

BAB III

OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini melibatkan penggunaan variabel laten eksogen dan endogen. Variabel laten eksogen mengacu pada variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam konteks penelitian ini, tingkat nilai taksiran (NT), biaya ujarah (BU), dan tingkat kualitas pelayanan (KP) adalah contoh variabel laten eksogen yang digunakan. Variabel laten eksogen dapat memiliki pengaruh terhadap variabel laten endogen. Keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan gadai emas (KN) adalah contoh variabel laten endogen yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, religiositas (R) juga digunakan sebagai variabel *intervening*. Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Indonesia di Provinsi Jawa Barat yang telah menggunakan layanan pembiayaan gadai emas syariah. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui platform *Google Form* melalui media sosial. Penulis juga mengunjungi beberapa kantor cabang Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Bandung dan Cimahi guna mendapatkan data secara langsung.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metodologi ilmiah yang dikenal dengan pendekatan kuantitatif menggunakan data berupa bilangan atau angka yang dapat diolah dan diteliti dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika (Sekaran & Bougie, 2017).

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan hubungan atau pengaruh antara tingkat nilai taksiran, tingkat biaya ujarah, tingkat kualitas pelayanan, dan religiositas sebagai variabel mediator terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas

syariah. Metode survei digunakan dalam penelitian ini, dengan mengumpulkan data melalui pengisian kuesioner oleh sampel yang diambil dari populasi yang diteliti.

Penelitian ini merupakan sebuah studi yang berfokus pada penggambaran atau deskriptif dan analisis hubungan sebab-akibat atau kausalitas antara variabel-variabel yang terlibat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis situasi manusia atau organisasi (Darwin et al., 2021). Menurut Sekaran dan Bougie (2017), penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang fitur objek seperti orang, organisasi, produk, peristiwa, dan keadaan. Dalam penelitian ini, variabel yang diamati meliputi tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, dan tingkat kualitas pelayanan, dengan religiositas sebagai variabel *intervening* terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan gadai emas syariah.

Penelitian kausalitas menurut Ferdinand (2014) bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat dalam sebuah fenomena yang dijelaskan melalui variabel-variabel. Dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan atau pengaruh variabel tingkat nilai taksiran, tingkat biaya *ujrah*, tingkat kualitas pelayanan dengan religiositas sebagai variabel *intervening* terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas syariah. Selain itu, metode survei digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dengan mengumpulkan sampel dari populasi menggunakan kuesioner.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, tingkat kualitas pelayanan, religiositas dan keputusan nasabah menggunakan gadai emas syariah.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

	Indikator	Variabel/Dimensi	Skala
Nilai taksiran adalah harga yang diperkirakan dari sebuah agunan yang digunakan untuk menentukan berapa banyak pembiayaan yang akan ditawarkan (Pane et al., 2023).	1. Nilai taksiran tinggi (Putri, 2022)	1. Kondisi dimana nasabah melakukan transaksi gadai emas di lembaga keuangan yang menentukan nilai taksiran lebih tinggi dari jasa gadai emas lainnya.	Interval
	2. Kesesuaian nilai taksiran dengan standar harga pasar (Rahmawati & Mutmainah, 2020)	2. Kondisi di mana nasabah melakukan transaksi gadai emas dengan nilai taksiran yang sesuai standar harga pasar saat itu.	
	3. Kesesuaian nilai taksiran dengan jumlah pinjaman (Afriana, 2016)	3. Kondisi di mana nasabah melakukan transaksi gadai emas dengan jumlah pembiayaan yang sesuai dengan nilai taksiran.	
	4. Penggunaan alat taksir (Rahma, 2021)	4. Kondisi di mana petugas gadai menggunakan alat taksir guna menaksir emas yang digadaikan	
Biaya <i>ujrah</i> yang berasal dari bahasa Arab, memiliki makna sebagai upah atau upah sewa. Dalam konteks perbankan syariah, <i>ujrah</i> dijelaskan sebagai imbalan yang	1. Biaya <i>ujrah</i> terjangkau (Khotriah et al., 2019)	1. Kondisi di mana nasabah melakukan transaksi gadai emas dengan biaya <i>ujrah</i> yang relatif ringan dan terjangkau.	Interval
	2. Kesesuaian biaya <i>ujrah</i>	2. Kondisi di mana nasabah melakukan transaksi gadai emas	

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diberikan atau diminta atas pekerjaan yang dilakukan (Puteh et al., 2022).	dengan nilai taksiran emas (Putri, 2022)	dengan biaya <i>ujrah</i> yang sesuai dengan nilai taksiran emas.	
	3. Biaya <i>ujrah</i> sesuai dengan manfaat (Dwihapsari et al., 2019)	3. Kondisi di mana nasabah membayar biaya <i>ujrah</i> yang sesuai dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh.	
	4. Diskon (Agustina, 2019)	4. Kondisi di mana nasabah mendapatkan diskon biaya <i>ujrah</i> karena pembiayaan gadai dibawah nilai taksiran.	
Kualitas pelayanan merujuk pada keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Dalam praktiknya, konsumen atau nasabah membutuhkan bantuan pelayanan dari seseorang untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan produk tersebut. (Kotler, 2009).	1. <i>Physical Evidence</i> (Rusby, 2016)	1. Seberapa memadai fasilitas yang diberikan dalam melakukan transaksi gadai emas.	Interval
	2. <i>Reliability</i> (Pakurár et al., 2019)	2. Seberapa baik petugas gadai dalam memberikan penjelasan gadai emas dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami.	
	3. <i>Responsiveness</i> (Zulkarnain, 2022)	3. Seberapa baik petugas gadai memahami kebutuhan nasabah dengan cepat tanggap.	
	4. <i>Assurance</i> (Fida et al., 2020)	4. Kemampuan petugas gadai untuk memberikan keyakinan, kepercayaan, dan keamanan.	

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	5. <i>Empathy</i> (Yusup, 2019)	5. Kemampuan petugas gadai untuk membantu prosedur pengajuan pembiayaan gadai emas dengan tulus.	
Religiositas adalah bentuk kepercayaan pada Tuhan yang disertai dengan komitmen untuk mengikuti prinsip-prinsip yang diyakini telah ditetapkan oleh Tuhan (Abou-Youssef et al., 2015)	1. Keyakinan (Juliana, et al., 2022)	1. Sejauh mana seseorang meyakini hal-hal yang bersifat dogmatik dalam agamanya.	Interval
	2. Pengalaman Spiritual (Damayanti et al., 2018)	2. Perasaan atau pengalaman yang dirasakan oleh seseorang yang dianggap datang dari dalam setelah melakukan aktifitas religius	
	3. Pengetahuan Agama (Glock & Stark, 2012)	3. Sejauh mana seseorang mengetahui ajaran dasar agama	
	4. Konsekuensi (Handayani et al., 2019)	4. Sejauh mana perilaku seseorang dimotivasi oleh ajaran agama dan mengimplentasikan terhadap kehidupan sehari-hari.	
Keputusan Nasabah merujuk pada tindakan seorang nasabah untuk membeli produk dari merek yang paling disukai, namun ada dua faktor yang dapat mempengaruhi keputusan tersebut, yaitu sikap orang lain	1. Pengenalan masalah (Kotler & Keller, 2009; Qazzafi, 2019)	1. Situasi di mana nasabah menghadapi suatu permasalahan yang menyebabkan kebutuhannya tidak terpenuhi.	Interval
	2. Pencarian informasi	2. Situasi di mana nasabah mencari informasi untuk mengatasi	

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan situasi yang tak terduga (Kotler & Armstrong, 2018).	(Kotler & Keller, 2009; Qazzafi, 2019)	permasalahan kebutuhan yang dihadapinya
Keputusan nasabah adalah keputusan yang diambil oleh seorang nasabah untuk memilih produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan.	3. Evaluasi alternatif (Kotler & Keller, 2009; Qazzafi, 2019)	3. Situasi dimana nasabah mencari berbagai alternatif untuk kebutuhannya.
	4. Keputusan Pembelian (Kotler & Keller, 2009; Qazzafi, 2019)	4. Perilaku nasabah dalam memilih solusi untuk memenuhi kebutuhan dan transaksi.
	5. Perilaku Pasca Pembelian (Kotler & Keller, 2009; Qazzafi, 2019)	5. Perilaku nasabah dalam menentukan apakah akan melakukan transaksi lagi atau tidak di masa mendatang.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada kumpulan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan menjadi fokus dari penelitian yang akan dilakukan (Darwin et al., 2021). Populasi mencakup seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik yang ingin diteliti oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah melakukan transaksi gadai emas.

Untuk menggambarkan karakteristik populasi dengan akurat, digunakan teknik pengambilan sampel yang sesuai dengan pedoman tertentu (Darwin et al., 2021). Sampel diambil dari populasi sebagai representasi dari bagian atau kelompok yang mewakili populasi secara keseluruhan (Ferdinand, 2014). Teknik pengambilan sampel

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, khususnya jenis *purposive sampling*. Menurut Sekaran & Bougie (2016) metode *purposive sampling* merupakan cara pengambilan sampel yang memfokuskan pemilihan pada kelompok individu tertentu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, penulis memiliki kriteria responden yang diperlukan sebagai berikut:

1. Muslim
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Jawa Barat
3. Pernah menggunakan pembiayaan Gadai Emas minimal 1 kali

Adapun dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui dan tidak dapat diperkirakan secara tepat berapa banyaknya. Oleh karena itu, untuk mengetahui ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu kepada Hair et al., (2017) yang menyatakan bahwa ukuran sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} (\text{Jumlah indikator} \times \text{range (5-10)}) &= \text{Jumlah responden} \\ (22 \times 10) &= 220 \text{ responden.} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel berjumlah 220 nasabah.

3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengujian instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada bagian berikut ini.

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian (Juliandi et al., 2014). Dalam penelitian ini, digunakan angket atau kuesioner sebagai instrumen. Kuesioner ini berisi sejumlah pertanyaan yang mencakup informasi karakteristik responden dan pertanyaan untuk setiap variabel yang telah dirumuskan sebelumnya. Dikarenakan dapat menjangkau banyak responden dan

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan banyak informasi yang berguna untuk penelitian, kuesioner sering digunakan dalam penelitian (Suryadi et al., 2019).

Dengan memakai skala *semantic diferensial*, survei didistribusikan melalui platform *Google Forms*. Skala *semantic diferensial* dikembangkan oleh Osgood digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap merek, iklan, objek, atau individu (Sekaran & Bougie, 2016). Skala ini disusun dalam garis kontinum, di mana respons positif terletak di sebelah kanan dan respons negatif terletak di sebelah kiri, dan skala ini selalu menunjukkan keadaan yang bertentangan.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang akan dikumpulkan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sementara itu, data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber terpercaya dan terkini. Berikut adalah metode pengumpulan data yang akan penulis implementasikan dalam penelitian ini.

1. Angket/kuesioner, yaitu menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Angket disebar kepada 255 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang pernah menggunakan pembiayaan gadai emas. Pengiriman kuesioner dilakukan melalui media sosial seperti *WhatsApp* dan *Instagram* dengan menggunakan *Google Form* sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden. Selain itu, penulis mendatangi beberapa kantor cabang Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung dan Cimahi untuk meminta bantuan penyebaran kuesioner. Waktu untuk mengumpulkan data dari responden kurang lebih berlangsung selama 15 hari.
2. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data melalui analisis dan pemahaman berbagai sumber terkait, termasuk buku, laporan, situs web, jurnal, dan bentuk literatur lainnya yang membahas tentang nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelayanan, religiositas, dan keputusan nasabah, serta situs resmi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, KNEKS, dan situs berita seperti keuangan.kontan.co.id, finansial.bisnis.com dan lain sebagainya.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap setiap instrumen penelitian guna memastikan apakah instrumen tersebut sesuai dan akurat dalam mengukur hal-hal yang seharusnya diukur (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bantuan *software* SPSS 22 dengan memperhatikan nilai yang ada dalam tabel “*Corrected Item-Total Corelation*” atau disebut juga sebagai nilai *r* hitung.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *r* hitung > *r* tabel, maka butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai *r* hitung < *r* tabel, maka butir pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 3. 2
Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran

No	Indikator	<i>Correcteed Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
NT1	Tingkat nilai taksiran emas yang ditentukan oleh Bank Syariah Indonesia	0.771	0.361	Valid
NT2	Harapan saya terkait nilai taksiran di Bank Syariah Indonesia lebih tinggi dari jasa gadai syariah lainnya	0.589	0.361	Valid
NT3	Harapan saya melakukan transaksi gadai emas ketika harga emas naik	0.716	0.361	Valid
NT4	Tingkat kesesuaian penentuan nilai taksiran berdasarkan harga pasar saat transaksi	0.684	0.361	Valid
NT5	Harapan saya terkait jumlah pinjaman yang diberikan Bank Syariah Indonesia	0.796	0.361	Valid

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	lebih tinggi dari jasa gadai syariah lainnya			
NT6	Tingkat kesesuaian jumlah pinjaman yang diberikan dengan nilai taksiran dan ketentuan Bank Syariah Indonesia	0.668	0.361	Valid
NT7	Harapan saya terhadap penggunaan alat taksir emas yang akurat	0.627	0.361	Valid
NT8	Tingkat keyakinan saya terhadap keakuratan pengukuran karat dan berat emas di Bank Syariah Indonesia	0.553	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.2, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel nilai taksiran tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Ujrah

No	Indikator	<i>Correcteed Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
BU1	Tingkat keterjangkauan biaya sewa penyimpanan (<i>ujrah</i>) di Bank Syariah Indonesia	0.608	0.361	Valid
BU2	Biaya <i>ujrah</i> yang ditetapkan Bank Syariah Indonesia tidak memberatkan saya dalam menggunakan produk gadai emas	0.703	0.361	Valid
BU3	Tingkat kesadaran dan pengetahuan saya bahwa biaya <i>ujrah</i> ditentukan berdasarkan nilai taksiran emas	0.693	0.361	Valid
BU4	Tingkat kesesuaian biaya <i>ujrah</i> dengan nilai taksiran emas di Bank Syariah Indonesia	0.679	0.361	Valid
BU5	Biaya sewa penitipan emas (<i>ujrah</i>) bertujuan agar jaminan disimpan aman	0.597	0.361	Valid
BU6	Tingkat kesesuaian biaya <i>ujrah</i> yang dibayar dengan manfaat yang diterima	0.575	0.361	Valid
BU7	Efektivitas diskon yang diberikan dalam mempengaruhi keputusan saya	0.744	0.361	Valid

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	menggunakan gadai emas di Bank Syariah Indonesia			
BU8	Tingkat kesesuaian diskon yang diberikan hanya saat pinjaman gadai lebih rendah dari nilai taksiran emas	0.395	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.3, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel biaya *ujrah* tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	<i>Correcteed Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
KP1	Tingkat kenyamanan fasilitas dalam melakukan transaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.745	0.361	Valid
KP2	Tingkat kemudahan menemukan kantor cabang Bank Syariah Indonesia yang melayani transaksi gadai emas	0.632	0.361	Valid
KP3	Tingkat kemahiran petugas gadai dalam memberikan informasi gadai emas dengan akurat, jelas, dan mudah dipahami	0.840	0.361	Valid
KP4	Tingkat keterampilan petugas gadai dalam memproses transaksi gadai emas	0.788	0.361	Valid
KP5	Tingkat kecepatan petugas gadai di Bank Syariah Indonesia dalam menanggapi dan memahami kebutuhan nasabah	0.746	0.361	Valid
KP6	Tingkat fleksibilitas petugas gadai di Bank Syariah Indonesia dalam memberikan solusi sesuai kebutuhan	0.684	0.361	Valid
KP7	Tingkat efektivitas petugas gadai di Bank Syariah Indonesia dalam	0.638	0.361	Valid

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	berkomunikasi dengan ramah dan sopan			
KP8	Tingkat keyakinan bahwa petugas gadai di Bank Syariah Indonesia menjaga kerahasiaan informasi dan bertindak secara profesional	0.666	0.361	Valid
KP9	Tingkat kesabaran dan perhatian petugas gadai di Bank Syariah Indonesia dalam melayani nasabah	0.747	0.361	Valid
KP10	Tingkat kemudahan prosedur pengajuan gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.740	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.4, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas Variabel Religiositas

No	Indikator	<i>Correcteed Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
R1	Tingkat keyakinan bahwa Allah senantiasa mengawasi segala tindakan manusia	0.456	0.361	Valid
R2	Tingkat keyakinan saya terhadap syariat Islam yang mengatur segala aspek kehidupan termasuk kegiatan ekonomi	0.613	0.361	Valid
R3	Tingkat perasaan syukur atas nikmat yang diberikan Allah Swt	0.519	0.361	Valid
R4	Tingkat perasaan tenang dan aman ketika menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.774	0.361	Valid
R5	Tingkat pengetahuan mengenai larangan riba dalam bermuamalah	0.576	0.361	Valid

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

R6	Tingkat pengetahuan saya bahwa perhitungan biaya <i>ujrah</i> adalah persentase dikali harga taksiran jaminan termasuk riba	0.512	0.361	Valid
R7	Tingkat kepentingan menjauhi larangan riba dalam kehidupan sehari-hari	0.413	0.361	Valid
R8	Tingkat kepentingan terhadap keberkahan harta yang didapatkan dari transaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.714	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.5, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel religiositas tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3. 6
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

No	Indikator	<i>Correcteed Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
KN1	Tingkat kebutuhan akan dana mendesak	0.444	0.361	Valid
KN2	Tingkat kebutuhan akan pembiayaan dengan persyaratan yang mudah	0.547	0.361	Valid
KN3	Tingkat pencarian informasi sebelum memilih gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.661	0.361	Valid
KN4	Tingkat penggunaan media sosial dan internet dalam pencarian informasi gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.705	0.361	Valid
KN5	Tingkat efektivitas fitur, harga dan kualitas pelayanan menjadi pembanding saya dalam memilih alternatif gadai emas	0.649	0.361	Valid
KN6	Tingkat pertimbangan saya dalam memilih alternatif lembaga keuangan gadai lain selain Bank Syariah Indonesia	0.661	0.361	Valid

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

KN7	Tingkat ketepatan dalam memutuskan bertransaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.791	0.361	Valid
KN8	Tingkat keterlibatan orang lain dalam memutuskan bertransaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia	0.484	0.361	Valid
KN9	Tingkat keputusan melakukan transaksi gadai emas lagi di Bank Syariah Indonesia	0.768	0.361	Valid
KN10	Tingkat keputusan saya untuk merekomendasikan gadai emas di Bank Syariah Indonesia kepada orang lain	0.710	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.6, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel keputusan nasabah tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Setelah melalui uji validitas, instrumen penelitian harus juga mengalami uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat menghasilkan hasil yang konsisten atau sama walaupun digunakan secara berulang. Uji reliabilitas variabel penelitian dapat dilakukan menggunakan metode *split-half* pada *software* analisis data seperti SPSS 22.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien *cronbach's alpha* $>$ r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.
2. Jika nilai koefisien *cronbach's alpha* $<$ r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel.

Selanjutnya mengenai kriteria pengujian reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel dengan melihat nilai dari koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Cronbach's Alpha > 0,677 maka instrumen dinyatakan reliabel (Ghozali, 2014). Berikut merupakan hasil dari pengujian reliabilitas.

Tabel 3. 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R Tabel	Keterangan
Nilai Taksiran	0.874	0.677	Reliabel
Biaya <i>Ujrah</i>	0.878	0.677	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.912	0.677	Reliabel
Religiositas	0.718	0.677	Reliabel
Keputusan Nasabah	0.869	0.677	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil pengujian yang terlihat pada tabel 3.6, dapat disimpulkan bahwa pada seluruh variabel Nilai Taksiran (NT), Biaya *Ujrah* (BU), Kualitas Pelayanan (KP), Religiositas (R) dan Keputusan Nasabah (KN) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai r Tabel sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Setelah dari kedua pengujian yakni validitas dan reliabilitas, penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilihat sebagai tindakan penyederhanaan data ke dalam format yang lebih sederhana untuk dipahami dan digunakan.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian bagaimana tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, tingkat kualitas pelayanan dan religiositas sebagai variabel *intervening* terhadap keputusan nasabah, maka dijawab dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Berikut prosedur dan tahapan yang dilakukan untuk mengelola data pada penelian ini:

1. *Editing* (Pemeriksaan) adalah tindakan meninjau kembali informasi yang telah diberikan responden untuk memastikan bahwa kuesioner telah diisi secara lengkap dan jelas.

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. *Coding* (Proses Pemberian Identitas) melibatkan pengelompokan jawaban responden ke dalam kategori-kategori tertentu, dilakukan dengan menggunakan tanda atau kode numerik yang diberikan pada setiap jawaban.
3. *Scoring* (Proses Pemberian Angka) proses pemberian skor pada setiap pilihan yang dipilih oleh responden sebagai jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner. Dalam hal ini, digunakan skala *semantic differential* dengan bobot yang disesuaikan dengan kategori jawaban.
4. *Tabulating* merupakan proses transfer data dari alat pengumpul data ke dalam tabel data agar dapat diperiksa atau diuji secara sistematis.

Setelah itu, dilakukan pengklasifikasian variabel-variabel tersebut sebelum data dianalisis lebih lanjut untuk menguji setiap hipotesis yang telah diajukan. Pengkategorian variabel menggunakan rumus yang berikut ini.

Tabel 3. 8
Skala Pengukuran Kategori

Skala	Kategori
$X > (\mu + 1,0\sigma)$	Tinggi
$(\mu - 1,0\sigma) \leq X \leq (\mu + 1,0\sigma)$	Sedang
$X < (\mu - 1,0\sigma)$	Rendah

Sumber: (Azwar, 2006)

Keterangan:

X = Skor Empiris

μ = Rata-rata teoretis (skor min + skor maks/2)

σ = Simpangan baku teoretis (skor maks – skor min/6)

Selanjutnya, pemaknaan kelompok pengguna atau nasabah terhadap tingkat nilai taksiran yang dikategorikan tinggi, sedang dan rendah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 9
Pemaknaan Kategori Variabel Nilai Taksiran

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel nilai taksiran merupakan responden yang memiliki persepsi dan

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	harapan bahwa tingkat nilai taksiran emas yang ditetapkan tinggi dan sesuai dengan harga pasar sudah tinggi. Sehingga mereka sangat membutuhkan lembaga gadai yang dapat memberikan nilai taksiran tinggi.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel nilai taksiran merupakan responden yang memiliki persepsi dan harapan bahwa tingkat nilai taksiran emas yang ditetapkan tinggi dan sesuai dengan harga pasar sudah cukup baik. Sehingga mereka cukup membutuhkan lembaga gadai yang dapat memberikan nilai taksiran tinggi.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel nilai taksiran merupakan responden yang memiliki persepsi dan harapan bahwa tingkat nilai taksiran emas yang ditetapkan tinggi dan sesuai dengan harga pasar masih kurang. Sehingga mereka kurang membutuhkan lembaga gadai yang dapat memberikan nilai taksiran tinggi.

Sumber: Hasil Pengolahan Kategori

Pemaknaan kelompok pengguna atau nasabah terhadap besaran biaya *ujrah* yang dikategorikan tinggi, sedang dan rendah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 10
Pemaknaan Kategori Variabel Biaya Ujrah

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel biaya <i>ujrah</i> merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa besaran biaya <i>ujrah</i> terjangkau dan sesuai dengan manfaat sudah tinggi. Sehingga mereka sangat membutuhkan lembaga gadai yang membebankan biaya <i>ujrah</i> dengan terjangkau.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel biaya <i>ujrah</i> merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa besaran biaya <i>ujrah</i> terjangkau dan sesuai dengan manfaat cukup baik. Sehingga mereka cukup membutuhkan lembaga gadai yang membebankan biaya <i>ujrah</i> dengan terjangkau.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel biaya <i>ujrah</i> merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa besaran biaya <i>ujrah</i> terjangkau dan sesuai dengan manfaat masih

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kurang. Sehingga mereka kurang membutuhkan lembaga gadai yang membebankan biaya *ujrah* dengan terjangkau.

Sumber: Hasil Pengolahan Kategori

Berikutnya, pemaknaan kelompok pengguna atau nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan yang dikategorikan tinggi, sedang dan rendah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 11
Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Pelayanan

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel kualitas pelayanan merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan baik dengan kemahiran dan profesionalitas petugas gadai sudah tinggi. Sehingga mereka sangat membutuhkan lembaga gadai yang memiliki kualitas pelayanan yang baik.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel kualitas pelayanan merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan baik dengan kemahiran dan profesionalitas petugas gadai cukup tinggi. Sehingga mereka cukup membutuhkan lembaga gadai yang memiliki kualitas pelayanan yang baik.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel kualitas pelayanan merupakan responden yang memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan baik dengan kemahiran dan profesionalitas petugas gadai masih kurang. Sehingga mereka kurang membutuhkan lembaga gadai yang memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Sumber: Hasil Pengolahan Kategori

Selanjutnya, pemaknaan kelompok pengguna atau nasabah terhadap tingkat religiositas yang dikategorikan tinggi, sedang dan rendah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 12
Pemaknaan Kategori Variabel Religiositas

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel religiositas merupakan responden yang memiliki keyakinan, pengetahuan agama dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari sudah

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	tinggi. Sehingga mereka sangat membutuhkan lembaga gadai yang menerapkan prinsip syariah.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel religiositas merupakan responden yang memiliki keyakinan, pengetahuan agama dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari cukup tinggi. Sehingga mereka cukup membutuhkan lembaga gadai yang menerapkan prinsip syariah.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel religiositas merupakan responden yang memiliki keyakinan, pengetahuan agama dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari masih kurang. Sehingga mereka kurang membutuhkan lembaga gadai yang menerapkan prinsip syariah.

Sumber: Hasil Pengolahan Kategori

Terakhir, pemaknaan kelompok pengguna atau nasabah terhadap tingkat keputusan nasabah yang dikategorikan tinggi, sedang dan rendah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 13
Pemaknaan Kategori Variabel Keputusan Nasabah

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel keputusan nasabah merupakan responden yang keputusannya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI sudah sangat tepat. Sehingga peluang mereka akan menggunakan pembiayaan gadai emas lagi sangat tinggi.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel keputusan nasabah merupakan responden yang keputusannya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI cukup tepat. Sehingga peluang mereka akan menggunakan pembiayaan gadai emas lagi cukup tinggi.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel keputusan nasabah merupakan responden yang keputusannya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI masih kurang tepat. Sehingga peluang mereka akan menggunakan pembiayaan gadai emas lagi rendah.

Sumber: Hasil Pengolahan Kategori

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.8.2 Analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Setelah proses pengumpulan data selesai, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data. Tujuan dari analisis data ini adalah untuk menemukan informasi yang bermanfaat yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, sehingga didapati kesimpulan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah diajukan. Tahapan selanjutnya adalah mengolah data penelitian setelah mendapat tanggapan dari responden. Partial Least Square (PLS) adalah metode analisis data yang digunakan dalam hal ini.

Herman Wold adalah orang pertama yang memperkenalkan *Partial Least Square* (PLS) yang dipandang sebagai teknik alternatif dalam analisis SEM saat menggunakan data multivariat yang tidak terdistribusi normal. Dalam SEM-PLS, model struktural digunakan sebagai uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi), sedangkan model pengukuran digunakan sebagai uji validitas dan reliabilitas (Ghozali, 2014). Dalam kasus kompleksitas tinggi dan sedikit dukungan teoritis, PLS berusaha untuk mengantisipasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen dan menjelaskan hubungan teoritis antara dua variabel (*casual-predictive*) (Abdillah & Hartono, 2014).

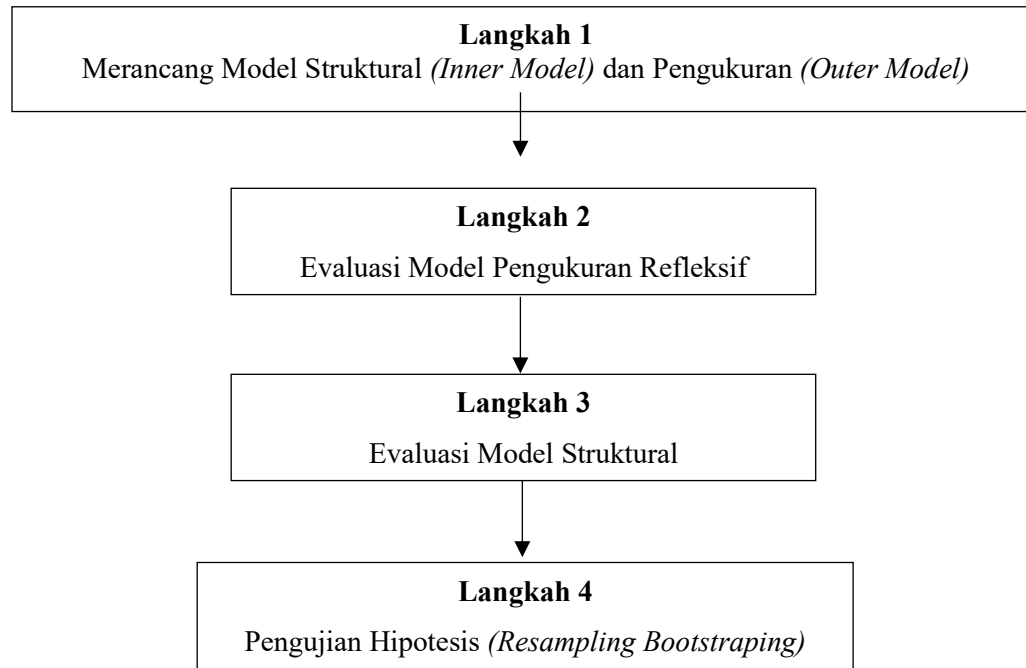
PLS adalah metode analitik yang efektif ketika digunakan untuk pemodelan struktural yang memakai indikator reflektif atau formatif karena dapat digunakan untuk semua ukuran data, memiliki sedikit asumsi, dan memiliki ukuran sampel yang dapat dikelola (Asy'bani & Tsania, 2021). Penggunaan SEM-PLS dibenarkan oleh fakta bahwa tujuan studi adalah untuk meningkatkan prediksi model daripada mengikuti beberapa uji asumsi dan peneliti sering menggunakan kumpulan data yang lebih kecil. Karena alat analisis atau teknik analisis data lain tidak dapat mengukur indikator variabel secara lebih tepat, PLS juga digunakan untuk menentukan dampak indikator terhadap suatu variabel.

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pengujian model struktural dalam PLS ini dilakukan dengan bantuan *software SmartPLS 3.2.9 for windows*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data menggunakan metode PLS adalah sebagai berikut (Ghozali, 2014):



Gambar 3. 1
Tahap Pengujian PLS-SEM

Secara rinci, langkah dan tahapan analisis data menggunakan metode PLS-SEM adalah sebagai berikut (Syahrir et al., 2020):

1. Merancang model struktural (*inner model*) dan pengukuran (*outter model*)

Inner model dikenal juga sebagai model struktural, *inner reaction* atau teori substantif dan memiliki tujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substantif. Model persamaan dari *inner model* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$D = \beta_0 + \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

Dalam konteks ini, D melambangkan vektor yang mewakili variabel laten endogen yang bergantung, ξ adalah vektor yang mewakili variabel laten eksogen, dan ζ adalah vektor yang mewakili variabel residu (varians yang tidak dapat dijelaskan).

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Metode PLS pada dasarnya merancang model rekursif yang menjelaskan hubungan antara variabel laten. Sistem rantai sebab-akibat variabel laten, juga dikenal sebagai sistem variabel laten dependen \mathcal{D} , dapat ditulis sebagai berikut untuk setiap variabel laten dependen:

$$\mathcal{D}_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

Variabel residual dalam (*inner residual variabel*) disebut ζ_j , dan koefisien jalur β_{ji} dan γ_{jb} menghubungkan predictor endogen dan laten eksogen ξ dan \mathcal{D} di seluruh rentang I dan b.

Adapun variabel laten dalam penelitian ini yaitu keputusan nasabah, sedangkan untuk variabel laten eksogennya adalah nilai taksiran, biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan dengan religiositas sebagai variabel *intervening*.

Proses perancangan *outer model* dilakukan setelah menentukan variabel laten, yaitu variabel yang dibangun ke dalam *inner model*. Hubungan tiap blok indikator dengan variabel latennya digambarkan dengan *outer relation* atau model pengukuran. Blok indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah blok indikator refleksif dengan persamaan di bawah ini.

$$X = \Lambda_x \xi + \epsilon_x$$

$$Y = \Lambda_y \eta + \epsilon_y$$

Indikator atau variabel manifes X dan Y dalam model ini merepresentasikan variabel laten eksogen dan endogen, ξ dan η , secara berturut-turut. Koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya dijelaskan oleh *matriks loading* Λ_x dan Λ_y . Simbol yang menunjukkan kesalahan pengukuran atau noise, di sisi lain, diwakili oleh ϵ_x dan ϵ_y .

Indikator-indikator yang ditunjukkan sebelumnya menjadi landasan untuk membangun *outer model* dalam penelitian ini, yang mana variabel endogen keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas dibangun oleh lima indikator (KN1, KN2, KN3, KN4, KN5), variabel eksogen tingkat nilai taksiran dibangun oleh empat indikator (NT1, NT2, NT3, NT4), variabel eksogen tingkat biaya *ujrah* dibangun

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

oleh empat indikator (BU1, BU2, BU3, BU4), variabel eksogen tingkat kualitas pelayanan dibangun oleh lima indikator (KP1, KP2, KP3, KP4, KP5) dan variabel *intervening* religiositas dibangun oleh empat indikator (R1, R2, R3, R4).

2. Evaluasi model pengukuran refleksi

PLS tidak membuat asumsi tentang distribusi yang akan digunakan untuk mengestimasi parameter, sehingga tidak perlu memakai metode parametrik untuk menentukan signifikansi parameter. Dengan memakai validitas convergent dan discriminant validity serta composite reliability blok indikator, model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai. Hal ini dilakukan agar alat ukur tersebut valid dan dapat diandalkan untuk dipakai sebagai alat ukur. Evaluator akan dapat memastikan penerapan, ketergantungan, dan tingkat prediktif setiap indikator untuk variabel laten dengan memeriksa hal-hal berikut:

- a. *Convergent Validity*, model pengukuran yang menilai hubungan antara skor konstruk yang dihasilkan dengan metode Partial Least Squares (PLS) dan skor item atau skor komponen dengan memakai indikator refleksif. Jika nilai ukuran refleksi khusus ini melebihi 0,70 untuk konstruk yang ingin diukur, maka dikatakan tinggi. Nilai loading 0,5-0,6 dianggap cukup untuk penelitian tahap awal (Ghozali, 2014).
- b. *Discriminant Validity*, validitas tes yang dievaluasi berdasarkan pengukuran *crossloading* dengan konstruk, yaitu dengan membandingkan tingkat prediksi konstruk laten dengan blok indikator. Untuk memeriksa nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) untuk menentukan seberapa akurat prediksi variabel laten pada blok indikator. Jika korelasi antar variabel laten lebih kecil dari nilai akar kuadrat AVE masing-masing variabel laten, maka prediksi tersebut dianggap memiliki nilai AVE yang baik.
- c. *Average Variance Extracted* (AVE), uji ini memeriksa apakah ada komunalitas rata-rata untuk setiap variabel laten dalam model refleksif. Nilai AVE harus lebih

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dari 0,50 yang memperlihatkan bahwa setidaknya setengah dari *variance* untuk setiap indikator dapat dijelaskan oleh komponen tersembunyi.

- d. *Composite Reliability*, adalah pengujian yang mengevaluasi konsistensi internal atau ketergantungan model pengukuran, dan hasilnya harus lebih besar dari 0,70. Tes lain selain *Cronbach's alpha* yang lebih akurat daripada *Cronbach's alpha* jika dibandingkan dengan hasil tes adalah *composite reliability*.

3. Evaluasi model struktural

Untuk memverifikasi bahwa model struktural yang dibangun dapat diandalkan dan tepat, digunakan model struktural atau *inner model*. Uji *R-square* digunakan untuk menguji konstruk dependen, uji *Stone-Geisser Q-square* digunakan untuk menilai relevansi prediksi, sedangkan uji-t dan signifikansi koefisien parameter digunakan untuk menganalisis model secara keseluruhan. Dengan menggunakan kombinasi uji-uji tersebut, dapat dipastikan bahwa model ini dapat diverifikasi secara tepat dan dapat diandalkan untuk penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah penjelasannya:

- a. Berdasarkan nilai *R-square* untuk variabel laten endogen dalam model struktural, yaitu masing-masing sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19, maka model tersebut adalah “baik”, “moderat”, dan “lemah” (Ghozali, 2014).). Perubahan nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen
- b. Analisis *Multicollinearity* yaitu menguji apakah nilai *tolerance* atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan multikolinearitas pada model PLS-SEM. Multikolinearitas terdeteksi jika nilai *tolerance* lebih dari 0,20 atau nilai VIF lebih besar dari 5.
- c. Analisis F^2 untuk *effect size* dilakukan untuk memastikan tingkat prediktor variabel laten. Prediktor variabel laten memiliki pengaruh sedang, sedang, atau kuat pada level struktural, sesuai dengan nilai F^2 sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35.
- d. Studi *Q-Square Predictive Relevance* mengevaluasi seberapa baik estimasi parameter dan nilai observasi dihasilkan oleh model. Suatu model memiliki

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tingkat relevansi prediktif yang tinggi jika nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol), sedangkan nilai kurang dari 0 (nol) menunjukkan tingkat relevansi prediktif yang lebih rendah. Berikut rumus menghitung nilai *Q-Square*:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2)(1 - R^2)$$

- e. Analisis *Goodness of Fit* (GoF), berbeda dengan SEM berbasis kovarian, dalam SEM-PLS pengujian GoF dilakukan secara manual karena tidak termasuk dalam output SmartPLS. Menurut Tenenhaus dalam (Hussein, 2015) kategori nilai GoF yaitu 0.1, 0.25 dan 0.38 yang dikategorikan kecil, medium dan besar. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{AVE} \sqrt{R^2}$$

4. Pengujian hipotesis (*resampling bootstrapping*)

Pengujian PLS-SEM kemudian dilanjutkan ke pengujian statistik, atau pengujian *t* dengan memeriksa hasil *bootstrapping* atau *path coefficients*. Uji hipotesis dilakukan untuk membandingkan antara *t* hitung dan *t* tabel. Hipotesis diterima jika *t* hitung melebihi *t* tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Selain itu, nilai-p dapat digunakan untuk menginterpretasikan uji hipotesis PLS-SEM; jika *p*-value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, begitu pula sebaliknya (Hair et al., 2017). Berikut adalah rumusan hipotesis yang diajukan:

a. Hipotesis Pertama

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_a : \beta > 0$, artinya nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

b. Hipotesis Kedua

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya biaya *ujrah* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_a : \beta > 0$, artinya biaya *ujrah* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

c. Hipotesis Ketiga

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$H\alpha : \beta > 0$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

d. Hipotesis Keempat

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya religiositas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H\alpha : \beta > 0$, artinya religiositas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

e. Hipotesis Kelima

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya religiositas tidak mampu mediasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah

$H\alpha : \beta > 0$, religiositas mampu mediasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah

f. Hipotesis Keenam

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya religiositas tidak mampu mediasi pengaruh biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah

$H\alpha : \beta > 0$, artinya religiositas mampu mediasi pengaruh biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah

g. Hipotesis Ketujuh

$H_0 : \beta \leq 0$, artinya religiositas tidak mampu mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah

$H\alpha : \beta > 0$, artinya religiositas mampu mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah