



**PENGARUH RELIABILITAS KARYAWAN TERHADAP,
KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT SYARIAH SADABUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
NIM.14 401 00189

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENGARUH RELIABILITAS KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT SYARIAH SADABUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

MAHRINI SAPUTRI DAULAY
NIM.14 401 00189

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENGARUH RELIABILITAS KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT SYARIAH SADABUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
NIM.14 401 00189

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 00

Pembimbing II

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 19841130 201801 2 001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



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. **Mahraini Saputri Daulay**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, September 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperti halnya terhadap skripsi a.n. **Mahraini Saputri Daulay** yang berjudul "**Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) 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 mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 19841130 201801 2 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mahraini Saputri Daulay
NIM : 14 401 00189
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-5
Judul Skripsi : **Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiaris sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 September 2018

Saya yang menyatakan,



MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
NIM. 14 401 00189

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Mahraini Saputri Daulay
Nim : 14 401 00189
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 19 September 2018
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

688F1AFF373259207

6000
RAKORRUPAN



MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
Nim: 14 401 00189



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

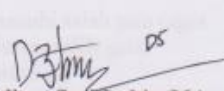
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Mahraini Saputri Daulay
Nim : 14 401 00189
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Ketua

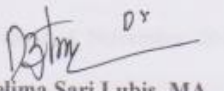
Sekretaris


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

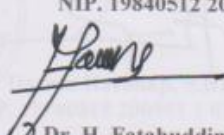

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002


R. Awwadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 00


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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jum'at/09 November 2018
Waktu : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS/ 75,25 (B)
IPK : 3,51
Predikat : Cumlaude



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
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH RELIABILITAS KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT SYARIAH SADABUAN

: MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
: 14 401 00189

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 12 November 2018
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

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, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan**, 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) Padangsidempuan.

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 Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap, M. A Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil

Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Nofinawati, M.A Ketua Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Aswadi Lubis, SE., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu M.M 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 Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak serta Ibu Karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan serta seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa keluarga tercinta yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini. Terutama untuk Ayahanda Hasanul Arifin Daulay dan Ibunda Dermawati Hutagalung yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan, serta kepada kakak (Risky Amelia Daulay), dan juga adik (Mahreza Saputra Daulay, Mira Adelina Daulay, Nur Ainun Daulay)

yang juga selalu memberikan semangat dan dorongan, karena keluarga menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

9. Para sahabat Fitriani Batubara, Irma Suriani Daulay, Nur Cahaya Lubis dan tak lupa buat Ramlah Zakiyah SE yang telah banyak membantu, memberikan masukan, nasehat, motivasi, serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu khususnya Perbankan Syariah 5 yang telah banyak membantu, dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.

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, September 2018
Peneliti,

MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
NIM. 14 401 00189

PEDOMAN 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 translitasinya 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	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	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 harkat 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 harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....اْى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
.....وْ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 (Tsaydid)

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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ل. 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 diakhir 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 per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

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 : MAHRAINI SAPUTRI DAULAY
NIM : 14 401 00189
Judul Skripsi : Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Setiap organisasi bertujuan untuk maju dan berkembang dimasa yang akan datang. Untuk mencapai hal tersebut maka setiap organisasi, baik yang bersifat nirlaba maupun *profit oriented*, harus mampu merebut simpati konsumennya serta menjaga loyalitas mereka. Salah satu strategi yang dapat digunakan dalam situasi persaingan ini adalah dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka salah satu yang harus diperhatikan adalah pelayanan memiliki kehandalan (reliabilitas) dalam melayani pelanggan.

PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang berada di kota padangsidempuan. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang keuangan tentunya perusahaan menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan yang lain dalam merebut pangsa pasar. Oleh karena itu faktor reliabilitas karyawan dalam melayani untuk menciptakan kepuasan nasabah menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Nasabah yang puas diharapkan akan loyal, mampu mengajak orang lain menjadi nasabah baru, dan tidak mudah terpengaruh oleh promosi lembaga pesaing. Oleh karena itu perlu diteliti sejauh mana faktor reliabilitas karyawan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan memengaruhi kepuasan nasabahnya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan nasabah dan teori Reliabilitas. Secara umum penelitian ini banyak bersinggungan dengan teori-teori dalam ilmu manajemen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi linear sederhana, signifikasi parsial (uji-t). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 98 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal tersebut diperoleh dari uji koefisien determinasi (R^2) dengan nilai R square sebesar 0,230 artinya 23,0% pengaruh yang signifikan variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, sedangkan sisanya 77,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti, terdapat pengaruh antara Reliabilitas terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut diperoleh dari uji koefisien uji parsial (uji-t) diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,362 > 1,660$). Maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan reliabilitas atau H_a diterima.

Kata Kunci: Reliabilitas Karyawan dan Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	12
1. Reliabilitas Karyawan	12
a. Pengertian Reliabilitas	12
b. Pengertian Karyawan	14
c. Dimensi Kualitas jasa.....	15
2. Kepuasan Nasabah	19
a. Pengertian Kepuasan.....	19
b. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah	22
c. Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
d. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	25
e. Sifat-sifat Nasabah	25
f. Ciri-ciri Pelayanan.....	26

B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berpikir	30
D. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu Penelitian	32
B. Jenis penelitian.....	32
C. Populasi dan sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	34
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
1. Kuesioner.....	35
2. Observasi	36
E. Sumber Data	37
1. Data Primer.....	37
2. Data Skunder	37
F. Teknik Analisa Data	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
3. Uji Normalitas	39
4. Uji Linearitas	39
5. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
7. Uji Signifikansi Persial (Uji-t).....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan	42
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah.....	43
3. Slogan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.....	44
4. Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah	45
5. Produk Unggulan PT. Pegadaian(Persero)Unit Syariah Sadabua.....	47
6. Persyaratan Pinjaman Pegadaian Syariah.....	49
7. Struktur Organisasi Perusahaan.....	49
8. Tugas dan Tanggung Jawab.....	51
B. Analisis Hasil Penelitian.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Normalitas	55

4. Uji Linieritas.....	56
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.	57
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).	58
7. Uji Parsial (Uji-t).....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian.	59
D. Keterbatasan Penelitian.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.	62

.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Skema Kerangka pikir.....	30
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Angket
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket Variabel X Reliabilitas
- Lampiran 3 : Tabulasi Angket Variabel Y Kepuasan Nasabah
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y
- Lampiran 8 : Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
- Lampiran 9 : Hasil Uji Linearitas Reliabilitas terhadap Kepuasan
- Lampiran 10 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 : Hasil Uji Parsial
- Lampiran 13 : Tabel t

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi atau perusahaan bisnis merupakan bagian yang integral dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan, faktor diluar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi.¹

Perusahaan yang dapat berkembang dan maju dimasa depan hanyalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan.²

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

¹Sadili Samsuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm. 30-31.

²Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran jilid 1* (terj. Benyamin Molan), (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 179.

Menurut Philip kotler kepuasan merupakan “tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.

Menurut Engel dalam buku karangan M. Nur Rianto Al-Arif yang berjudul Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah :

kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan tmbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁴ Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya. Kualitas, apabila dikelola dengan tepat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁵ Sedangkan menurut Wykof, yang dikutip oleh M. Nur Nasution menyatakan kualitas jasa adalah tingkat

³M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

⁴Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 15.

⁵Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 143.

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶

Keberhasilan semua jenis organisasi pada dasarnya bergantung pada keahlian dan kemampuan komunikasi para karyawan yang membentuknya. Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan mereka. Tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.⁷

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Berry dan Parasuraman menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas jasa dapat dirangkum menjadi lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).⁸

Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan/perkreditan dengan sistem gadai. Pegadaian modern pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian dipraktikkan di wilayah-wilayah Eropa lainnya, Seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh VOC.⁹ Lahirnya pegadaian syariah dilandasi dengan terbitnya PP No. 10 tanggal 10 April 1990, yang menegaskan dilarangnya praktik riba, tidak ada perubahan dan berlanjut hingga terbitnya peraturan PP No. 103 tahun 2000

⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47.

⁷ Sadili Samsuddin, *Op. Cit.*, hlm. 31-32.

⁸ *Ibid.*, hlm. 56-57.

⁹ Andri soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta:Kencana, 2009), hlm. 388.

yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian Syariah sampai sekarang.¹⁰

PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan mempekerjakan beberapa orang karyawan. Peran karyawan sangat penting dalam melayani kebutuhan nasabah dengan memuaskan. Karyawan dituntut untuk dapat bekerja dengan ramah, sopan, jujur, cepat tanggap, terjamin, disamping kemampuan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya/akurat dan konsisten.

Untuk mempertahankan nasabahnya sehingga memutuskan untuk menggunakan jasa layanan di pegadaian maka unit pegadaian syariah sadabuan selalu berusaha memenuhi janji kepada nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Unsur terpenting dalam memenuhi janji tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang dimiliki harus dapat memberikan pelayanan kepada nasabah.

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

Produk	Jumlah Nasabah	
	Tahun 2016	Tahun 2017
Mulia	11	6
Ar-Rahn	1.883	1.850

¹⁰M. Habibur rahman, dkk. *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Penerbit Kuwais, 2012), Cet. Ke-1, hlm. 218.

Ar-Rum	2	12
Total	1.896	1.868

Sumber: Unit Pegadaian Syariah Sadabuan

Berdasarkan data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan ditahun 2016 sampai 2017 mengalami penurunan. berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti kepada karyawan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan keluhan yang paling banyak dikeluhkan para nasabah tentang jasa ujah terlalu mahal. Tetapi, menurut staf/karyawan itu hanya perasaan para nasabah. Dan untuk pelayanan, para karyawan sudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan yang dijanjikan. Tetapi, setiap nasabah ingin dilayani secara cepat dan tepat. Dan semua itu harus melalui proses sesuai dengan prosedur.¹¹

Hal ini berbanding terbalik dengan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terlihat bahwa beberapa orang nasabah mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Terutama dibidang pelayanan yang diberikan kepada para nasabah, keluhan yang paling banyak dikeluhkan oleh para nasabah saat berada diruang tunggu adalah waktu dalam proses gadai emas memakan cukup banyak waktu dan bahkan banyak sekali nasabah yang mondar mandir dan sering bertanya kepada para karyawan apa prosesnya sudah selesai.¹²

¹¹Wawancara dengan Erna Nasution, Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan, Selasa/13/02/2017 pukul 12.00.

¹²Wawancara dengan Mardayani/Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan, Selasa/13/02/2017 pukul 09.00.

Kemudian ada pengakuan nasabah yang mengatakan bahwa pada saat nasabah lain berada di ruang tunggu PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan ada nasabah yang datang dan berbicara kepada karyawan dan langsung masuk kedalam ruangan karyawan yang berada dibalik kaca pembatas, ini menyebabkan banyak pikiran negatif dibenak para nasabah yang lain terutama dalam hal pelayanan yang diberikan, bahwa nasabah yang memiliki hubungan keluarga/pribadi dengan karyawan akan lebih dulu dilayani karyawan tanpa menunggu antrian.¹³ hal ini jelas membuat nasabah yang lain jadi kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan Pada. Jika keadaan diatas terus berlangsung dalam waktu yang lama maka akan merugikan perusahaan. Semakin banyak komplain atau keluhan para nasabah berarti banyak konsumen/nasabah yang tidak puas. Faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah perlu menjadi perhatian perusahaan sehingga tingkat keluhan menjadi turun atau sedikit.

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan adalah faktor reliabilitas karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah. Aspek keandalan (reliabilitas) seorang karyawan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam usaha membangun kepuasan nasabah.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.”**

¹³Wawancara dengan fatimah /nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan, Selasa/13/02/2017 pukul 10.00.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas dapat diketahui bahwa identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan nasabah yang belum optimal.
2. Bukti fisik perusahaan meliputi lokasi antrian kurang luas dan fasilitas ruang antrian yang belum memadai.
3. Kecepatan, kesigapan dan ketepatan pegawai belum sepenuhnya terlaksanakan.
4. Keandalan dalam melayani nasabah yang dijanjikan belum sepenuhnya tercapai.
5. Perhatian penuh, keramahan dan sikap peduli yang diterima belum sepenuhnya dilaksanakan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti tidak membahas semua faktor yang diperkirakan memengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana yang dimiliki peneliti. Pembatasan masalah juga bertujuan agar peneliti lebih fokus dan terarah pada pembahasan yang dikaji. Jadi penelitian ini hanya membahas pengaruh reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah khususnya di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas yang menjadi rumusan masalahnya adalah apakah terdapat pengaruh reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan?

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu attribute atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴

Ada dua jenis variabel pada penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (X) merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen, dan variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Untuk menghindari kesalah pahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka peneliti membuat definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Reliabilitas (X)	Reliabilitas (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk melayani nasabah sesuai yang dijanjikan,	a. Pekerjaan cepat dan kejujuran pegawai b. Kecepatan	Skala Likert

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2016), hlm. 38.

		menyelesaikan <i>complain</i> secara akurat dan terpercaya serta konsisten. Dengan kata lain keandalan adalah kemampuan untuk mengerjakan jasa yang dijanjikan. ¹⁵	c. Adil dalam pelayanan ¹⁶	
2.	Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. ¹⁷ Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk.	A. Puas dengan produk/jasanya B. Puas dengan cara menjualnya C. Puas dengan harganya ¹⁸	Skala Likert

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

G. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti, menambah ilmu dan pengetahuan, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi pegadaian, faktor reliabilitas karyawan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah

¹⁵Cristopher h. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran* (terj. Agus Widiyanto), (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 276.

¹⁶Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 57.

¹⁷Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39.

¹⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 199-200.

Sadabuan demi meningkatkan kepuasan nasabahnya. Diharapkan dengan meningkatnya kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan akan menimbulkan loyalitas pada masing-masing nasabah. Pada akhirnya hal ini akan memberikan konstribusi positif bagi kemajuan perusahaan dimasa mendatang.

3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I membahas pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang merupakan alasan peneliti melakukan penelitian ini, identifikasi masalah yang menjabarkan masalah-masalah yang ditemukan, batasan masalah yang membatasi ruang lingkup pembahasan dalam penelitian, rumusan masalah berupa pertanyaan yang diajukan dalam penelitian, definisi operasional variabel yang menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, tujuan penelitian yang menjadi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II, membahas landasan teori yang terdiri dari Kerangka yang berisi tentang teori-teori yang mendukung tentang penelitian, penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini untuk memperkuat teori dalam penelitian ini, kerangka pikir yang menjelaskan bagan tentang hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang diajukan.

BAB III, membahas metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang menjelaskan tempat penelitian dilakukan, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan pengolahan data statistik, populasi dan sampel dimana populasi menjelaskan tentang seluruh subjek yang ada dan berapa jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket, obsevasi, dokumentasi dan analisis data yang menjelaskan bagaimana data penelitian akan diolah.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran umum objek penelitian, visi & misi, serta struktur organisasi. Deskriptif hasil penelitian yang memaparkan data penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan tentang hasil penelitian.

BAB V, membahas tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran kepada pegadaian dan kepada penlitinya selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Reliabilitas Karyawan

a. Pengertian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan salah satu dari dimensi kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yaitu *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan). Pengertian reliabilitas menurut Nur Rianto Al Arif adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.¹

Menurut Ririn Tri Ratna Sari dan Mastuti Aksa pengaruh keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja keandalan harus sesuai dengan harapan nasabah yang dapat diukur dengan indikator penyelesaian keluhan nasabah dengan akurat, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.²

¹Nur Rianto Al Arif, *Dasar –dasar Pemasaran Bank Syariah, Op. Cit.*, hlm. 13.

² Ririn Tri Ratna Sari Dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia), hlm. 107-109.

Pelatihan karyawan memberikan manfaat bagi perusahaan diantaranya: mengurangi kesalahan produksi, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan atau memperbaiki kualitas produksi, memperbaiki komitmen manajemen terhadap kualitas.³

Dengan demikian bahwa reliabilitas harus sangat diperhatikan setiap perusahaan atau organisasi dalam memuaskan nasabah dan memberikan pelayanan bagi nasabah sehingga nasabah merasa percaya akan janji yang diberikan oleh perusahaan. Serta memberikan pelayanan yang adil dan tidak pandang bulu dalam melayani nasabah dan tidak menyalahi prosedur yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Sebagaimana yang tercantum dalam Al-Quran Firman Allah SWT dalam Surah At Taubah ayat 71:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ
بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ
وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۚ أُولَٰئِكَ
سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

Artinya: dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.⁴

³Sadili Samsuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Op.Cit.*, hlm. 15

⁴Departemen agama republik indonesia, Al-quran dan terjemahnya (Bandung : CV. Penerbit J-Art, 2005), hlm. 159.

b. Pengertian Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (perusahaan) sehingga berhak mendapat gaji atas apa yang sudah ia kerjakan, dan patuh terhadap perintah atasan ataupun perusahaan.⁵

Setiap karyawan memiliki kebutuhan untuk mengungkapkan diri, ingin diterima sebagai bagian dari anggota ‘keluarga’ perusahaan, ingin dipercaya dan didengar kata-katanya, dihargai manajemen, dan bangga terhadap pekerjaannya. Melalui komunikasi dua arah (termasuk rapat) pihak manajemen dapat mengidentifikasi hal-hal tersebut dan menginformasikan tujuan-tujuan perusahaan, target market, dan rencana masa depan lalu mendorong karyawannya untuk memberikan *feedback*.

Hal ini hanya dapat dicapai melalui praktik kepemimpinan dan manajemen perusahaan yang baik, pendekatan kemanusiaan, keadilan bagi semua pihak, struktur karier yang jelas, program pelatihan dan pengembangan yang terpadu, dukungan peralatan kerja yang memadai, penilaian kerja yang objektif, program ‘*reward*’ yang tepat, gaji dan tunjangan yang memadai, serta kegiatan-kegiatan lain yang diadakan oleh perusahaan.⁶

⁵Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:2006 Balai Pustaka), hlm. 511.

⁶Sadili Samsuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, Op. Cit., hlm. 286.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa perpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Gronroos dalam Hutt dan Speh, ada tiga komponen kualitas total suatu jasa yaitu:

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.⁷

Menurut Nur Nasution terdapat delapan dimensi kualitas jasa yaitu:⁸

1. Kinerja, karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau perlengkapan, misalnya kelengkapan interior dan eksterior, seperti *dash board*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya.

⁷M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-48.

⁸*Ibid.*, hlm. 55.

3. Keandalan, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.
5. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, pengamanan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancar indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan, Citra dan reputasi produk sertatanggung jawab perusahaan.

Sementara itu, ada beberapa pakar seperti Parasuraman, Zethaml, dan Berry mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa dalam buku M. Nur Nasution yaitu:⁹

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.

⁹ M. Nur Nasution, *Ibid.*, hlm. 56.

- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan-santun, respek, perhatian dan keramahan.
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowning the customer*, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa dimensi kualitas jasa ada lima yaitu :¹⁰

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung-gedung, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawainya.

¹⁰Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan kasus Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia), hlm. 107-109.

2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel 2.1
Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas	Keterangan
Keandalan	Masalah diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan, tepat waktu dan akurat.
Daya Tanggap	Dapat diakses, tidak lama menunggu dan respons terhadap permintaan.
Jaminan	Pengetahuan, keterampilan, kepercayaan, dan reputasi.
Empati	Mengenal nama pelanggan, mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya.
Bukti Langsung	Fasilitas, reparasi, ruang tunggu, peralatan.

2. Kepuasan Nasabah

a) Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin "*statis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.¹¹

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar daripada

¹¹Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 292.

harapannya, maka pelanggan merasa puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakai produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya, maka pelanggan tersebut tidak merasa puas.¹²

Philip Kotler menyatakan bahwa, kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.¹³ Pelanggan atau nasabah adalah orang dan organisasi (perusahaan) di dalam lingkungan yang membeli atau jasa dari perusahaan. Menurut Kasmir, nasabah adalah yang membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.¹⁴ Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, pada dasarnya dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu:¹⁵

- 1) Pelanggan Internal, adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan.
- 2) Pelanggan Antara, adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.
- 3) Pelanggan Eksternal, adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata.

¹²Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 193.

¹³M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Perbankan Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

¹⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 182.

¹⁵M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu..., Op.Cit.*, hlm. 102.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan yaitu:

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus.

Kunci membentuk fokus kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Atau dengan kata lain, apabila pelanggan puas terhadap pembelian jasa perusahaan, maka pelanggan tersebut akan:

- a) Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan pelanggan untuk pindah ke perusahaan lain dan akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.
- b) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa perusahaan akan menyebabkan

pelanggan membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

- c) Membeli lagi produk lain dalam perusahaan yang sama dalam hal ini pelanggan akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian pelanggan menjadi makin beragam dalam satu perusahaan.
- d) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan perusahaan kepelanggan lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

b) Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Adapun faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, yaitu ¹⁶

1. Produk

Produk merupakan langkah yang pertama didalam *marketing mix* dan merupakan unsur yang paling penting dalam memuaskan pelanggan karena yang akan dijual adalah produk dan pelanggan akan mengenal perusahaan melalui produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Harga

Setelah produk berhasil diciptakan, maka selanjutnya akan menentukan harga produk. Harga merupakan sejumlah nilai yang

¹⁶Kasmir, *Etika Customer*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15.

harus dibayar pelanggan untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4. Lokasi

Lokasi adalah cara perusahaan menyalurkan barangnya, mulai dari perusahaan sampai ke tangan pelanggan. Lokasi dapat diartikan sebagai cara menentukan metode dan jalur yang akan dipakai dalam menyalurkan produk ke pasar. Pendek atau panjangnya jalur yang digunakan perlu dipertimbangkan secara matang.

c) Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar perusahaan tidak membuang uang percuma atau lebih *efficient* dalam memprioritaskan produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan.

Ada 4 metode dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:¹⁷

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap orang yang berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang

¹⁷Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hlm. 228-229.

diletakkan ditempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telfon yang khusus bebas pulsa dan lain-lain.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan bersaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Pelanggan selayaknya menghubungkan para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan

tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.

d) Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Dasar pelayanan nasabah yang harus diperhatikan setiap perusahaan yaitu:¹⁸

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

e) Sifat-sifat Nasabah

Setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin

¹⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 182-183.

memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.¹⁹

- 1) Nasabah dianggap sebagai raja.
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- 3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
- 4) Nasabah mau diperhatikan.
- 5) Nasabah merupakan sumber pendapatan.

f) Ciri-ciri Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dipenuhi karyawan sehingga kebutuhan nasabah dapat diberikan secara maksimal diantaranya:²⁰

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia karyawan yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 184.

²⁰*Ibid.*, hlm. 186-187.

Dalam prakteknya apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, ada dua keuntungan yang diterima perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah lama akan tetap dapat dipertahankan(tidak lari ke perusahaan lain atau dengan kata lain nasabah loyal kepada perusahaan) hal ini sama dengan dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

A. Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperkuat judul peneliti, maka peneliti membuat penelitian terdahulu, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul peneliti	Hasil penelitian
1	Arini Mar'atul Husnah (Skripsi 2015, Survei pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Nasabah.	Variabel dependen (kepuasan nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati kepercayaan, aksesibilitas) sebesar 73,0% dan sebesar 27,0% (100%-73,0%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain

			yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang positif dan tidak signifikan.
2	Irsan Andri Siregar, (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 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 y. Nilai yang diperoleh sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% dipengaruhi variabel lain.
3	Saiful Ramadan (Skripsi 2011, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)	Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan	Ada pengaruh Reliabilitas terhadap kepuasan nasabah. dengan hasil r^2 sebesar 76,3% dan sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain.
4	Fitri Yanti Lubis (Skripsi 2014, Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah studi kasus pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak	Hasil yang diperoleh peneliti adalah menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel (X) kualitas pelayanan, terhadap variabel (Y) kepuasan nasabah. Hasil ini

		Padangsidempuan	dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh 0,623, dengan hubungan antara kedua variabel kuat.
--	--	-----------------	---

Dari penelitian terdahulu tersebut perbedaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan pada penelitian Arini Mar'atul Husnah terdapat pada subjek dan objeknya, dimana penelitian ini membahas mengenai reliabilitas karyawan, dan objeknya adalah Pengadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Sedangkan penelitian Arini Mar'atul Husna subjeknya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, aksesibilitas, dan kepuasan nasabah, dan objek penelitiannya di bank syariah mandiri cabang kodus.
2. Perbedaan pada penelitian Irsan Andri Siregar yaitu pada penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan nasabah.
3. Perbedaan pada penelitian Saiful Ramadan memiliki perbedaan dengan peneliti yaitu lokasi penelitian dan lokasi penelitian terdahulu di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan peneliti di PT. Pengadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.
4. Perbedaan pada penelitian Fitri Yanti Lubis memiliki perbedaan dengan peneliti yaitu pada variabel (X) dimana peneliti meneliti pengaruh reliabilitas sedangkan penelitian Fitri Yanti Lubis pengaruh kualitas

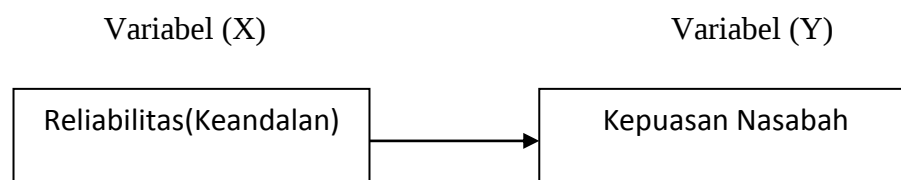
pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

B. Kerangka Berpikir

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.²¹ Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Salah satu faktor yang diperkirakan memengaruhi kepuasan nasabah adalah faktor reliabilitas karyawan.

Menurut Nur Rianto Al Arif, reliabilitas adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya dalam melayani nasabah.²²

Gambar 2. 1
Model Kerangka Pikir



²¹M. Nur Rianto, *Manajemen Jasa Terpadu, Op. Cit.*, hlm. 45.

²²Nur Rianto Al Arif, *Dasar –Dasar Pemasaran Bank Syariah, Loc. Cit*, hlm. 13.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan atau jawaban sementara dari permasalahan penelitian yang akan dibuktikan dengan data empiris.²³ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan landasan teoritis dan kerangka pikir yang dikemukakan di atas, maka peneliti disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis sebagai berikut:

H_a: Terdapat pengaruh antara variabel reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara variabel reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

²³Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), hlm. 97.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Waktu penelitian dilakukan Desember 2017 sampai dengan November 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹

Untuk penelitian ini dilakukan penelitian kuantitatif dengan format deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi ataupun berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.²

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 38.

² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 36.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan dari tahun 2016 dan 2017 yaitu sejumlah 3.764 nasabah. Jumlah ini diperoleh dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Data Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Produk	Jumlah Nasabah	
	Tahun 2016	Tahun 2017
Mulia	11	6
Ar-Rahn	1.883	1.850
Ar-Rum	2	12
Total	1.896	1.868

Sumber: Unit Pegadaian Syariah Sadabuan

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau jumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.³ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel penelitian ini diambil dari sebagian populasi yang telah ditentukan yaitu sebagian nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Dalam teknik pengumpulan sampel ini peneliti menggunakan metode *Slovin* dimana nasabah pada tahun 2016-2017 berjumlah 3.764 nasabah dengan rumus:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Dimana: n : Ukuran Sampel

N: Jumlah Populasi

E : Kesalahan yang diterima 10% (0,1)

Maka, $n = N / (1 + Ne^2)$

$$= 3.764 / (1 + 3.764 \times 0,1^2) = 97,41$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 97,41 maka dibulatkan menjadi 98 orang responden, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*, karena pengambilan

³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi : Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 162.

sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut :

- a. Kuesioner atau angket yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan/dikirim kepada orang lain (responden) dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna.⁴ Pengukuran kuesioner digunakan dengan menggunakan skala Likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.

Tabel 3. 2
Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah reliabilitas karyawan (X) dan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 203.

b. Observasi atau pengamatan yaitu kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Dengan demikian observasi yang dilakukan peneliti yaitu terjun ke PT. Pegadaian tersebut kemudian melakukan pengamatan secara langsung tentang kondisi nyata dilapangan yang sesungguhnya.

Tabel 3.3
Kisi-kisi Angket tentang Reliabilitas

Variabel (X)	Indikator	No. Item
Reliabilitas	2. Pekerjaan cepat dan kejujuran pegawai	1, 4, 5, dan 9
	3. Kecepatan proses pelayanan	3, 7, dan 8
	4. Adil dalam pelayanan ⁵	2, 6, dan 10
Jumlah		10

Tabel 3. 4
Kisi-kisi Angket tentang Kepuasan Nasabah

Variabel (Y)	Indikator	No. Item
Kepuasan Nasabah	b. Puas dengan produk/jasanya	1, 6, dan 8
	c. Puas dengan cara menjualnya	3, 4, 5, dan 9
	d. Puas dengan harganya ⁶	2, 7, dan 10
	Jumlah	10

⁵Riduwan, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 57.

⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 199-200.

E. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya.⁷ Dalam penelitian ini data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.
- b. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.⁸ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk menguji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan *Corrected Item-Total Correlation*. Peneliti ini menggunakan cara yang kedua yaitu *Corrected Item-Total Correlation*. Analisis digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang *overestimated*.

⁷Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm. 87.

⁸Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 148.

Pengujian dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0.05.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0.05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0.05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).⁹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujiannya dapat diukur secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada.¹⁰ Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diolah.

Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikan α 0.05. artinya instrumen dapat dilakukan reliabel bila nilai α lebih besar dari r kritis *product moment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0.06.¹¹

⁹Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 23.

¹⁰Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 58.

¹¹Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 26.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan biasanya untuk mengukur data secara ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normal harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal maka yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji normalitas berdasarkan grafik menggunakan SPSS versi 22.0. Dalam hal ini komputer akan mengeluarkan suatu grafik *scatter diagram*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal garis tersebut maka dapat disimpulkan model *regresi* memenuhi asumsi normalitas. Disamping itu uji normalitas dapat juga dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Dengan menggunakan taraf signifikan 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0.05.¹²

4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf

¹²Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 28.

signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0.05.¹³

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variable dependen dan variable independen, dan jika ada hubungan, bagaimanakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Persamaan regresi linear sederhana adalah:¹⁴

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Reliabilitas

e = Batasan kesalahan (*Error term*)

Dalam analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kedua variable dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.0.

¹³Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 36.

¹⁴Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm 203

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variable independen (X) terhadap variable dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable bebas yang tidak dimasukkan kedalam penelitian.

7. Uji Signifikasi Parsial (Uji-t)

Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variable terikat. Uji t pada suatu populasi akan menguji apakah rata-rata populasi sama dengan suatu harga tertentu. Sedangkan uji t dua sampel akan menguji apakah rata-rata dua populasi sama ataukah berbeda secara nyata. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak (ada hubungan signifikan)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima (tidak ada hubungan yang signifikan)

Berdasarkan signifikansi :

Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Usaha pegadaian di Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda (VOC) di mana pada masa itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat meminjam uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya, usaha ini hanya dilakukan oleh pihak swasta, namun pada perkembangannya, usaha gadai ini diambil alih oleh pemerintah Hindia-Belanda. Kemudian dijadikan perusahaan negara, menurut Undang-Undang pemerintah Hindia-Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian.¹

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 Pegadaian sampai sekarang.² Selanjutnya tanggal 1 April 2012 merupakan tonggak sejarah bagi seluruh insan Pegadaian. Pada tanggal tersebut, perusahaan resmi berubah status badan hukum dari perusahaan umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Perusahaan status badan hukum tersebut tidak sekedar perubahan

¹Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008), hlm.263.

²M. Habibur rahman, *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kuwais, 2012), hlm. 218.

struktur modal namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan perusahaan.³

Saat ini manfaat dari pegadaian sudah sangat dirasakan oleh masyarakat golongan menengah ke bawah. Kantor pusat PT. Pegadaian berkedudukan di Jakarta dan dibantu oleh kantor daerah, kantor perwakilan daerah, kantor cabang, dan kantor unit pembantu cabang.

Latar belakang didirikannya pegadaian syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk mensejahterakan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri dan mulai membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok, dan Sibuhuan. pada tahun 2009 berdirilah unit pegadaian syariah di sadabuan dengan nama PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan Padangsidimpuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.⁴

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi marketing leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

³ <http://www.pegadaian.co.id/info-code-of-conduct.php> diakses 23 Mei 2018 pukul 21.00 WIB

⁴ Wawancara dengan Erna Nasution,,22 mei 2018 di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi Pegadaian syariah, maka yang menjadi misi pegadaian syariah, yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan insfrastuktur yang memberi kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri untuk menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁵

3. Slogan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Untuk menambah semangat kerja karyawannya, perum pegadaian syariah memiliki slogan yang di pegang teguh yaitu: “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian syariah, yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan dan kebutuhan dana dalam pelayanan dan waktu yang relatif singkat.
- b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

⁵[www. Pegadaian.com](http://www.Pegadaian.com), diakses tanggal 24 mei 2018 pukul 20.00 WIB

Slogan hanya digunakan untuk keperluan bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, sepanduk, dan lain-lain. Selain itu, slogan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, amplop dinas, dan sebagainya.

4. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

a. Tujuan

Sifat usaha pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola.

Oleh karna itu, pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman dari/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang *ijon* atau rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu INTAN yang terdiri dari:

- 1) Inovatif
 - a) Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaktif
 - b) Berorientasi pada solusi bisnis
- 2) Nilai moral tinggi
 - a) Taat beribadah
 - b) Jujur dan berfikir positif
- 3) Terampil
 - a) Kompeten dibidang tugasnya
 - b) Selalu mengembangkan diri
- 4) Adil layanan
 - a) Peka dan cepat tanggap
 - b) Empati, santun, dan ramah
- 5) Nuansa citra
 - a) Bangga sebagai insan pegadaian
 - b) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan

5. Produk-produk Unggulan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

a. Gadai Syariah (*Ar-rahn*)

Gadai syariah adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dalam sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan berlian, cepat prosesnya dan aman penyimpanannya.

b. *Arrum*

Arrum (untuk usaha mikro) adalah pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro/kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan emas, berlian, dan BPKB kendaraan bermotor.

c. Mulia

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

d. Amanah

Amanah adalah produk pegadaian syariah dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini menerapkan sistem syariah dengan akad murabahah, yaitu pemberian pinjaman. Para pegawai tetap atau instansi atau perusahaan tertentu dapat memanfaatkan produk ini dengan cara memberikan besarnya penghasilan. Pola perikatan jaminan sistem fidusia atau objek surat kuasa pemotongan gaji amanah tersebut.

e. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, dan lain sebagainya secara *online* di outlet pegadaian di seluruh Indonesia. Merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi tanpa memiliki rekening di bank.

f. Jasa taksiran/sertifikat perhiasaan

Mengetahui kualitas perhiasanemas dan batu permata yang dilakukan oleh penaksir yang handal.

g. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor dengan berjangka waktu sampai dengan 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.

h. Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jamina emas dan berlian dengan berjangka waktu sampai 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.

6. Persyaratan Pinjaman di Pegadaian Syariah

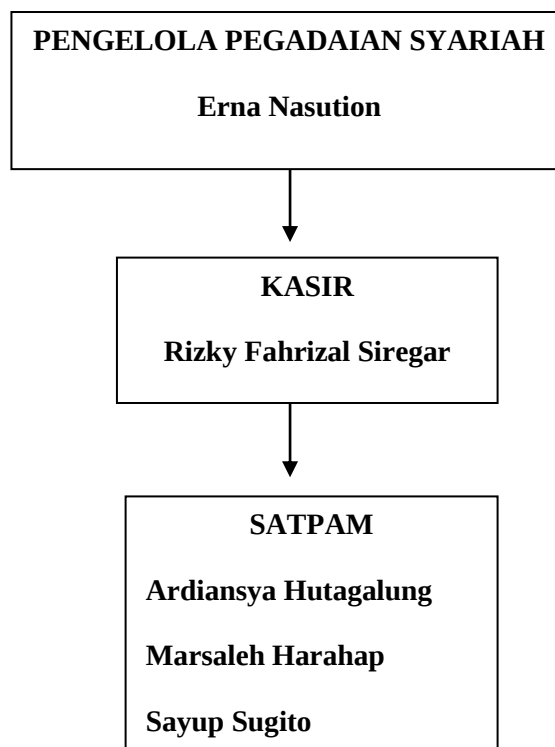
- a. Menyerahkan fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, Paspor dan sebagainya).
- b. Menyediakan barang jaminan, seperti:
 - 1) Perhiasan: Emas atau Berlian
 - 2) Barang-barang Elektronik
 - 3) Kendaraan bermotor
- c. Untuk kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kepemilikan (BPKB) dan fotokopi STNK sebagaipelengkapjamian.
- d. Menandatangani akad *rahn*.

7. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjalankan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkordinir tingkat-tingkat dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi pada PT. Pegadaian Syariah Sadabuan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah
Sadabuan



Sumber: Unit Pegadaian Syariah Sadabuan

- a. Pengelola Pegadaian Syariah Sadabuan Erna Nasution. Bertugas sebagai pengelola kegiatan yang ada dalam Pegadaian Syariah Sadabuan dan menaksirkan jumlah taksiran yang akan didapatkan oleh nasabah.
- b. Kasir Rizky Fahrizal Siregar bertugas sebagai yang melayani kegiatan transaksi keuangan yang berbasis tunai dan laporan harian perusahaan.

- c. Satpam ada tiga orang yaitu Ardiansyah Hutagalung, Marsaleh Harahap dan Sayup Sugito bertugas menjaga keamanan Pegadaian Syariah selama 24 jam.

8. Tugas dan tanggung jawab

a) Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelangkan.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

b) Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran yang sesuai dengan ketentuan yang

berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut kasir mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 3) Membayar uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan pembayaran segala pengelompokan yang terjadi di perusahaan.

c. Keamanan (*Security*)

Tugas pokok keamanan mempunyai fungsi yaitu melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di kantor Pegadaian.

Adapun tugas-tugas keamanan antara lain:

- 1) Melaksanakan ketertiban dan keamanan di lingkungan kantor.
- 2) Memberikan informasi kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Mengatur dan mengawasi ke luar masuknya kendaraan dinas/non dinas dari dan ke dalam lingkungan kantor.

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} (r_{tabel} terlampir) dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df = 98 - 2$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,198. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Reliabilitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
R1	0,253	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 96$ Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,198.	Valid
R2	0,244		Valid
R3	0,369		Valid
R4	0,375		Valid
R5	0,299		Valid
R6	0,571		Valid
R7	0,281		Valid
R8	0,560		Valid
R9	0,407		Valid
R10	0,316		Valid

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,198. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
R1	0,608	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 96$ Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,198$.	Valid
R2	0,528		Valid
R3	0,419		Valid
R4	0,603		Valid
R5	0,350		Valid
R6	0,390		Valid
R7	0,277		Valid
R8	0,425		Valid
R9	0,397		Valid
R10	0,464		Valid

Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,198. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak. Jika *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.622	10

Dilihat dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Reliabilitas $0,622 > 0,60$. Dengan demikian variabel Reliabilitas dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.664	10

Dilihat dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan $0,664 > 0,60$. Dengan demikian variabel kepuasan dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 22 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikansi 0,05. Hasil perhitungan Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Reliabilitas	Kepuasan
N		98	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	35.28	42.09
	Std. Deviation	2.910	3.523
Most Extreme Differences	Absolute	.084	.082
	Positive	.084	.082
	Negative	-.081	-.071
Test Statistic		.084	.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c	.104 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil tabel di atas 4.5 dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) dari variabel Reliabilitas (X) dan variabel Kepuasan (Y)

sebesar 0,084 dan 0,104, yang mana nilai Signifikansi variabel lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan asumsi normalitas terpenuhi, sehingga data bisa dikatakan normal.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Deviation for Linearity) $> 0,05$ maka dua variabel mempunyai hubungan yang linier. Hasil Uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas Reliabilitas terhadap Kepuasan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Reliabilitas	Between Groups	(Combined)	330.548	11	30.050	2.958	.002
		Linearity	277.552	1	277.552	27.322	.000
		Deviation from Linearity	52.996	10	5.300	.522	.871
	Within Groups		873.625	86	10.158		
	Total		1204.173	97			

Berdasarkan tabel 4.6 di atas nilai signifikansi Deviation for Linearity adalah sebesar 0,871. Karena nilai signifikansi Deviation for Linearity lebih dari 0,05. Maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan

linier secara signifikan antara variabel Reliabilitas dengan variabel kepuasan.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel Reliabilitas (X) dengan variabel Kepuasan (Y). Nilai regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.588	3.836		5.627	.000
Reliabilitas	.581	.108	.480	5.362	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil tabel 4.7 di atas dapat dilihat *Unstandardized Coefficients* dan B, nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 21,588 + 0,581X$$

Artinya:

- Nilai konstan (a) 21,588 dapat diartikan jika tidak ada variabel *independent* yaitu Reliabilitas, maka Kepuasan mempunyai nilai 21,588satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel Reliabilitas (b) bernilai positif yaitu 0,581. Dapat diartikan bahwa setiap peningkatan

Reliabilitas sebesar 1 satuan. Maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,581 satuan.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.480 ^a	.230	.222	3.107	1.839

a. Predictors: (Constant), Reliabilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,230 atau 23,0%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 23,0% sedangkan sisanya sebesar 77,0% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

7. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Reliabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.588	3.836		5.627	.000
Reliabilitas	.581	.108	.480	5.362	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.9 di atas dapat dilihat kesignifikan hubungan antara variabel dengan menggunakan uji-t, dengan hasil uji-t hitung 5,362 di uji taraf signifikan 5% dengan $df = n-2$ ($98-2=96$) sehingga diperoleh nilai t tabel =1,660. Hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,362 > 1,660$), maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan Reliabilitas.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,480. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan adanya hubungan antara faktor reliabilitas karyawan dengan kepuasan nasabah. reliabilitas termasuk salah satu dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan istilah TERRA (*Tangible, Empathy, Reliabilitas, Responsiveness, dan Assurance*).

Selanjutnya dari persamaan regresi yang diperoleh $Y = 21,588 + 0,581 X$ Menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap usaha meningkatkan variabel reliabilitas akan meningkatkan kepuasan nasabah. artinya peningkatan variabel reliabilitas sebesar 1 % akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,581 atau 58,1%.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,230 atau 23,0% yang menjelaskan bahwa variabel reliabilitas memberikan pengaruh hanya sebesar 23,0% terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saiful Ramadan yang berjudul Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Yang menyatakan adanya pengaruh positif X terhadap Y.

D. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian penelitian sudah dilaksanakan dalam prosedur dalam penelitian metodologi penelitian. Namun peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan mempengaruhi hasil penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah

1. Keterbatas kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.
2. Dalam menyebarkan angket (kuesioner) peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi kuesioner ini dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat memengaruhi yang diperoleh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari perhitungan korelasi diperoleh $r = 0,480$ artinya variable reliabilitas karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,230 atau 23,0% yang menjelaskan bahwa variable reliabilitas memberikan pengaruh hanya sebesar 23,0% terhadap variable kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan ini adalah t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dengan $df = 98 - 2 = 96$ sehingga diperoleh t_{hitung} sebesar 5,362, sementara t_{tabel} sebesar 1,660. Berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel} di atas menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,362 > 1,660$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara reliabilitas karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan.

Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 21,588 + 0,581X$$

Artinya: a. Nilai konstan (a) 21,588 dapat diartikan jika tidak ada variabel *independent* yaitu Reliabilitas, maka Kepuasan mempunyai nilai 21,588satuan.

b. Nilai koefisien regresi variabel Reliabilitas (b) bernilai positif yaitu 0,581. Dapat diartikan bahwa setiap

peningkatan Reliabilitas sebesar 1 satuan. Maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,581 satuan.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil temuan peneliti di atas maka yang menjadi saran peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian

Faktor reliabilitas karyawan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan demi meningkatkan kepuasan nasabahnya. Diharapkan dengan meningkatnya kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadain (Persero) Unit Syariah Sadabuan akan menimbulkan loyalitas pada masing-masing nasabah. Pada akhirnya hal ini akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan dimasa mendatang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variable lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dan dapat melakukan penambahan sampel dalam penelitian selanjutnya. Guna memperdalam pembahasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpadu*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Herry Susanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: KENCANA, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Leon Schiffman & Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT.Indeks, 2004.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Amin Suma, *Tafsir Ayat Ekonomi: Teks, Terjemah, dan Tafsir*, Jakarta: Amzah, 2015.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Morissan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Mozer Kahf, *Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995.
- Nembah F. Hartimbul Ginting, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: CV YRAMA WIDYA, 2011.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Rangkuti, Freddy, *Strategi Promosi Yang Kreatif*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Richard L Daft, *Manajemen, Diterjemahkan dari "Management" oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tioliana*, Jakarta: Salemba Empat, 2003.

Simamora, Henry, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jakarta: Selemba Empat, 2000.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Veithzal rivai & Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

<https://www.bank SUMUT.com>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Mahraini Saputri Daulay
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Padangsidempuan, 24 Desember 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat lengkap : Jl. H.Umar Nasution Gg. Murni Kayuombun

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Hasanul Arifin Daulay
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Dermawati Hutagalung
Pekerjaan : Tani

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2008 : SD Negeri 200121 Padangsidempuan
Tahun 2009-2011 : MTsN 1 Padangsidempuan
Tahun 2012-2014 : SMKN 1 Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan HT. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-13/In.14/G.5a/PP.00.9/01/2018

16 Januari 2018

Aspiran : -

Isi : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Bapak/Ibu

Aswadi Lubis, SE., M.Si

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian
Meyakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MAHRAINI SAPUTRI DAULAY

NIM : 14 401 00189

Kejuruan : Perbankan Syariah

Kejuruan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : **Pengaruh Reliabilitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Di PT
Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan**

Dituk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu menjadi Pembimbing Mahasiswa tersebut dalam
menuliskan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila dipertukan.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui

Ketua

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

Ketua Jurusan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,MSi
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/Tidak Bersedia

Pembimbing I

Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

Bersedia/Tidak Bersedia

Pembimbing II

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Surat : B- 073 /In.14/G/TL.00/2/2018
: -
: Mohon Izin Pra Riset

4 Februari 2018

PT. Pegadaian (Persero)
Syariah Sadabuan

Padangsidimpuan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
mengatakan bahwa:

Nama : Mahraini Saputri Daulay
NIM : 1440100189
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh
Stabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit
Sadabuan**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pra riset
data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,


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

Pegadaian

Syariah
: 12/Inst.L.60069/2018
:-
: Biasa

Padangsidimpun, 03 September 2018

Yth.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun

Tempat

: Izin Pelaksanaan Riset

Bismillah
Wa'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah Swt dalam melaksanakan tugas kita sehari-hari

Menindak lanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun Nomor :
14/G/TL.00/07/2018 perihal Surat Permohonan Izin Riset dengan judul "Pengaruh Reliabilitas
Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan". maka dengan
kami sampaikan bahwa :

Nama : Mahraini Saputri Daulay
NIM : 1440100189
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpun

Kami memberikan izin untuk dapat melaksanakan riset pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Syariah
Sadabuan.

Demikian disampaikan untuk diketahui, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Bismillah
Wa'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh



Pegadaian

Pimpinan Cabang

[Signature]
Erlina Nasution
Syariah #80564

PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
Jl. Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E
Padangsidimpun 22718 T. (0634) 25132

www.pegadaian.co.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Surat : B-~~Rel~~ /In.14/G/TL.00/07/2018
: Mohon Izin Riset

6 Juli 2018

Kepada Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Mahraini Saputri Daulay
NIM : 1440100189
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Reliabilitas Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

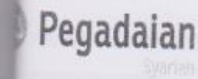
Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,



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



PT PEGADAIAN (PERSERO)
UPS SADABUAN

SURAT KETERANGAN
Nomor : 13/Inst.L.60069/2018

bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erna Nasution
Jabatan : Pengelola UPS Sadabuan

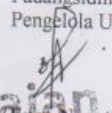
ini menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : Mahraini Saputri Daulay
NIM : 1440100189
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

melakukan Research (Penelitian) sejak tgl. 07 Jul 2018 s.d 03 Sep 2018 di PT Pegadaian (Persero) Sadabuan.

Surat Keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidimpuan, 03 Sep 2018
Pengelola UPS Sadabuan


Pegadaian
Erna Nasution
NIP. 80564

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Reliabilitas Karyawan terhadap Kepuasan

Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah

Sadabuan

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Sdr/ i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam Bidang Perbankan Syariah, dengan judul: “Pengaruh Reliabilitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sadabuan”.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terimakasih.

Peneliti

Mahraini Saputri Daulay

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. wanita
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana
 - e. Pascasarjana
 - f. Lain- lain
4. Profesi/ Pekerjaan
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Pegawai/karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain- lain
5. Alamat Rumah :
 - a. Di dalam Kota Padangsidempuan
 - b. Di luar Kota Padangsidempuan

B. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) bernilai 5
2. Setuju (S) bernilai 4
3. Kurang setuju (KS) bernilai 3
4. Tidak Setuju (TS) bernilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1

DAFTAR PERNYATAAN

A. Variabel Reliabilitas (X)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.					
2	Karyawan melayani nasabah tanpa pandang bulu.					
3	Karyawan selalu memberikan solusi secepatnya terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.					
4	Saya selalu mendapatkan penjelasan karyawan dengan baik jika saya menanyakan sesuatu.					
5.	Karyawan Pegadaian Syariah Sadabuan memahami cara bekerja yang efisien.					
6.	Karyawan selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
7.	Karyawan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya.					
8.	Karyawan berusaha melayani nasabah sesegera mungkin.					
9.	Karyawan Pegadaian Syariah Sadabuan mengutamakan kejujuran dalam melayani setiap transaksi.					
10.	Kecepatan proses pelayanan adil dan menyenangkan.					

B. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Informasi yang diterima oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
2.	Produk yang ditawarkan beragam sehingga memudahkan untuk memilih produk sesuai kebutuhan.					
3.	Nasabah merasa senang karena karyawan bertanggung jawab dan tanggap terhadap keluhan nasabah.					
4.	Pelayanan yang ramah membuat saya senang menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sadabuan.					
5.	Nasabah selalu mendapat solusi atas masalah yang dihadapinya.					
6.	Nasabah merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi.					
7.	Saya lebih memilih menggunakan Pegadaian Syariah Sadabuan di bandingkan lembaga keuangan lain.					
8.	Sebagai nasabah saya merasa kebutuhan saya sudah dapat dipenuhi oleh Pegadaian Syariah Sadabuan.					
9.	Dalam hal pelayanan yang diberikan apa yang saya harapkan sesuai dengan kenyataan yang saya terima.					
10.	Nasabah merasa senang karena Pegadaian Syariah Sadabuan mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan visi dan misi perusahaan.					

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas Reliabilitas

Correlations											
	RELIABILITAS1	RELIABILITAS2	RELIABILITAS3	RELIABILITAS4	RELIABILITAS5	RELIABILITAS6	RELIABILITAS7	RELIABILITAS8	RELIABILITAS9	RELIABILITAS10	TOTAL RELIABILITAS
RELIABILITAS1 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	1 98	-.114 .263 98	.079 .439 98	.173 .088 98	-.003 .976 98	-.021 .837 98	-.071 .489 98	-.112 .272 98	.048 .636 98	.072 .483 98	.253* .012 98
RELIABILITAS2 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	-.114 .263 98	1 98	.262** .009 98	.176 .083 98	.070 .492 98	.205* .043 98	-.007 .942 98	.438** .000 98	.076 .458 98	-.120 .238 98	.544** .000 98
RELIABILITAS3 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.079 .439 98	.262** .009 98	1 98	-.032 .756 98	-.064 .532 98	.002 .983 98	-.076 .455 98	.183 .071 98	.040 .693 98	.045 .657 98	.369** .000 98
RELIABILITAS4 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.173 .088 98	.176 .083 98	-.032 .756 98	1 98	-.078 .446 98	-.036 .722 98	.006 .954 98	.200* .048 98	.008 .936 98	.036 .724 98	.375** .000 98
RELIABILITAS5 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	-.003 .976 98	.070 .492 98	-.064 .532 98	-.078 .446 98	1 98	.183 .071 98	-.091 .373 98	.183 .072 98	.074 .466 98	-.006 .952 98	.299** .003 98
RELIABILITAS6 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	-.021 .837 98	.205* .043 98	.002 .983 98	-.036 .722 98	.183 .071 98	1 98	.332** .001 98	.340** .001 98	.218* .031 98	.090 .380 98	.571** .000 98

RELIABILITY7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)											
		-.071	-.007	-.076	.006	-.091	.332**	1	.035	-.013	.065	.281**
		.489	.942	.455	.954	.373	.001		.733	.899	.523	.005
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
RELIABILITY8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)											
		-.112	.438**	.183	.200*	.183	.340**	.035	1	-.025	-.138	.560**
		.272	.000	.071	.048	.072	.001	.733		.804	.175	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
RELIABILITY9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)											
		.048	.076	.040	.008	.074	.218*	-.013	-.025	1	.301**	.407**
		.636	.458	.693	.936	.466	.031	.899	.804		.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
RELIABILITY10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)											
		.072	-.120	.045	.036	-.006	.090	.065	-.138	.301**	1	.316**
		.483	.238	.657	.724	.952	.380	.523	.175	.003		.002
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL RELIABILITY	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)											
		.253*	.544**	.369**	.375**	.299**	.571**	.281**	.560**	.407**	.316**	1
		.012	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.000	.000	.002	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		KEP UAS AN1	KEP UAS AN2	KEP UAS AN3	KEP UAS AN4	KEP UAS AN5	KEP UAS AN6	KEP UAS AN7	KEP UAS AN8	KEP UAS AN9	KE PU SA N1 0	TOTALK EPUAS AN
KEPUASA N1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 98	.385** .000 98	.250* .013 98	.241* .017 98	.130 .201 98	.098 .335 98	.081 .428 98	.158 .121 98	.098 .339 98	.18 0 .07 6 98	.608** .000 98
KEPUASA N2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.385** .000 98	1 .000 98	.329** .001 98	.174 .087 98	.184 .070 98	.109 .286 98	.051 .620 98	.035 .731 98	-.015 .880 98	.00 2 .98 5 98	.528** .000 98
KEPUASA N3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.250* .013 98	.329** .001 98	1 .044 98	.204* .610 98	.052 .695 98	-.040 .193 98	.133 .489 98	.071 .628 98	-.050 .52 5 98	-. 06 5 .52 5 98	.419** .000 98
KEPUASA N4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.241* .017 98	.174 .087 98	.204* .044 98	1 .086 98	.174 .001 98	.330** .928 98	.009 .092 98	.171 .052 98	.196 .052 98	.19 0 .06 1 98	.603** .000 98
KEPUASA N5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.130 .201 98	.184 .070 98	.052 .610 98	.174 .086 98	1 .934 98	.008 .632 98	-.049 .745 98	-.033 .281 98	.110 .40 3 98	.08 5 .40 3 98	.350** .000 98
KEPUASA N6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.098 .335 98	.109 .286 98	-.040 .695 98	.330** .001 98	.008 .934 98	1 .525 98	.065 .202 98	.130 .657 98	.045 .045 98	.01 7 .87 1 98	.390** .000 98
KEPUASA N7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.081 .428 98	.051 .620 98	.133 .193 98	.009 .928 98	-.049 .632 98	.065 .525 98	1 .993 98	.001 .420 98	-.082 .082 98	.06 2 .54 2 98	.277** .006 98
KEPUASA N8	Pearson Correlation	.158	.035	.071	.171	-.033	.130	.001	1	.217*	.17 1	.425**

	Sig. (2-tailed)	.121	.731	.489	.092	.745	.202	.993		.032	.093	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KEPUASA	Pearson	.098	-.015	-.050	.196	.110	.045	-.082	.217*	1	.376**	.397**
N9	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.339	.880	.628	.052	.281	.657	.420	.032		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KEPUSAN	Pearson	.180	.002	-.065	.190	.085	.017	.062	.171	.376**	1	.464**
10	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.076	.985	.525	.061	.403	.871	.542	.093	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTALKE	Pearson	.608**	.528**	.419**	.603**	.350**	.390**	.277**	.425**	.397**	.464**	1
PUASAN	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).