju (S) 5. Sangat Setuju (SS) |

Sumber: Data diolah, 2024

Sesuai dengan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Berpikir
 Sumber : Peneliti, 2024

Berikut adalah hipotesis yang telah dikembangkan:

- H1: Diduga ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- H2: Diduga ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- H3: Diduga ada pengaruh signifikan secara dominan antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.

HASIL

Uji Validitas

Tabel 2 Uji Validitas

| No | X1 | X2 | Y | Ketentuan | Keterangan |
|----|-------|-------|-------|--------------|------------|
| 1 | 0,767 | 0,756 | 0,826 | $\geq 0,165$ | Valid |
| 2 | 0,833 | 0,855 | 0,835 | $\geq 0,165$ | Valid |
| 3 | 0,832 | 0,795 | 0,791 | $\geq 0,165$ | Valid |
| 4 | 0,855 | | 0,817 | $\geq 0,165$ | Valid |
| 5 | | | 0,779 | $\geq 0,165$ | Valid |

Sumber : Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas, menyimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dengan beberapa item pernyataan, telah terbukti valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel yang sebesar 0,165.

Uji Realibilitas

Tabel 3 Uji Realibilitas

| Variabel | Nilai Cronbach Alpha | Ketetapan Realibel | Keterangan |
|--------------------|----------------------|--------------------|------------|
| Kualitas pelayanan | 0,839 | 0,60 | Realibel |

| | | | |
|---------------------------|-------|------|----------|
| Literasi Keuangan Syariah | 0,723 | 0,60 | Realabel |
| Keputusan Pembelian | 0,866 | 0,60 | Realibel |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Dari tabel 3, dapat disimpulkan seluruh variabel yang terdapat dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa semua pengukur dari masing-masing variabel dalam kuesioner adalah reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.35258286 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .078 |
| | Positive | .072 |
| | Negative | -.078 |
| Test Statistic | | .078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .144 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Penggunaan tabel One Sample Kolmogorov-Smirnov dalam pengujian normalitas memberikan hasil bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,144. Hal ini menunjukkan bahwa nilai 0,144 > 0,05, yakni nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, bisa dikatakan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

| Variabel | VIF | Ketentuan | Keterangan |
|---------------------------|--------|-----------|-------------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,1506 | > 0,1 | Tidak multikolonieritas |
| Literasi Keuangan Syariah | 0,1506 | > 0,1 | Tidak multikolonieritas |

Sumber: Data dioalah, 2024

Dari pengujian multikolinearitas, ditemukan kedua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah, dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,506. Menggunakan besaran tolerance (a) dan VIF, dengan alpha atau tolerance sebesar 10% atau 0,1, maka VIF adalah 10. Dari hasil penghitungan VIF (VIF kualitas pelayanan = 1,506 < 10, VIF literasi keuangan syariah = 1,506 < 10) dan tolerance variabel bebas (kualitas pelayanan = 0,664 > 0,1 atau 66,4% di atas 10% dan literasi keuangan syariah = 0,664 > 0,1 atau 66,4% di atas 10%. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan multikolinearitas antara variabel-variabel independen.

Uji Heteroskedastis

Tabel 6 Uji Glejser

| Variabel | Sig | Ketentuan | Keterangan |
|---------------------------|-------|-----------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,151 | > 0,05 | Tidak terjadi masalah |
| Literasi Keuangan Syariah | 0,502 | > 0,05 | Tidak terjadi masalah |

Sumber: Data diolah, 2024

Dari output SPSS uji Glester, didapati nilai signifikan untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,151 dan Literasi Keuangan Syariah adalah 0,502, yang keduanya melebihi dari 0,05. Demikian, dapat dinyatakan tidak ada indikasi heteroskedastisitas yang terjadi.

Uji Autokorelasi

Tabel 7 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .735 ^a | .540 | .530 | 1.366 | 1.296 |

a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Nilai Dw (Durbin-Watson) diperoleh adalah sebesar 1,296. Karena nilai DW 1,296 berada di antara rentang $-2 < DW < 2$, sesuai tabel uji autokorelasi diatas, maka dapat dinyatakan tidak terdapat autokorelasi dalam model persamaan regresi yang digunakan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel | Unstandardized Coefficient B | Keterangan |
|---------------------------|------------------------------|------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,575 | Hubungan positif |
| Literasi Keuangan Syariah | 0,335 | Hubungan positif |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berikut adalah persamaan koefisien regresi berganda yang ditemukan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,538 + 0,575 X_1 + 0,335 X_2$$

1. $a = 4,538$ yakni nilai keputusan pembelian sebesar 4,538 menjadi nilai konstan pada variabel terikat.
2. $b_1 = 0,575$ dinyatakan koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1), setiap tingkatan nilai kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka dapat menambah nilai keputusan pembelian 0,575 dengan dugaan variabel lain yaitu literasi keuangan syariah bernilai tetap/sama.

3. $b_2 = 0,335$ di nyatakan koefisien regresi literasi keuangan syariah (X_2), setiap peningkatan nilai literasi keuangan syariah sebesar satuan maka dapat menambah nilai keputusan pembelian sebesar 0,335 dengan dugaan variabel lain yakni kualitas pelayanan bernilai tetap.

Koefisien Determinasi

Tabel 9 Koefisien Determinasi

| Model | R Square | Keterangan |
|-------|----------|-----------------|
| 1 | 0,540 | 54% berpengaruh |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Determinasi yang dihitung dari nilai R Square memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Uraian tabel Koefisien determinasi menjelaskan bahwa *R Square* dapat dihitung dengan $0,540 \times 100\% = 54\%$ yang artinya keputusan pembelian 54% terpengaruhi oleh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah, dan 46% keputusan pembelian bisa terpengaruh oleh faktor-faktor lain yang belum diamati saat ini.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 10 Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.538 | 1.388 | | 3.270 | .001 |
| | Kualitas Pelayanan | .575 | .087 | .563 | 6.652 | .000 |
| | Literasi Keuangan Syariah | .335 | .114 | .248 | 2.931 | .004 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

tabel 10 diperoleh t_{hitung} kualitas pelayanan yaitu 6,652 dan t_{hitung} literasi keuangan syariah yaitu 2,931. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $100-2-1 = 97$ (1,660) (n yaitu jumlah kasus dan k yaitu jumlah variabel independen).

- 1) Nilai $t_{hitung} X_1 \geq t_{tabel}$ ($6,652 \geq 1,660$) (sig. $0,00 \leq 0,05$) maka H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang signifiakn secara parsial pada keputusan pembelian (Y).
- 2) Nilai $t_{hitung} X_2 \geq t_{tabel}$ ($2,931 \geq 1,660$) (sig. $0,00 \leq 0,05$) maka H_0 ditolak. Artinya variabel keuangan syariah (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada keputusan pembelian (Y).

Uji f (Uji Simultan)

Tabel 11 Uji Uji Koefisien Regresi Secara Simultan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 212.191 | 2 | 106.096 | 56.821 | .000 ^b |
| | Residual | 181.119 | 97 | 1.867 | | |
| | Total | 393.310 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 11 diperoleh F_{hitung} sebesar 56,821. Dengan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ df_1 (jumlah variabel-1) = 2 dan df_2 (n-k-1) atau $100-2-1 = 97$ (n yakni jumlah kasus dan k yakni jumlah variabel independen). Hasil F_{tabel} diperoleh sebesar 3,09. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,821 > 3,09$) (sig. $0,00 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Literasi Keuangan Syariah (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara simultan pada keputusan pembelian (Y).

Uji Dominan

Tabel 12 Uji Dominan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.538 | 1.388 | | 3.270 | .001 |
| | Kualitas Pelayanan | .575 | .087 | .563 | 6.652 | .000 |
| | Literasi Keuangan Syariah | .335 | .114 | .248 | 2.931 | .004 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

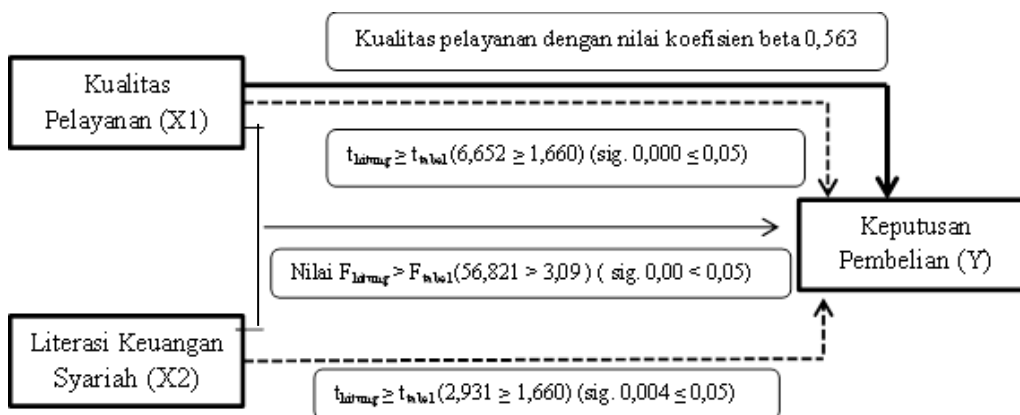
Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Uji dominan diketahui dengan cara membandingkan nilai koefisien beta masing-masing variabel.

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan nilai koefisien beta 0,563
- 2) Variabel literasi keuangan syariah (X_2) dengan nilai koefisien beta 0,248

Jadi kualitas pelayanan (X_1) adalah variabel yang berpengaruh secara dominan pada keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dengan menggunakan nilai koefisien beta sebesar 0,563.

PEMBAHASAN



Gambar 2: Hasil kerangka berpikir

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan beberapa hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. Ketika nilai kualitas pelayanan

meningkat, tingkat keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo juga cenderung meningkat. Menurut Supriyono yang dikutip dalam Indrasari (2019:57), pelayanan merujuk pada kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan kesan tertentu. Dengan layanan yang berkualitas, pembeli akan merasakan kepuasan.”[1] Sehingga, ketika konsumen merasa puas, mereka akan cenderung melakukan pembelian. Mengingat adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo, penting untuk memperhatikan tingkat kualitas pelayanan yang diterapkan. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan tingkat keputusan pembelian di perusahaan tersebut. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Puteri Nabila, Ridwan Nurdin. (2023), bahwasanya “Berdasarkan hasil analisis korelasi antara literasi keuangan (LK) dan kualitas pelayanan (KP) terhadap pengambilan keputusan (PK) diperoleh nilai R sebesar 0,804, menjelaskan pengaruh positif literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan mahasiswa dalam memakai jasa layanan perbankan syariah sebesar 80,4%”[7]. Dan Muhammad Yazid, Muhammad Iskak Elly, Dedi Joko Hermawan (2023), yaitu “Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada BMT NU Cabang Bantaran”[8].

Hasil pengujian pada variabel literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. Ketika nilai literasi keuangan syariah meningkat, tingkat keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo juga cenderung meningkat. Literasi keuangan didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengevaluasi informasi dan membuat keputusan yang efektif dalam hal penggunaan dan pengelolaan uang. Peningkatan nilai literasi keuangan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo akan berkontribusi pada peningkatan keputusan pembelian. Mengingat adanya pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo, penting untuk memperhatikan tingkat literasi keuangan syariah yang ada di perusahaan tersebut guna meningkatkan tingkat keputusan pembelian. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Delvi Delviana Saragi, Dewi Rahmi . (2022) “bahwa indikator variabel literasi keuangan syariah seperti Pengetahuan, Kemampuan dan Keyakinan memiliki pengaruh signifikan serta memberikan peluang yang lebih besar bagi mahasiswa S-1 Unisba dalam membuat keputusan terkait penggunaan produk Bank Syariah”. [9]

Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. Ketika nilai kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah meningkat, hal ini berdampak terhadap peningkatan nilai keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah, maka nilai keputusan pembelian perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo juga akan meningkat. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafi’uddin Fadil, Maslichah, Harun Alrasyid (2023), Puteri Nabila, Ridwan Nurdin (2023), Hary Prabowo, Eliada Herwiyanti, Umi Pratiwi (2020). menyatakan “Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM”[10].

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji dominan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kuat dan dominan terhadap keputusan pembelian produk perbankan

syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Nabila, Ridwan Nurdin (2023), Syafi'uddin Fadil, Maslichah, Harun Alrasyid (2023). "Berdasarkan hasil uji parsial nilai t hitung antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan bahwasanya lebih besar kualitas pelayanan maka lebih dominan yang mempengaruhi pengambilan minat investasi saham syariah adalah kualitas pelayanan"[11].

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo", maka dapat disimpulkan :

- 1) Hasil uji t (parsial), dapat disimpulkan terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- 2) Hasil uji F (simultan), terdapat bukti terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- 3) Dalam konteks ini, variabel kualitas pelayanan diketahui memiliki pengaruh lebih dominan daripada variabel literasi keuangan syariah terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo mengenai. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo", maka dapat disarankan sebagai berikut:

- 1) Temuan ini dapat menjadi landasan penting dalam pengambilan keputusan di masa depan terkait kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah yang mempengaruhi keputusan pembelian Produk Perbankan Syariah, serta dampaknya terhadap perusahaan di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo.
- 2) Temuan ini memberikan informasi tambahan yang berharga dan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengatasi masalah kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah yang mempengaruhi keputusan pembelian Produk Perbankan Syariah di perusahaan. Selain itu, informasi ini juga dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan pembaca mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah dengan keputusan pembelian Produk Perbankan Syariah.
- 3) Temuan ini diharapkan dapat menjadi landasan atau referensi/acuan untuk peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan inklusi variabel tambahan lainnya yang juga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian produk perbankan syariah, selain kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah.
- 4) Diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo dapat mempertahankan pelanggan dengan memperhatikan secara terus-menerus kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah yang ditawarkan, sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pembeli.

REFERENSI

- [1] I. Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Pertama. Surabaya: Unitomo Pres, 2019.

- [2] dewi endah Fajariana, *Manajemen pemasaran untuk manajemen*. probolinggo, 2015.
- [3] P. Srisusilawati, *Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, Pertama. Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020.
- [4] Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat*, Pertama. Gorontalo: Ideas Publishing, 2019.
- [5] Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- [6] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [7] P. Nabila and R. Nurdin, "Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Layanan Bank Syariah yang Dimediasi oleh Religiusitas," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Islam*, vol. 5, no. 3, pp. 71–84, 2023, [Online]. Available: <https://jim.usk.ac.id/EKI/article/view/25787>
- [8] M. Yazid, M. I. Elly, and D. J. Hermawan, "J u m a d," vol. 1, no. 4, pp. 551–560.
- [9] Delvi Delviana Saragi and D. Rahmi, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Mahasiswa S-1 Unisba dalam Menggunakan Produk Bank Syariah," *J. Ris. Ilmu Ekon. dan Bisnis*, pp. 87–94, 2022, doi: 10.29313/jrieb.vi.1180.
- [10] H. Prabowo, E. Herwiyanti, and U. Pratiwi, "Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm," *J. Akunt. dan Perpajak. Jayakarta*, vol. 2, no. 1, pp. 34–44, 2020, doi: 10.53825/japjayakarta.v2i1.49.
- [11] S. Fadil and H. Alrasyid, "INVESTASI FAKULTAS EKONOMI BISNIS UNISMA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma)," vol. 4, no. 1, pp. 367–378, 2023.