



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT SYARIAH SIPIROK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT SYARIAH SIPIROK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT SYARIAH SIPIROK**

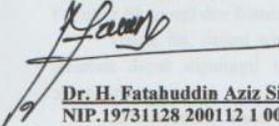
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

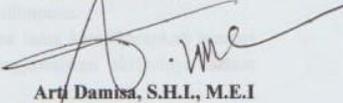
Oleh

**RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080**

PEMBIMBING I


Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II


Artu Damisa, S.H.I., M.E.I

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n.**Ratih Mulyani**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 16 Juni 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

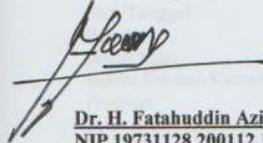
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n.**Ratih Mulyani** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

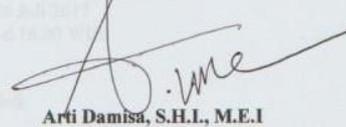
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II



Arti Damisa, S.H.I., M.E.I

PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATIH MULYANI
NIM : 12 220 0080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT SYARIAH SIPIROK**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 6 Juni 2017
Pembuat Pernyataan,



Ratih Mulyani

RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATIH MULYANI
NIM : 12 220 0080
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 16 Juni 2017
Yang menyatakan,



**RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080**

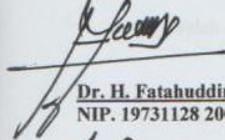


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : RATIH MULYANI
NIM : 12 220 0080
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT SYARIAH SIPIROK

Ketua


Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

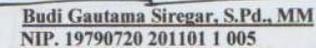

Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Anggota


Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001


Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015


Rosnani Siregar, M. Ag
NIP.19740626 200312 2 001


Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu, 26 Juli 2017
Pukul : 13.00 s.d 16.00 WIB
Hasil/ Nilai : 73 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,1
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT SYARIAH SIPIROK
NAMA : RATIH MULYANI
NIM : 12 220 0080

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 16 Oktober 2017
Dekan,



Fatahuddin Aziz Siregar
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 2001121 001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A Wakil Rektor Bidang Akademik, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Wakil

Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I., M.E.I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Bapak Heri Syurianto Pengelola UPS Sipirok yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Sindun Mulyono dan Ibunda Ratna Siregar yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada kakak,

abang dan adik (Christya Ningsih, Bobby Harika, Shara Yusniati) karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

9. Para sahabat Ade Ulan Sari Haibuan, Mila Liya, Elda Rosni, dan Elisa Maharani Nasution yang telah banyak membantu, dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2012 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-2 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juni 2017

Peneliti,

RATIH MULYANI
NIM. 12 220 0080

APEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan

di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : Ratih Mulyani
NIM : 12 220 0080
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok.
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah

Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok pada tahun 2012, kemudian pada tahun selanjutnya jumlah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok mengalami penurunan. Pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Di dukung dengan teori-teori yang berkaitan dengan bidang ilmu ekonomi tentang manajemen pemasaran, yaitu, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 94 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara *parsial* kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,857 > 1,661$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,067 < 0,1$), kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,857 > 1,661$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,067 < 0,1$), Berdasarkan hasil uji secara *simultan* bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,845 > 2,36$) dan nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,01$). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 48,5 persen variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dan 51,5 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMANJUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BABI PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	14
1. Pegadaian Syariah	14
2. Kepuasan Nasabah	19
3. Kualitas Pelayanan	24
4. Kualitas Produk.....	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel.....	39
D. Sumber Data.....	40
E. Instrumen Pengumpulan Data	41
1. Kuesioner	41
2. Dokumentasi	43
F. Analisis Data	43
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
2. Uji Statistik Deskriptif	44
3. Uji Normalitas	45
4. Uji Linieritas	45
5. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Multikolinearitas	46
b. Uji Heteroskedastisitas.....	46
6. Analisis Regresi Linier Berganda	47
7. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
8. Uji Hipotesis	48
a. Uji Signifikansi Parsial (uji t)	48
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah	50
1. Sejarah.....	50
2. Visi dan Misi	52
3. Struktur Organisasi	53
4. Jasa Pegadaian Syariah	54
5. Produk Pegadaian Syariah.....	55

B. Analisis Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	73
D. Keterbatasan Penelitian.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi terjadi perubahan yang begitu cepat di dalam dunia bisnis, perubahan tersebut dilakukan agar tujuan organisasi dapat tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasibisnisnya. Berbagai bidang perekonomian yang bersangkutan dengan keuangan menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan. Lembaga keuangan yang lebih berkaitan dengan pemenuhan dana yang digunakan untuk melakukan aktivitas produksi, merupakan sumber perekonomian di dunia modern saat ini.¹

Dengan berkembangnya lembaga-lembaga yang berbasis syariah di Indonesia, saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti perbankan syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah, dan pegadaian syariah yang berkembang semakin pesat. Pegadaian syariah di Indonesia juga mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan.

Pegadaian Syariah adalah suatu lembaga keuangan milik pemerintah yang menjalankan usahanya dengan sistem gadai. Perum pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai.

Pegadaian Syariah mempunyai beberapa produk jasa antara lain: *Ar-Rahn* yaitu skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi

¹Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing* (Jakarta: Mizan, 2006), hlm. 206.

masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai Syariah Islam dengan agunan berupa perhiasan emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor. Nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi, biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan (*ijarah*). Kemudian Produk *Ar-Rum*, yaitu skim pembiayaan untuk memenuhi keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dengan agunan BPKB motor atau pun mobil, Selanjutnya produk mulia yaitu pembiayaan untuk investasi emas batangan melalui pola tunai atau angsuran dan produk MPO (Multi Pembayaran *Online*) yaitu layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, televisi, dan lain-lain.

Pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang dibutuhkan nasabah. Pelayanan menjadi hal wajib bagi pihak pegadaian syariah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2012	425
2	2013	352
3	2014	385
4	2015	324
	Jumlah	1.485

Sumber: Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sipirok

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dimana bahwa jumlah nasabah pegadaian syariah unit sipirok pada tahun 2012 sebanyak 425 nasabah, pada tahun 2013 jumlah nasabah pada pegadaian syariah unit sipirok mengalami penurunan jumlah nasabah yaitu, 382 nasabah, pada tahun 2014 jumlah nasabah pegadaian syariah unit sipirok mengalami peningkatan jumlah nasabah yaitu 385 nasabah, dan pada tahun 2015 jumlah nasabah pegadian syariah unit sipirok mengalami penurunan jumlah nasabah yaitu, 324nasabah. Kepuasan nasabah juga dapat dilihat berdasarkan perilaku penggunaan produk atau jasa, karena nasabah biasanya akan menggunakan produk atau jasa dan melakukan transaksi secara berulang, menggunakan antar lini produk atau jasa untuk mereferensikan kepada orang lain serta menunjukkan kekebalan terhadap tarikan perusahaan pesaing.

Kepuasan nasabah memegang peranan yang sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu usaha terutama perusahaan bergerak di bidang jasa.²Tujuan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah mereka, baik itu dari segi kualitas maupun pelayanan yang mereka sediakan untuk nasabah tersebut.konsumen melihat suatu produk apakah dapat memenuhi harapannya atau mungkin melebihi dari apa yang mereka harapkan. Nasabah menilai produk dari kualitas produk tersebut.³ Semakin baik produk sebuah perusahaan maka akan memberi pengaruh

²Deby Meigy Arzena” Pengaruh kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BANK MANDIRI Tbk CABANG MUARO PADANG”, Jurnal, hlm. 4.

³Noor Fuad Pengaruh” Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel” skripsi, (Universitas Diponegoro Semarang, 2013), hlm.5.

positif terhadap kepuasan nasabah pengguna produk dalam perusahaan tersebut. Selain itu, nasabah saat ini juga mulai melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan yang timbul diingatan nasabah baik sebelum atau sesudah melakukan proses transaksi tersebut. Apabila pelayanan yang diterima cukup baik dimata nasabah, tidak jarang nasabah perusahaan tersebut enggan untuk berpindah.

Menurut hasil wawancara peneliti lakukan pada PT. Pegadaian(PERSERO) Unit Syariah Sipirok bahwasanya nasabah merasakan masih kurang atas layanan yang diberikan oleh pegawai pegadaian syariah sesuai dengan standar operasional pelayanan dan berasaskan lebel Syariah.⁴

Menurut pendapat Ibu Lusiana Yanti Piliang yang bertempat tinggal di jl. Kampung tinggi mengatakan “Pegadaian Syariah Sipirok adalah tempat yang sesuai bagi masyarakat yang ingin melakukan pegadaian. Tempatnya mudah untuk diakses dan strategis akan tetapi pelayanan yang di berikan masih kurang memuaskan”.

Setiap nasabah pastinya menginginkan yang terbaik setiap jasa yang ia dapatkan dan apabila itu terpenuhi maka nasabah akan merasa puas. Jadi, dalam dunia bisnis, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, tidak terkecuali dipegadaian syariah, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha jasa

⁴Wawancara dengan nasabah PT Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok yaitu Ibu Lusiana Yanti Piliang, Selasa 11 januari 2017 pukul 11.25 WIB.

pegadaian.⁵ Nasabah yang merasa tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa yang sama, apalagi didukung dengan adanya pilihan jasa pegadaian lain, sehingga membuat para nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memutuskan pilihan pegadaian mana yang diinginkannya.

Di Indonesia sangat banyak terdapat penyedia jasa gadai yang menyediakan berbagai macam fasilitas, serta produk-produknya. Semua itu dilakukan agar nasabah menggunakan jasa gadai yang mereka tawarkan. Dengan terciptanya pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara pegadaian dengan nasabah menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pegadaian.

Melihat fenomena di atas, maka Pegadaian Syariah perlu melakukan strategi dalam rangka memuaskan konsumen secara terencana dan terpadu. Karena konsumen yang puas terhadap produk tentu cenderung untuk membeli kembali produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari.⁶ Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Sementara pembelian ulang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Selanjutnya konsumen yang puas tersebut dimungkinkan untuk mempengaruhi lingkungannya untuk

⁵Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2 (Jakarta: Prehalindo, 2000), hlm.11.

⁶Asmai Ishak, "Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya", *Jurnal Siasat Bisnis*, Edisi I Vol. 3, hlm. 6.

membeli produk yang telah memuaskannya. Keadaan ini akan sangat membantu perusahaan dalam mempromosikan produknya.

Maka langkah untuk memuaskan konsumen dengan strategi membangun kepercayaan dalam benak konsumen. Untuk membangun kepercayaan nasabah, Pegadaian Syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu meningkatkan kualitas produk demi kepuasan nasabah. Karena nasabah yang percaya terhadap produk tentu cenderung untuk membeli kembali produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang. Sementara pembelian ulang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Selanjutnya nasabah yang percaya tersebut dimungkinkan untuk menjadikan partner dan juga nasabah bersedia untuk menempatkan diri dalam resiko. Hal ini menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk yang akan mendatangkan tingkat kepercayaan yang akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah.

Nasabah akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain, dan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko yaitu ketika terdapat hal-hal yang tidak mereka sukai akan memberitahukan kepada penyedia jasa dan tidak memberitahukannya kepada pihak lain. Kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dan

kualitas produk akan berpengaruh pada kepuasan nasabah tersebut. Pegadaian syariahunitsipirok membutuhkan strategi yang bagus, guna mempertahankan eksistensi Pegadaian Syariah tersebut dalam upaya mewujudkan hubungan antara Pegadaian Syariah dengan nasabah agar terjalin secara kontinyu. Melihat hal di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Menurunnya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah sehingga menurun juga kepuasan nasabah saat melakukan transaksi.
2. Kualitas produk perusahaan sangat penting untuk meraih keunggulan bersaing.
3. Kurangnya kepuasan terhadap produk yang digunakan nasabah sehingga nasabah beralih menggunakan produk dari perusahaan lain.
4. Kurangnya kemampuan dalam menciptakan harapan akan kepuasan pada nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel yang pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Sipirok.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Untuk menghindari kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian maka dibuatlah definisi operasional variabel guna menerangkan beberapa istilah sebagai berikut:

Table 1.2
Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (<i>excelince</i>) dalam <i>service encounter</i> yang dilakukan pada nasabah. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan adalah upaya pihak pegadaian dalam memberikan keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau jasa secara menyeluruh agar terwujud kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.	1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan/ Keyakinan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	Likert
Kualitas Produk (X2)	Segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli untuk digunakan atau dikonsumsi	1. Keandalan 2. Responsif 3. Bentuk Nyata	Likert

	yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Dalam penelitian ini kualitas produk adalah produk pegadaian syariah yang tidak hanya berupa fisik tetapi <i>benefit</i> dan <i>value</i> dari produk pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.		
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan seseorang (nasabah) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.	1. Kepuasan Karyawan 2. Kepuasan Fasilitas Fisik 3. Kemudahan	Likert

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sapiro.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sapiro.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. (Persero) Pegadaian Unit Syariah Sapiro.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah sipirok dan menjadi sebuah awal pembelajaran untuk melakukan penelitian selanjutnya disamping sebagai kewajiban dalam penyelesaian pendidikan jenjang sarjana.

2. Bagi Pegadaian syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan masukan untuk Pegadaian Syariah sipirok sehingga dapat menentukan kebijakan selanjutnya.

3. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembangan keilmuan dan untuk kemajuan pendidikan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan serta sebagai referensi tambahan bagi penelitian berikutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan penelitian ini secara sistematis penelitian ini membagi susunan dalam lima bab, yaitu:

Bab I pendahuluan, menceritakan latar belakang penelitian untuk melakukan penelitian berbentuk skripsi yang mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek peneliti tentang pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok. Selanjutnya identifikasi masalah berisikan uraian dan penjabaran yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Selanjutnya peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok. Kemudian definisi operasional variabel peneliti menjelaskan secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti yang akan mengemukakan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti. Rumusan masalah penjabaran yang menjadi pertanyaan yang mengacu kepada identifikasi masalah, batasan masalah dan definisi operasional variabel. Tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rumusan masalah. Kegunaan penelitian yaitu hasil penelitian agar dapat

memberikan manfaat. Sistematika pembahasan berisikan gambaran proses pelaksanaan penelitian secara sistematis.

Bab II landasan teori, berisikan kerangka teori yang dapat mendukung masalah penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terdiri dari pengertian pegadaian syariah, dasar hukum gadaisyariah, mekanisme operasional gadai syariah, pengertian kepuasan nasabah, mengukur kepuasan nasabah, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kualitas produk, dan dimensi kualitas produk. Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian peneliti sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan masalah atau variabel penelitian yang akan diangkat. Bertujuan agar penelitian ini bukan merupakan pengulangan tetapi penelitian yang dapat menghasilkan suatu hasil ilmiah yang baru. Kerangka berpikir merupakan paradigma yang dikemukakan oleh peneliti. Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang akan dibuktikan secara empiris di lapangan.

Bab III metodologi penelitian, bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian yang dilaksanakan, jenis penelitian berisi tentang penjelasan, populasi dan sampel merupakan keseluruhan dari obyek yang akan diteliti dan sampel merupakan perwakilan dari populasi yang ada, guna memperkecil jumlah populasi yang diteliti. Sumber data merupakan penjelasan tentang dari mana data peneliti diperoleh. Instrumen pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan analisis data digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari

pengaruh tiap-tiap variabel penelitian diantaranya uji validasi dan uji realibilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi *adjusted* (R^2).

Bab IV yaitu komponen hasil penelitian yang terdapat didalamnya pengujian hipotesis atau dugaan sementara penulis dalam penelitian ini. Pembahasan hasil penelitian menjelaskan uraian proses dalam pencarian hasil penelitian.

Bab V yaitu komponen penutup yang terdiri dari kesimpulan, beberapa kesimpulan yang telah diperoleh merupakan kesimpulan jawaban dari rumusan masalah yang ada. Kemudian saran yang disampaikan kepada beberapa kalangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata pasal 1150 disebutkan, adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berhutang atau oleh seorang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan, untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, dan biaya-biaya yang mana harus didahulukan.¹

Gadai (*rahn*) secara bahasa adalah tetap, kekal, dan, jaminan, sedangkan dalam pengertian istilah adalah menyandera, sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta yang dimaksud sesudah ditebus.²

Rahn (penggadaian) adalah menjadikan barang yang boleh dijual sebagai kepercayaan hutang dimana akan dibayar dari padanya jika terpaksa tidak bisa melunasi hutang tersebut.

¹Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 383.

²Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2008), hlm. 1.

Sedangkan transaksi penggadaian sah dengan adanya *ijab* dan *qabul*.

Berdasarkan definisi di atas, disimpulkan bahwa *rahn* itu merupakan suatu akad utang piutang dengan menjadikan barang yang memiliki nilai harta menurut pandangan *syara'* sebagai jaminan *marhun bih*, sehingga *rahin* boleh mengambil *marhun bih*. Sedangkan Pegadaian Syariah adalah Suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan syariah berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan atas dasar hukum gadai secara syar'i. Pinjaman dengan menggadaikan *marhun* sebagai jaminan *marhun bih* dalam bentuk *rahn* itu dibolehkan, dengan ketentuan bahwa *murtahin*, dalam hal ini Pegadaian Syariah, mempunyai hak menahan *marhun* sampai semua *marhun bih* dilunasi.

b. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Beberapa dasar hukum Pegadaian Syariah adalah:

- 1) Sumber hukum yang berasal dari Al-Qur'an
- 2) Sumber hukum yang berasal dari Hadits

c. Mekanisme Operasional Gadai Syariah

Berjalannya perjanjian gadai sangat ditentukan oleh banyak hal. antara lain adalah subyek dan obyek perjanjian gadai. Subyek perjanjian gadai adalah *rahin* (yang menggadaikan barang) dan *murtahin* (yang menahan barang gadai). Obyeknya ialah *marhun*

(barang gadai) dan utang yang diterima *rahin*. Menurut beberapa ulama, mengenai prinsip-prinsip syariah yang dibuat acuan dalam operasi pegadaian syariah, yaitu ditinjau dari, kedudukan barang gadai, pemanfaatan barang gadai, risiko atas kerusakan barang gadai, pemeliharaan barang gadai, kategori barang gadai, akad gadai, hak gadai atas harta peninggalan, pembayaran atau pelunasan utang gadai serta prosedur pelelangan barang gadai.³

Kedudukan barang gadai merupakan suatu amanah yang dipercayakan kepadanya oleh pihak pegadaian. *Murtahin* hanya berhak menahan barang gadai, tetapi tidak berhak menggunakan atau memanfaatkan hasilnya. Jika barang gadai rusak atau hilang disebabkan oleh kelalaian *murtahin*, maka *murtahin* menanggung resiko, memperbaiki kerusakan atau mengganti yang hilang, (kesepakatan ulama).

Biaya pemeliharaan barang gadai menjadi tanggungan penggadai dengan alasan bahwa barang tersebut berasal dari penggadai dan tetap merupakan miliknya. Besarnya ongkos didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan. Jenis barang yang dapat digadaikan sebagai jaminan adalah semua jenis barang bergerak dan tak bergerak yang memenuhi syarat, yaitu: benda bernilai menurut hukum syara', benda berwujud pada waktu perjanjian terjadi, benda diserahkan seketika kepada *murtahin*.

³Muhammad Solikhul Hadi, *op.cit.* hlm. 54.

Para ulama sepakat, bahwa hak *murtahin* untuk menerima pembayaran utang, lebih didahulukan dari pada hak 28 Fatwa DSN Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* para kreditur atas utang lepas. Apabila pada waktu yang telah ditentukan, *rahin* belum juga membayar kembali utangnya, maka *rahin* dapat dipaksa oleh *marhun* untuk menjual barang gadaianya dan kemudian digunakan untuk melunasi utangnya.

Jika setelah diperintah hakim, *rahin* tidak mau membayar utangnya dan tidak mau menjual barang gadaianya, maka hakim dapat memutuskan untuk menjual barang tersebut guna melunasi utang-utangnya. Jika terdapat persyaratan, menjual barang gadai pada saat jatuh tempo, maka menurut Basyir, hal ini dibolehkan dengan ketentuan:⁴

- a) *Murtahin* harus terlebih dahulu mencari tahu keadaan *rahin* (mencari penyebab belum melunasi utang)
- b) Dapat diperpanjang tenggang waktu pembayaran
- c) Kalau *murtahin* benar-benar butuh uang dan *rahin* belum melunasi hutangnya, maka *murtahin* boleh memindahkan barang gadai kepada *murtahin* lain dengan seijin *rahin*
- d) Apabila ketentuan diatas tidak terpenuhi, maka *murtahin* boleh menjual barang gadai dan kelebihan uangnya dikembalikan kepada *rahin*.

⁴*Ibid*, hlm.58.

Dari penjelasan di atas, mengenai bolehnya untuk beroperasi Pegadaian Syariah dan beberapa penjelasan para ulama mengenai prinsip-prinsip syariah dalam mekanisme operasi Pegadaian Syariah, maka DSN (Dewan Syariah Nasional) memandang perlu menetapkan fatwa untuk dijadikan pedoman untuk *rahn* (menahan barang sebagai jaminan atas hutang) sesuai prinsip-prinsip syariah, dengan tujuan untuk dijadikan pedoman bagi umat Islam pada umumnya dan bagi kalangan praktisi ekonomi syariah pada khususnya *murtahin*, yaitu sebagai berikut:

- a) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai hutang *rahin* (yang menyerahkan barang dilunasi).
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*. Dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- c) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaanpenyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- d) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

e) Penjualan *marhun*: Pertama, apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingati *Rahin* untuk segera melunasi hutangnya. Kedua, Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka *marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai *syariah*. Ketiga, Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Keempat, kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Philip kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit

⁵ Philip Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*(Jakarta: Indeks 2005),hlm.84.

pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin.

Menurut M. Nur Rianto dalam buku Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah menyatakan bahwa:⁶

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Fandy Tjiptono mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut, Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang *inheren* atau melekat pada pemerolehan produk dan atau pengalaman konsumsi. Sedangkan Swan, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.⁷

Menurut Fandy Tjiptono terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, yaitu:⁸

1) Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.

⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 206.

⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Malang: Bayu Media Publihsing, 2006), hlm.349

⁸Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 24.

- 2) Menjadi dasar dalam pembelian ulang.
- 3) Terciptanya loyalitas konsumen.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

b. Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :⁹

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).

2) Survei kepuasan nasabah

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para nasabah, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah.

⁹Philip Kotler dan Armstrong.*op.cit.*, hlm.158.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai nasabah di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4) Analisa nasabah yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya nasabah ke perusahaan pesaing. Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi Ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Secara definisi dari berbagai teori di atas dapat disimpulkan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kualitas jasa dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila nasabah merasa puas dan atau sangat puas, maka dia

akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi nasabah yang loyal terhadap perusahaan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Tetapi apabila nasabah tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak citra perusahaan.

Tatang Kusmayadi, berpendapat bahwa terdapat tiga indikator dalam variabel kepuasan nasabah, yaitu:¹⁰

- a) Kepuasan Karyawan
- b) Kepuasan Fasilitas Fisik
- c) Kemudahan

Para peneliti menyatakan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah disesuaikan dengan produknya. Misalnya, untuk produk mobil, atribut yang dipertimbangkan seperti, *reliabilitas*, *service ability*, *prestise*, *durability*, *functionality*, dan mudah digunakan. Sementara untuk makanan yang dipertimbangkan misalnya rasa, kesegaran, aroma dan sebagainya Pegadaian Syariah.

c. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

- 1) Petugas pelayanan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.

¹⁰Tatang Kusmayadi, "Pengaruh *relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan"STIE STAN Indonesia mandiri 2007.

2) Sebagai pelayanan yang cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayaninasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, pernakat yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.

4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan ksinginan.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.¹¹ Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan.

Kualitas pelayanan adalah “Suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excelince*) dalam *servis encounter* yang dilakukan oleh konsumen” Pengembangan, pemeliharaan dan perbaikan

¹¹Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 181.

kualitas pelayanan dari suatu lembaga dapat menimbulkan kepuasan pada semua pelanggan.¹²

Menurut Kasmir “Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.¹³

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.¹⁴
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akursai yang tinggi.

¹² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan* (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994), hlm. 244.

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.15.

¹⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2001), hlm.148.

- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan di harapkan memiliki pengertian dan pengetahuan
- 6) tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.¹⁵

Para pelaku bisnis muslim diharuskan berhati-hati agar jangan sampai melakukan tindakan yang merugikan dan membahayakan orang lain atau malah merugikan dirinya sendiri akibat tindakan-tindakan dalam bisnis.

¹⁵ *Ibid.*, hlm.149.

Melihat sistem pegadaian syariah yang operasinya berbasis syariat Islam, maka pegadaian syariah memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik. Karena kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam menjaga kualitas pelayanan yang baik, maka perlu mengacu pada aturan main bisnis Islam dalam melakukan usahanya, yaitu:¹⁶

- 1) Jujur, seorang pebisnis wajib berlaku jujur dalam melakukan usahanya. Jujur dalam pengertian yang lebih luas yaitu tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji dan lain sebagainya.
- 2) *Amanah* (tanggung jawab), seorang muslim professional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Dalam menjalankan roda bisnisnya, setiap pebisnis harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan yang telah dipilihnya tersebut.
- 3) Tidak menipu, praktek bisnis dan dagang yang sangat mulia yang diterapkan oleh Rasulullah saw adalah tidak pernah menipu. Dalam menjalankan bisnisnya seorang *marketer* harus menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong dan menipu pelanggan.¹⁷

¹⁶ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm.153.

¹⁷ *Ibid.*, hlm.154.

- 4) Menepati janji, sebagai seorang pebisnis ataupun pedagang juga harus selalu menepati janjinya, baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis, terlebih lagi tentu saja harus dapat menepati janjinya kepada Allah SWT.
- 5) Murah hati, apa yang telah dijalankan oleh Rasulullah SAW dalam menjalankan bisnisnya patut ditiru oleh setiap kaum muslimin yang berprofesi sebagai pebisnis. Disamping jujur, amanah, tidak pernah menipu, selalu menepati janji, Beliau juga senantiasa bersikap murah hati kepada rekan bisnis, maupun kepada para pembeli dan konsumennya.
- 6) Tidak melupakan akhirat, pebisnis muslim sekali-kali tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Karena keuntungan akhirat pasti lebih utama ketimbang keuntungan dunia.

Dalam Pegadaian Syariah diharapkan semuanya menggunakan sistim syariah, maka dari itu peneliti akan mencoba menggunakan acuan pada aturan main bisnis Islam yang bersumber dari al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dalam menjadikan acuan dalam mengukur kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan di atas.¹⁸ Karena sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159:

¹⁸ *Ibid.*, hlm.155.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
 لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ
 فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.¹⁹

Ayat diatas menjelaskan dalam memberikan kualitas pelayanan kita harus lemah lembut agar si konsumen puas dengan apa yang kita berikan. Bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutnya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.²⁰

¹⁹Departemen Agama, *Al-Quran Terjemah Tajwid*, (Bandung: PT. Syigma Examedia Arkaleema, 2007), hlm. 71.

²⁰M. Quraish Shihab *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 241

4. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Definisi produk menurut Philip Kotler adalah “segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli untuk dipergunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka”.²¹ Sedangkan menurut Basu Swastha produk adalah Sifat yang kompleks baik yang dapat diraba maupun yang tidak dapat diraba.²² Termasuk pembungkus, warna, *prestise* perusahaan dan pengecer, pelayanan perusahaan dan pengecer yang dapat diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya. tidak seperti kualitas barang-barang (*goods*), yang dapat diukur dengan objektif melalui sejumlah indikator seperti keawetan (*durability*) dan banyaknya kerusakan (*defects*) kualitas produk jasa adalah abstrak dan sukar ditangkap bentuknya. Pada saat ketiadaan pengukuran yang objektif, sebuah pendekatan yang memungkinkan untuk menilai kualitas dari sebuah perusahaan jasa adalah dengan mengukur persepsi konsumen tentang kualitas.

²¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2000), hlm.13.

²²Basu Swastha *DH, Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Liberty, 1987), hlm. 238

b. Dimensi dalam Kualitas Produk

Eddy Herjanto berpendapat dalam menjaga kualitas produk jasa dapat menggunakan tiga dimensi, dari tiga dimensi tersebut yaitu:²³

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan cepat.
- 2) Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.
- 3) Bentuk nyata, yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian dalam penelitian ini, yaitu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	Idayanti Nursyamsi, 2008	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA): Studi Kasus Pada Perum Pegadaian di Makasar	Secara simultan menunjukkan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> secara bersama-sama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah KCA Perum Pegadaian Cabang

²³ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi Edisi Ketiga* (Jakarta: PT Gramedia), hlm. 394.

			Makasar.
2	Okky Efriana, (Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal	Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal baik secara parsial maupun simultan.
3.	Irsan Andri Siregar, (Skripsi, IAIN Padangsisimpuan, 2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan)	Hasil perhitungan diperoleh ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, nilai koefisien korelasi antara variabel x dan y 0,835 artinya hubungan antara variabel x dan y mempunyai hubungan yang sangat kuat dan searah, analisis koefisien penentu menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel x dan variabel y. nilai yang diperoleh sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% di pengaruhi variabel lain.
4	Noor Fuad	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan konsumen toko ritel (studi kasus Toko Amin Jaya Jepara). (Skripsi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan dan citra toko berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan konsumen

		Universitas Diponegoro)	
5.	Wayan Adi Virawan	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Pengguna Helm Merk INK)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dan harga, kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dengan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($36,658 > 2,70$) dan nilai signifikansi F hitung sebesar 0,000.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan oleh Idayanti Nursyamsi adalah variabel yang sama yaitu pada variabel kualitas pelayanan (X1), dan pada variabel kepuasan nasabah (Y). sedangkan perbedaannya pada penelitian adalah pada variabel kualitas produk (X2), dan perbedaan yang lainnya adalah pada tempat penelitian terdahulu yaitu pada Kredit Cepat Aman (KCA) Perum Pegadaian di Makassar.

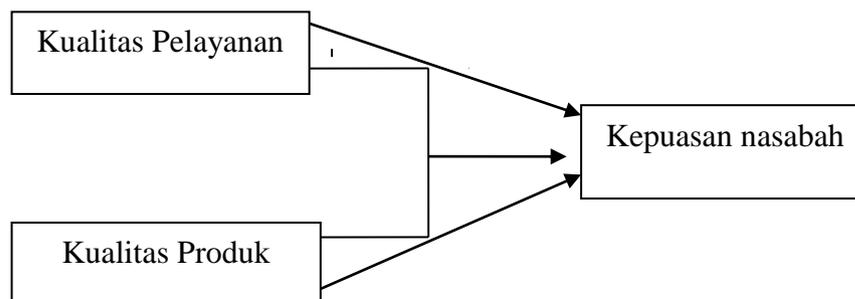
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Okky Efriana adalah variabel yang sama yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), dan pada variabel kepuasan nasabah (Y). sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini variabel kualitas produk (X2), dan perbedaannya yang lain adalah pada tempat penelitian terdahulu yaitu RSUD Dr. SOEWONDO Kendal.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Irsan Andri Siregar adalah variabel yang sama yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini variabel Kualitas produk (X2), dan perbedaan yang lain adalah pada tempat penelitian terdahulu yaitu (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan).
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh nor fuad adalah variabel yang sama yaitu variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2). sedangkan perbedaannya adalah pada citra (X3), dan perbedaan yang lain kepuasan konsumen (Y), dan tempat yang di teliti yang dimana penelitian terdahulu pada Toko Amin Jaya Jepara.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh wayan adi virawan adalah variabel (X) yang sama yaitu pada variabel kualitas produk (X2), sedangkan perbedaannya adalah pada harga (X1), citra merk (X3), keputusan pembelian (Y) dan perbedaan yang lain adalah pada penelitian terdahulu dan tempat diteliti pada penelitian terdahulu

pada Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Pengguna Helm Merk INK).

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Di dalam kerangka pikir inilah yang akan didudukan masalah penelitian yang telah didefinisikan dalam kerangka teoritis yang relevan yang mampu menangkap, menerangkan dan menunjuk menjelaskan secara prespektif terhadap masalah penelitian.²⁴ Uraian dalam kerangka berfikir harus mampu komprehensif asal-usul variabel yang diteliti, yang sinyal elemennya telah dikemukakan dalam rumusan masalah dan identifikasi masalah semakin jelas asal-usulnya.

Gambar: 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.²⁵

Hipotesis merupakan pernyataan penelitian tentang hubungan antara

²⁴. Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 75.

²⁵Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.76.

variabel-variabel dalam penelitian serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Penelitian bukanya bertahan kepada hipotesis yang telah disusun, melainkan mengumpulkan data untuk mendukung atau justru menolak hipotesis tersebut. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti yang kemudian diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok.

H_{a2} = Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok.

H_{a3} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 80 kelurahan pasar Sipirok, Kecamatan Sipirok. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan.¹ Menurut Abdurrahman fathoni² penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi realibilitasnya.² Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Sipirok. Variabel X pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk sedangkan yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan Nasabah.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 13.

² Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 60.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut suliyanto “populasi merupakan keseluruhan subjek yang karakteristiknya hendak diteliti”³ kemudian menurut Sudarwan Danim “Populasi adalah universum di mana universum ini dapat berupa orang, wilayah, atau benda yang ingin diketahui oleh peneliti.”⁴

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syari’ah Sipirok adalah 1485 nasabah.

2. Sampel

Menurut Mudrajad Kuncoro “ Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi”.⁶ Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteiliti”.⁷ Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

³Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 96.

⁴Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 173.

⁵Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008). hlm. 225.

⁶Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 122.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n= Besaran sampel

N= Besaran populasi

e= Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih ditolerir, misalnya 10%.

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e=10%, adalah.

$$n = \frac{1486}{1 + 1486(0,1^2)}$$

n=93,69 dibulatkan menjadi 94.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.⁸

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari nasabah Pegadaian Syariah Sipirok mengenai kepercayaan mereka menggunakan jasa pengadaian.

⁸Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 118

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT.Pegadaian Syariah Sapiro, jurnal, skripsi dan buku-buku yang relevan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab tadi yang diselidiki) untuk diisi, terutama pada penelitian survey.⁹ Responden di sini adalah nasabah Pegadaian Syariah Sapiro, sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup dengan menyediakan alternatif jawaban bagi responden. Untuk skalapengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu skala *likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif.

⁹*Ibid.* hlm.134

Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

Skor Sifat Pernyataan	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Ragu-Ragu (RR)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Dalam menyusun angket, agar tidak lari dari permasalahan yang akan diteliti, maka penulis menyusun kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket Tentang Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	a. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) b. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan/ Keyakinan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>)	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Tentang Kualitas Produk

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
2	Kualitas Produk (X ₂)	a. Keandalan b. Responsif c. Bukti Nyata	1, 2, 3, 4 5, 6 7, 8, 9, 10

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Tentang Kepuasan Nasabah

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
4	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Kepuasan Terhadap Karyawan b. Kepuasan Terhadap Fasilitas Fisik c. Kemudahan	1, 4, 5, 10 3, 6, 9 2, 7, 8

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

F. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS versi 23 sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas merupakan tingkat di mana suatu alat pengukur, mengukur apa yang seharusnya diukur. Data penelitian tidak akan berguna apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tersebut tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing-masing

atribut Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *corrected item total correlation*. Jika ditemukan r hitung $\geq r$ tabel maka alat tersebut valid.¹⁰

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar.¹¹ Karena itu untuk mengetahui hasil penelitian pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.¹²

2. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.¹³ Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data berupa *mean*, *standard deviation*, minimum, maksimum dan lain-lain.

¹⁰Jonathan Sarwono, *Rumus-Rumus Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 249.

¹¹*Ibid.*, hlm. 181.

¹²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Diponegoro, 2006), hlm. 45.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Op. Cit.*, hlm. 142.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian sebagai berikut:

a. Pendekatan Grafik Histogram

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.¹⁴

b. Metode Grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual*

Penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹⁵

4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak.¹⁶ Data yang baik seharusnya mempunyai hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika nilai Sig. > 0,1 maka

¹⁴Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 55.

¹⁵Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 144.

¹⁶Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

dinyatakan linier sedangkan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka dinyatakan tidak linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.¹⁷

Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Suatu model regresi dinyatakan dari multikolinieritas adalah jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

¹⁷Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 93.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat tergantung pada dua atau lebih variabel yang bebas. Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.¹⁹ Untuk menjawab permasalahan apakah kualitas pelayanan, dan kualitas produk secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Sipirok digunakan analisis regresi linier berganda.

Rumus yang dipakai: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah Pegadaian Syari'ah Sipirok

X1 : Kualitas pelayanan.

X2 : Kualitas produk.

a : Nilai intersep (konstanta).

b1,b2 : Koefisien regresi.

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai

¹⁸Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 165.

¹⁹Sugiyono dan Agus Susanto, *Op. Cit.*, hlm. 303

R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik.²⁰

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.²¹

8. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.²² Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²⁰Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 246.

²¹Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 8.

²²Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 244.

b. Uji Signifikasi Simultan (uji f)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.²³ Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²³*Ibid.*, hlm. 245.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah

1. Sejarah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok

Sejarah pegadain syariah terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus emban oleh pegadaian untuk mencegah riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103 /2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.¹

Layanan Gadai Syariah ini merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (PERSERO) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*Rahn*” yang dibagi PT. Pegadaian (PERSERO) dapat di pandang sebagai pengembangan produk, sedang

¹¹ M. Habiburrahman, *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kuwais, 2012), hlm. 218.

bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *Rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula dibawah binaan sistem administrasi modren, yaitu azas rasionalitas, efesiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai-nilai Islam.

Fungsi opsai pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian syariah /Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisai dibawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (PERSERO).ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaan nya dari usaha gadai konvensional.

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September tahun 2003. Masih di tahun yang sama pula, empat kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah.Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik, seperti tidak memungut bunga sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan

melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan/atau bagi hasil.

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah Ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program dibidang ekonomi. Pada tanggal 1 April 2010 pegadaian syariah membuka unit di Jalan Simangambat kelurahan Pasar Sapiro, akan tetapi karena lokasi perusahaan kurang strategis maka pada tahun 2012 Pegadaian Syariah Unit Syariah Sapiro di relokasikan dari Jalan Simangambat ke Jalan Merdeka kelurahan Pasar Sapiro, hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan akses masyarakat datang ke pegadaian karena terletak di pinggir jalan raya Sapiro-Sidimpuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sapiro, yaitu:

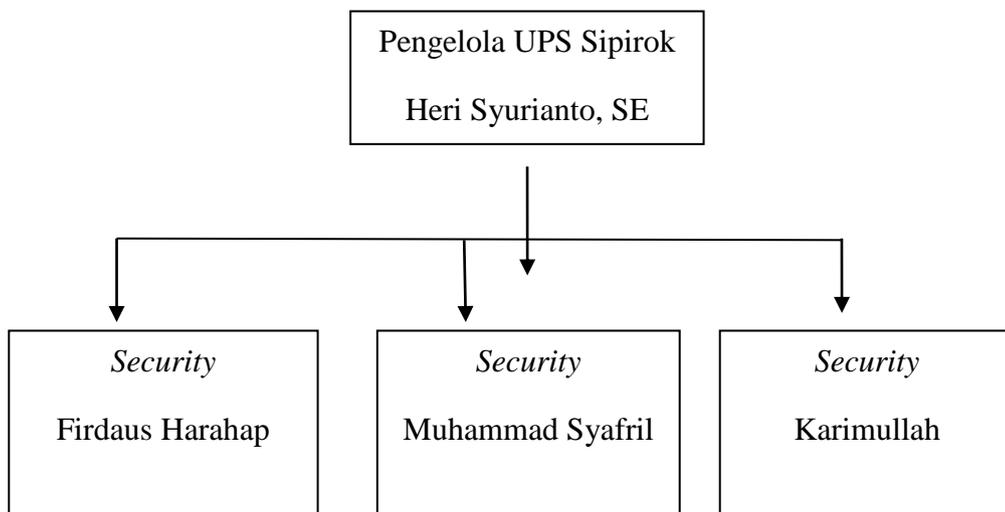
- a. Visi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sapiro ”Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.
- b. Misi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sapiro “Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk

mendorong pertumbuhan ekonomi. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan”.

3. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan tempat kegiatan dalam usaha mencapai tujuan yang telah diterapkan dari sekelompok manusia yang kerjasama, agar kerjasama tersebut dapat berjalan dengan baik, maka adanya pembagian tugas wewenang dan tanggungjawab dari masing-masing bagian.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



4. Jasa Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah menawarkan jasa kepada masyarakat dalam beberapa bentuk, sebagai berikut:

a. Pemberi Pinjaman

Pemberian pinjaman atau pembiayaan berdasarkan hukum gadai syariah. Produk dimaksud, mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan harta benda sebagai jaminan. Harta benda gadai harus berbentuk barang bergerak. Oleh karena itu, pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan kualitas serta jumlah barang yang akan digadaikan.

b. Penaksiran nilai harta benda

Penaksiran nilai harta benda yang dilakukan oleh pegadaian syariah merupakan pelayanan berupa jasa. atau nilai suatu harta benda kepada warga masyarakat. Jasa yang ditaksir itu, biasanya meliputi semua harta benda dan tidak bergerak. Jasa dimaksud, diberikan kepada warga masyarakat yang menginginkan kualitas harta benda seperti emas, perak, dan berlian. Biaya yang dikenakan oleh nasabah berupa ongkos penaksiran barang.

c. Penitipan barang berupa sewa (*ijarah*)

Penitipan barang berupa sewa yang dilakukan pegadaian syariah berarti menerima titipan barang dari warga masyarakat berupa surat-surat berharga misalnya, sertifikat tanah, ijazah, mobil dan sebagainya. Surat-surat penitipan barang berharga dimaksud, diberikan kepada masyarakat yang melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama. Atas jasa

penitipan surat-surat berharga pegadaian syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa sewa penitipan barang.

d. Gold Counter

Gold Counter adalah jasa penyediaan fasilitas berupa tempat penjualan emas yang berkualitas eksekutif dan aman yang disediakan oleh pegadaian syariah. *Gold Counter* semacam toko emas galeri. Setiap pembelian di toko milik pegadaian syariah akan dilampiri sertifikat jaminan. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan bagi warga masyarakat kelas menengah, yang masih peduli dengan image, berdasarkan sertifikat dimaksud, warga masyarakat mempercayai dan yakin bahwa kualitas dan keaslian emas yang dibeli di toko tersebut mempunyai legalitas.

5. Produk Pegadaian Syariah

a. Gadai Syariah (*Rahn*)

Gadai syariah (*rahn*) adalah pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai syariah dengan barang jaminan berupa emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

Keuntungan Gadai Syariah (*Rahn*)

- 1). Produktif
- 2). Praktis
- 3). Optimal
- 4). Flekdibel
- 5). Menentramkan

Persyaratan pinjaman:

- a) Menyertakan fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, Paspor, dan sebagainya).
 - b) Menyerahkan barang sebagai jaminan (*marhūn*) seperti: perhiasan emas, berlian, kendaraan bermotor, dan barang-barang elektronik.
 - c) Untuk kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kepemilikan (BPKB) dan fotokopi STNK sebagai pelengkap jaminan.
 - d) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
 - e) Menandatangani akad.
- b. ARRUM (Ar-Rhan Untuk Usaha Mikro/ Kecil)

Arrum (Ar-Rahn untuk usaha mikro/kecil) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro/kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor. Untuk produk ARRUM Emas, barang jaminan yang disimpan di pegadaian adalah emas. Keuntungan ARRUM.

- 1) Menambah modal kerja usaha untuk memperbesar skala bisnis anda.
- 2) Kendaraan yang menjadi jaminan tetap dapat anda gunakan untuk faktor produksi.
- 3) Prosedur dan syarat yang mudah serta waktu survei sampai pencapaian cepat.
- 4) Biaya ijarah yang relatif ringan dan biaya administrasi yang tidak memberatkan.

- 5) Jangka waktu peminjaman yang fleksibel, serta bebas menentukan pilihan pembayaran (angsuran atau sekaligus).

Persyaratan pembiayaan

- a) Menyertakan fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, Paspor, dan sebagainya).
 - b) Menyerahkan dokumen kepemilikan, kendaraan bermotor (BPKB), atau Emas sebagai agunan.
 - c) Memiliki usaha produktif minimal telah berjalan 1 tahun.
 - d) Survey dan analisa kelayakan usaha.
 - e) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
 - f) Menandatangani akad ARRUM
- c. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan MULIA oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad MULIA menggunakan akad *murābahah* dan *rahn*.

Keuntungan berinvestasi melalui Logam Mulia:

- 1) Alternatif Investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset anda
- 2) Jembatan mewujudkan niat mulia

- 3) Merupakan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk pengembangan usaha atau menyehatkan cashflow keuangan bisnis anda.
- 4) Tersedia pilihan logam mulia
- 5) Pembelian Logam Mulia dapat dilakukan dengan berbagai pola yang diinginkan nasabah baik secara tunai, kredit (angsuran) atau dengan sistem angsuran.

Persyaratan

- a) Menyerahkan Fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya.
- b) Mengisi formulir aplikasi Mulia
- c) Menyerahkan Uang muka (apabila pembelian dengan pola kredit atau angsuran dan pola arisan).
- d) Menandatangani akad mulia.
- d. Multi Pembayaran Online (MPO).

Multi Pembayaran *Online* (MPO) merupakan layanan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian syariah daam mempermudah nasabah dalam memenuhi berbagai kebutuhan rumah tangga. Layanan pembayaran online yang ditawarkan diantaranya layanan pembayaran tagihan listrik, telepon, internet, PDAM, indovesion, token listrik, pulsa elektrik serta pembelian tiket kereta apai dan sebagainya secara *online* di *outlet* pegadaian syariah seluruh Indonesia.

- e. AMANAH (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah untuk karyawan tetap.

f. REMITANCE (Solusi Mudah Pengiriman atau Penerimaan Uang)

Layanan penegrimian/ penerimaan uang dari dalam dan luar negeri bekerja sama dengan Western union, Delima, BNI Smart.

B. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 23 sebagai berikut:

1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikan 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df=94-2=92$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,170. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Ply 1	0,471	Instrument valid , jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df= 92$ pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh $r_{tabel} 0,170$	valid
Ply2	0,574		valid
Ply 3	0.418		valid
Ply 4	0,551		valid
Ply 5	0,535		valid
Ply 6	0,573		valid
Ply 7	0,613		valid
Ply 8	0,643		valid
Ply 9	0,500		valid
Ply 10	0,562		valid

Ply 11	0,692		valid
Ply 12	0,634		valid
Ply 13	0,655		valid
Ply 14	0,520		valid
Ply 15	0,564		valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1- 15 untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,170. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Prduk1	0,724	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=91$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 1,661$.	valid
Prduk2	0,501		Valid
prduk 3	0,492		valid
Prduk4	0,659		Valid
Prduk5	0,529		Valid
Prduk6	0,451		Valid
Prduk7	0,428		Valid
Prduk8	0,478		Valid
Prduk9	0,503		Valid
Prduk10	0,605		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kualitas produk adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$

dimana r_{tabel} adalah 1,1661. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Kps1	0,269	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $df=91$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 2,36$	valid
Kps2	0,236		Valid
Kps3	0,243		Valid
Kps4	0,276		Valid
Kps5	0,263		Valid
Kps6	0,370		Valid
Kps 7	0,258		Valid
Kps8	0,391		valid
Kps9	0,325		Valid
Kps10	0,340		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan nomor 1 sampai 10 untuk variabel kepuasan nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} adalah 2,36. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N Of Items</i>
Kualitas pelayanan	0,894	15
Kualitas produk	0,838	10
Kepuasan nasabah	0,628	10

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari hasil tabel 4.4 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah $0,894 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas produk adalah $0,840 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas produk (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah adalah $0,628 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan nasabah (Y) adalah reliabel.

2 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Uji statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, minimum, maksimum dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	94	37	75	59,83	6,584
Produk	94	25	50	40,78	4,551

Kepuasan	94	32	49	41,05	3,465
Valid N (listwise)	94				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 94 mempunyai nilai *mean* sebesar 59,83 dengan nilai minimum 37 dan nilai maksimum 75 serta standar deviasinya sebesar 6,584.

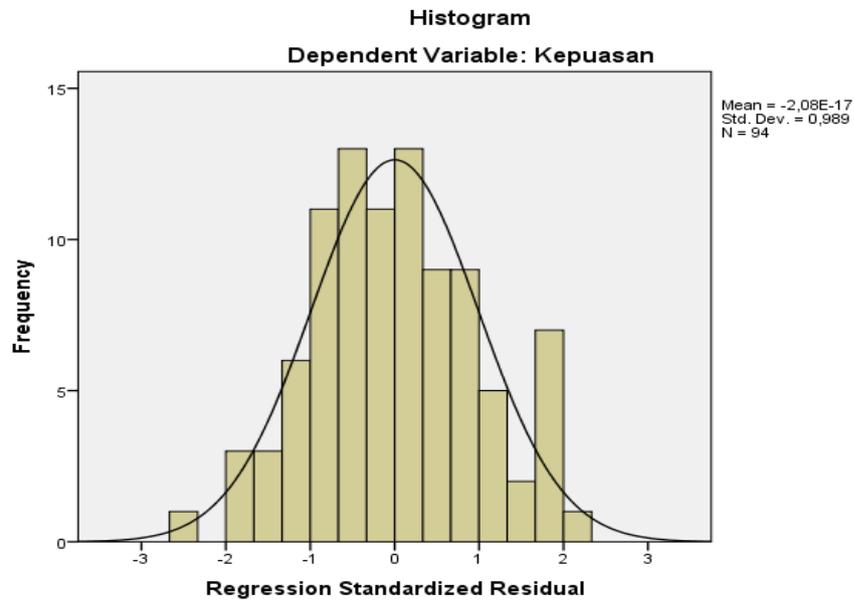
Variabel kualitas produk dengan jumlah data (N) sebanyak 94 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,78 dengan nilai minimum 25 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 4,551.

Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 94 mempunyai nilai *mean* sebesar 41,05 dengan nilai minimum 32 dan nilai maksimum 49 serta standar deviasinya sebesar 3,465.

3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada grafik histogram jika distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka distribusi data tersebut normal. Pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* jika titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut sudah normal. Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

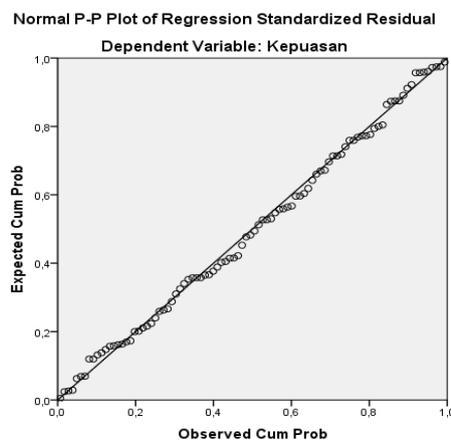
Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas
Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Penelitian

(data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sudah normal.

4 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel terikat dengan variabel bebas mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai Sig. > 0,1 dan jika nilai Sig. < 0,1 maka dinyatakan tidak linier.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dengan Kualitas Pelayanan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	667.116	26	25.658	3.823	.000
		Linearity	533.012	1	533.012	79.427	.000
		Deviation from Linearity	134.104	25	5.364	.799	.729
n	Within Groups		449.618	67	6.711		
	Total		1116.734	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,729. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 ($0,729 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabelkepuasan nasabah dengan variabel kualitas pelayananadalah linier.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dengan Kualitas Produk

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Produk	Between Groups	(Combined)	613.294	18	34.072	5.076	.000
		Linearity	516.139	1	516.139	76.892	.000
		Deviation from Linearity	97.155	17	5.715	.851	.631

Within Groups	503.440	75	6.713		
Total	1116.734	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,631. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,631 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel kualitas produk adalah linier.

5 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.410	2.405		7.656	.000		
Pelayanan	.218	.088	.414	2.485	.015	.199	5.015
Produk	.236	.127	.309	1.857	.067	.199	5.015

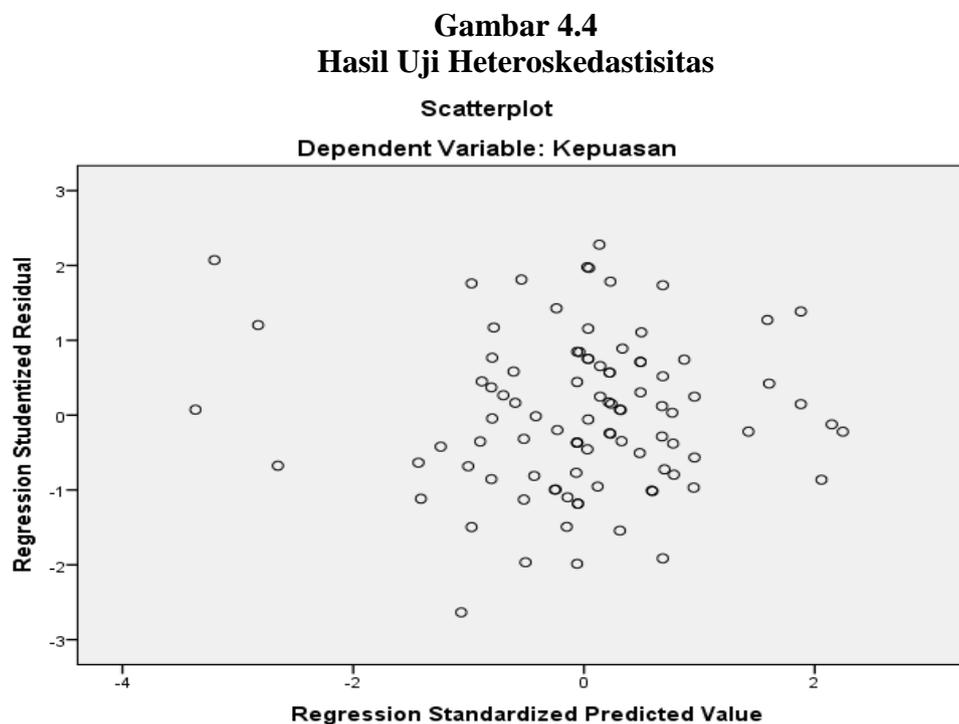
Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,199 > 0,1$ dan variabel kualitas produk adalah $0,199 > 0,1$. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas produk adalah $5,015 < 10$, dan variabel kualitas produk adalah $5,015 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan gambar 4.4 dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah

angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.410	2.405		7.656	.000
Pelayanan	.218	.088	.414	2.485	.015
Produk	.236	.127	.309	1.857	.067

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 \text{Plyn} + b_2 \text{prduk}$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka persamaan Y terbentuk dari hasil uji analisisnya adalah:

$$\text{Kepuasan nasabah} = 18,410 + 0,218 \text{Plyn} + 0,236 \text{prduk}$$

Keterangan:

Y = Keputusan

a = Konstanta

b_1 b_2 = Koefisien regresi linear berganda

Plyn = kualitas Pelayanan

prduk = kualitas produk

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 18,410, artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dianggap konstan atau 0 maka kepuasan nasabah nilainya sebesar 18,410.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,218, artinya apabila tingkat kualitas pelayanan meningkat 1 persen maka kepuasan nasabah adalah meningkat sebesar 21,8 persen. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, semakin naik kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.
- c. Koefisien regresi variabel kualitas produk sebesar 0,236, artinya apabila tingkat kualitas produk meningkat 1 persen maka kepuasan nasabah adalah meningkat sebesar 23,6 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah, semakin naik kualitas produk maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

7 Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.410	2.405		7.656	.000
Pelayanan	.218	.088	.414	2.485	.015
Produk	.236	.127	.309	1.857	.067

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh atau tidak terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut:

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independen, jadi $df=94-2-1=91$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,485 dan

t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,485 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Sig. sebesar 0,015 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,015 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada variabel kualitas produk memiliki t_{hitung} sebesar 1,857 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,857 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel kualitas produk memiliki nilai Sig. sebesar 0,067 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,067 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	554.317	2	277.159	44.845	.000 ^b
Residual	562.417	91	6.180		
Total	1116.734	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

F_{tabel} untuk signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan *regression* (df 1) adalah 2 dan *residual* (df 2) adalah 91, maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,36.

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 44,845 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,36 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($44,845 > 2,36$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi *Adjusted* (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar variabel-variabel secara bersama-sama mampu memberi penjelasan mengenai variabel devenden.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi *Adjusted* (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.496	.485	2.486

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,485. Menunjukkan bahwa 48,5 persen variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah sedangkan 51,5 persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 diketahui bahwa:

1. Hasil uji validitas untuk 35 item pernyataan dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$ atau $df=94-2=92$ adalah 0,169 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif maka 35 item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas diketahui bahwa dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,600 sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.
2. Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa dengan jumlah data (N) sebanyak 94, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *mean* sebesar 59,83 dengan nilai minimum 37, nilai maksimum 75, standar deviasinya 6,584. Variabel kualitas produk mempunyai nilai *mean* sebesar 40,78 dengan nilai minimum 25, nilai maksimum 50, standar deviasinya 4,551. Variabel kepuasan nasabah mempunyai nilai *mean* sebesar 41,05 dengan nilai minimum 32, nilai maksimum 49, standar deviasinya 3,465.

3. Hasil uji normalitas diketahui pada grafik histogram bahwa distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka pola distribusi data tersebut normal dan pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* bahwa penyebaran datanya disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut telah normal. Selanjutnya, hasil uji linearitas menyatakan bahwa antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang linear karena diketahui memiliki nilai Sig. > 0,1.
4. Hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF < 10, maka dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dinyatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas.
5. Persamaan analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$K_{ps} = \alpha + b_1 Plyn + b_2 prduk + e$$

$$K_{ps} = 18,410 + 0,218 Plyn + 0,089 Prduk + e$$
6. Hasil uji koefisien determinasi faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 48,5% sedangkan sisanya 51,5% dipengaruhi oleh faktor lain.
7. Secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,485 > 1,661$) dan nilai Sig. < α ($0,015 < 0,1$). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu Irsan Andri Siregar” Adanya

pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan dipersepsikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah tersebut.” secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, dukungan teori menurut Kasmir, ”*Etika Customer Service*”, menyatakan bahwa: Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

8. Secara parsial variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,857 > 1,661$) dan nilai $Sig. < \alpha$ ($0,067 < 0,1$). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi Wayan Adi Virawan” bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pelanggan. secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap keputusan pelanggan. Selanjutnya, dukungan teori menurut Philip Kotler, “*Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*”, menyatakan bahwa: segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli untuk dipergunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.
9. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,845 > 2,36$) dan nilai $Sig. < 0,1$ ($0,000 < 0,01$). Hasil penelitian

ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu Noor Fuad menyatakan dalam penelitiannya Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,485 > 1,661$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,857 > 1,661$).
2. Hasil uji secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,845 > 2,36$).
3. Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,485. Menunjukkan bahwa 48,5persen variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi keputusan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok. Sedangkan 51,5persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok. Ada beberapa saran yang di berikan peneliti yaitu:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai faktor-faktor yang perlu di pertimbangkan dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan nasabah. Maka, disarankan untuk pihak pegadaian agar lebih mengembangkan faktor-faktor tersebut sebab semakin tingginya tingkat persaingan di dunia lembaga keuangan dan semakin dinamisnya kebutuhan dan keinginan para nasabah.
2. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik dan mempertahankan kualitas produk pegadaian syariah.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada jumlah nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Basu Swastha *DH, Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Depok: Cahaya Qur'an, 2008.
- Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- _____, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- _____, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*, Jakarta: PT Gramedia.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2002
- Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Dasar Dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994.
- Hermawan Kartajaya dan Muahammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing* (Jakarta: Mizan, 2006.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* Semarang: Diponogoro, 2006.
- Johan Arifin., *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Jonathan Sarwono, *Rumus-Rumus Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi* Yogyakarta: Andi, 2015.
- Kasmir, *Etika Customer Service* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- M. Habiburrahman, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais, 2012.
- M. Quraish Shihab *Tafsir Al-Mishbah* Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawalim Pers, 2008.

- _____, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitati*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cetakan 1, Jakarta: Kerjasama Gema Insani Press dengan Tazkia Institute, GIP, 2001.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*, Jakarta: Indeks 2005.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Prilaku*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- _____, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS*, Medan: USU Pers, 2008.
- Syafruddin Chan, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafik, 2008
- Deby Meigy Arzena” Pengaruh kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BANK MANDIRI Tbk CABANG MUARO PADANG”, Jurnal,
- Asmai Ishak, ”Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya”, Jurnal Siasat Bisnis, Edisi I Vol. 3 (Nopember 1996).

Noor Fuad Pengaruh” Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel” skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2013.

Tatang Kusmayadi, "Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan"STIE STAN Indonesia mandiri 2007.

Wawancara dengan nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Syariah Sipirok yaitu Ibu Lusiana Yanti Piliang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ratih Mulyani
2. Tempat/Tgl. Lahir: Silandit /06 Juli 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jalan BM Muda No 95, Silandit Kota Padangsidempuan
6. Email : ratihmulyani40@yahoo.com

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 200301 Pudun (2000-2006).
2. SMP Negeri 5 Padangsidempuan (2006-2009).
3. SMA Negeri 3 Padangsidempuan (2009-2012).
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2012-2017).

Lampiran 1

Daftar Kuesioner

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara/i
Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.
3. Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang disediakan dan jawaban tersebut dijamin kerahasiaannya serta tidak berpengaruh terhadap kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai nasabah.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti

RATIH MULYANI
12 220 0080

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) UNIT SIPIROK

1. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan :

2. Petunjuk pengisian

Beri tanda cek list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

Kriteria Penelitian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pernyataan

1. PERNYATAAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Lokasi PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok sangat strategis dan mudah dijangkau.					
2	PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih.					
3	Informasi yang diberikan karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok mudah untuk dimengerti dan dipahami.					
4	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah.					
6	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan.					
7	Karyawan PT. Pegadaian Syariah					

	(PERSERO) Unit Sapirook menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah.					
8	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.					
9	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook memiliki pengetahuan yang baik untuk memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah.					
10	PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.					
11	PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.					
12	Transaksi di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook bebas dari kekeliruan.					
13	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.					
14	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.					
15	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.					

2. PERNYATAAN VARIABEL KUALITAS PRODUK

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Prosedur dalam permohonan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook sangat cepat.					
2	Persyaratan yang diperlukan dalam permohonan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook sangat mudah.					
3	Permohonan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook tepat waktu.					
4	Proses pengurusan pembiayaan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook tidak berbelit-belit.					
5	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah.					
6	Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook berikap ramah dan sopan.					
7	Biaya pemeliharaan atau penyimpanan barang gadai di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook cukup terjangkau.					
8	Barang jaminan tersimpan aman di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook.					
9	Permohonan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirook tidak perlu membuka rekening.					

10	Pelunasan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok dapat dilakukan sewaktu-waktu.					
----	---	--	--	--	--	--

3. PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.					
2	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam setiap melakukan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.					
3	Saya merasa puas dengan kenyamanan ruangan yang ada pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.					
4	Saya merasa puas terhadap karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok yang memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas.					
5	Saya merasa puas terhadap karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok yang memberikan informasi dengan tutur kata yang baik dan sopan.					
6	Saya merasa puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.					
7	Saya merasa puas dengan prosedur yang cepat di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sipirok.					
8	Saya merasa puas dengan persyaratan					

	yang diperlukan dalam permohonan pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok sangat mudah.					
9	Saya merasa puas terhadap kebersihan ruangan yang ada pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok.					
10	Saya merasa puas terhadap keakuratan perhitungan dalam proses pembiayaan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sapirok.					

45	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
46	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	60
47	3	2	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	36
48	4	3	4	4	3	2	4	2	2	4	1	1	2	4	1	37
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
50	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	47
51	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
52	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	63
53	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	56
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	61
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	61
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	56
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	4	58
63	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
64	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	40
65	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	65
66	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	54
67	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
68	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	61
69	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	62
70	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	60
71	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	3	56
72	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	59
73	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	59
74	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	65
75	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	63
76	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	61
77	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	55
78	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	3	58
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
80	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	64
81	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	54
82	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	2	3	59
83	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	58
84	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	64
85	5	3	4	5	3	2	4	4	5	5	4	2	4	4	5	59
86	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	53
87	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
88	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	61
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
91	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	64
92	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	59
93	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	64

94	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	2	5	4	4	63
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hasil Uji Instrumen Variabel Kualitas Produk (X₂)

Responden	Butir Soal										Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
2	2	2	2	2	3	4	5	5	3	3	3	28
3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	42
4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	38
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
8	2	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	37
9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
10	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	36
11	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
14	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	45
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	34
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44
17	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
18	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46
19	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	46
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
22	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	36
23	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
24	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	35
25	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	45
28	4	4	4	2	4	5	5	3	2	4	4	35
29	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	46
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	33
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
37	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
38	2	2	4	4	4	3	5	5	4	4	4	35

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	40
41	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	33
42	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54
43	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	55
44	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	56
45	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
46	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	60
47	3	2	4	3	2	2	3	2	3	1	36
48	4	3	4	4	3	2	4	2	2	4	37
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	47
51	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	49
52	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	63
53	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	57
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	53
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	56
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	61
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	56
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	55
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
63	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	55
64	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	40
65	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	65
66	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	54
67	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	64
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
69	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	62
70	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	60
71	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	56
72	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	59
73	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	59
74	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	65
75	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	63
76	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	61
77	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	55
78	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	58
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
80	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	64
81	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	54
82	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	59
83	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	58
84	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	64
85	5	3	4	5	3	2	4	4	5	5	59
86	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	53
87	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	59

88	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	61
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	61
91	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	64
92	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	59
93	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	64
94	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	63

Hasil Uji Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Butir Soal										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
2	4	5	3	2	3	3	5	4	4	4	37
3	5	5	4	5	4	3	5		5	5	46
4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	3	35
5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	46
6	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	44
7	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	41
8	5	5	4	4	3	3	2	2	2	4	38
9	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	47
10	4	4	5	3	3	4	5	3	2	4	43
11	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	42
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	40
13	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	42
14	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	35
15	5	4	3	5	4	4	4	2	3	2	38
16	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	40
17	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	42
18	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	35
19	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	38
20	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
22	5	5	4	5	4	4	2	4	5	2	39
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	36
24	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	38
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	48
27	5	5	5	4	3	2	4	3	4	4	40
28	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	45
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	35
30	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	46
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	33
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	41
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	40

35	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	50
36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	41
38	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	35
39	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	40
40	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	40
41	5	5	3	4	3	2	5	5	5	4	33
42	5	5	2	4	4	2	5	4	5	3	36
43	5	5	4	4	2	2	4	3	3	3	40
44	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	35
45	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	40
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44
47	3	2	3	4	3	3	2	5	4	3	27
48	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	38
49	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	47
50	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
52	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	40
53	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	37
54	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	43
55	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	42
57	5	2	5	5	2	4	5	4	4	4	35
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
59	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	40
60	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	42
61	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	35
62	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
63	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
64	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	43
65	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	39
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
67	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	40
68	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	33
69	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	43
70	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	40
71	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	44
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	41
73	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	43
74	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	42
75	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	46
76	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	46
77	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	41
78	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	41
79	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42

80	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	44
81	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
82	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
83	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	44
84	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
85	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
86	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	43
87	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	33
88	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	37
89	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
90	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
91	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	43
92	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
93	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	41
94	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
Ply 1	0,471	Instrument valid , jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df= 92 pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh r _{tabel} 0,170	valid
Ply2	0,574		valid
Ply 3	0,418		valid
Ply 4	0,551		valid
Ply 5	0,535		valid
Ply 6	0,573		valid
Ply 7	0,613		valid
Ply 8	0,643		valid
Ply 9	0,500		valid
Ply 10	0,562		valid
Ply 11	0,692		valid
Ply 12	0,634		valid
Ply 13	0,655		valid
Ply 14	0,520		valid
Ply 15	0,564		valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Item pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
Prduk1	0,724	Instrumen valid, jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df=91. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r _{tabel} = 1,661.	valid
Prduk2	0,501		Valid
prduk 3	0,492		valid
Prduk4	0,659		Valid
Prduk5	0,529		Valid
Prduk6	0,451		Valid
Prduk7	0,428		Valid
Prduk8	0,478		Valid
Prduk9	0,503		Valid
Prduk10	0,605		Valid

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Kps1	0,269	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df=91. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 2,36$	valid
Kps2	0,236		Valid
Kps3	0,243		Valid
Kps4	0,276		Valid
Kps5	0,263		Valid
Kps6	0,370		Valid
Kps 7	0,258		Valid
Kps8	0,391		valid
Kps9	0,325		Valid
Kps10	0,340		Valid

Hasil Uji Reliabilitas

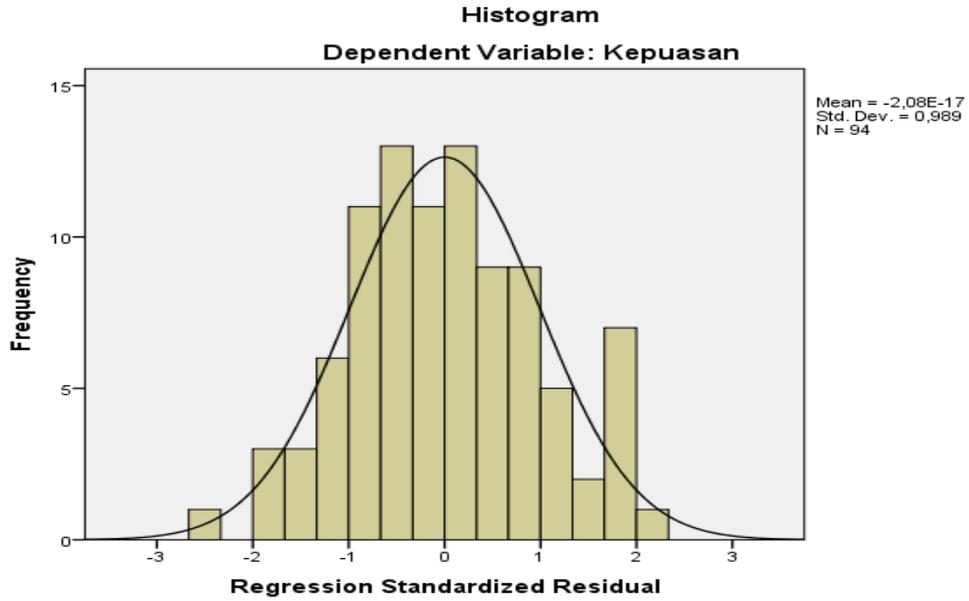
variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N Of Items</i>
Kualitas pelayanan	0,894	15
Kualitas produk	0,838	10
Kepuasan nasabah	0,628	10

Hasil Uji Statistik Deskriptif

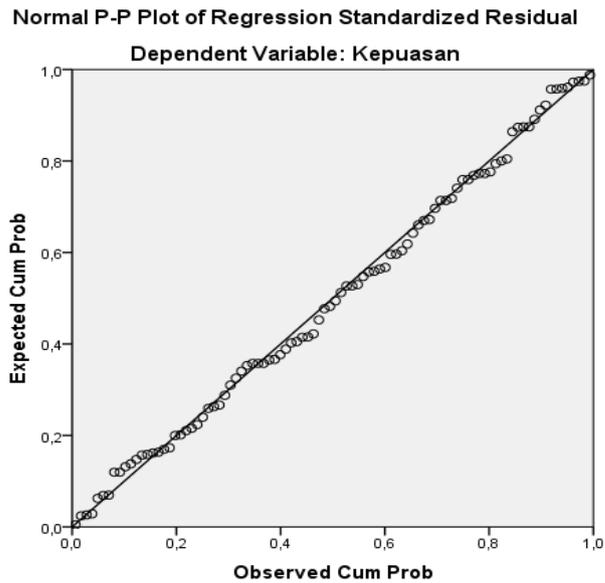
	N	Minimum	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	94	37	75	59,83	6,584
Produk	94	25	50	40,78	4,551
Kepuasan	94	32	49	41,05	3,465

Valid N (listwise)	94				
-----------------------	----	--	--	--	--

Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Hasil Uji Normalitas



Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dengan Kualitas Pelayanan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	667.116	26	25.658	3.823	.000
		Linearity	533.012	1	533.012	79.427	.000
		Deviation from Linearity	134.104	25	5.364	.799	.729
	Within Groups		449.618	67	6.711		
Total			1116.734	93			

Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dengan Kualitas Produk

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Produk	Between Groups	(Combined)	613.294	18	34.072	5.076	.000
		Linearity	516.139	1	516.139	76.892	.000
		Deviation from Linearity	97.155	17	5.715	.851	.631
	Within Groups		503.440	75	6.713		
Total			1116.734	93			

Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

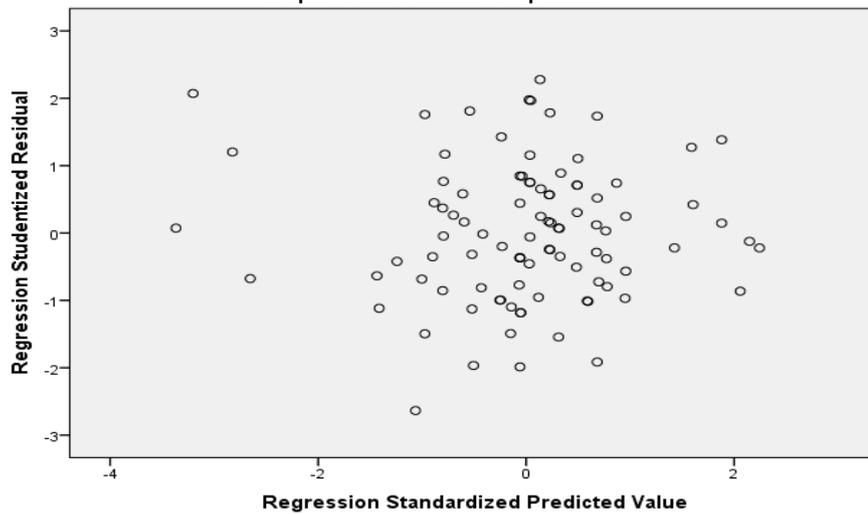
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.410	2.405		7.656	.000		

Pelaya nan	.218	.088	.414	2. 48 5	.015	.199	5.015
Produk	.236	.127	.309	1. 85 7	.067	.199	5.015

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.410	2.405		7.656	.000
Pelayanan	.218	.088	.414	2.485	.015
Produk	.236	.127	.309	1.857	.067

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.410	2.405		7.656	.000
Pelayanan	.218	.088	.414	2.485	.015
Produk	.236	.127	.309	1.857	.067

**Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	554.317	2	277.159	44.845	.000 ^b
Residual	562.417	91	6.180		
Total	1116.734	93			

**Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi *Adjusted* (R²)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.496	.485	2.486