



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS
(RAHN) PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

LILIA NORA SIREGAR

NIM. 14 401 00101

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) |
PADANGSIDIMPUAN
2018**



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS
(RAHN) PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Dipresentasikan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

LILIA NORA SIREGAR

NIM. 14 401 00101

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2018



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS
(RAHN) PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

LILIA NORA SIREGAR

NIM. 14 401 00101

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, MM
NIP. 19841130 201801 2 001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2018**



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

Hal : Lampiran Skripsi Padangsidempuan, 25 September 2018
a.n. Lilia Nora Siregar
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Lilia Nora Siregar yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Rahn) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan." Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, MM
NIP. 19841130 201801 2 001



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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : LILIA NORA SIREGAR
NIM : 14 401 00101
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS (*RAHN*) PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN.

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 25 September 2018

Saya yang Menyatakan,



Lilia Nora Siregar
NIM : 14401 00101

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : LILIA NORA SIREGAR
NIM : 14 401 00101
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 25 September 2018

Yang menyatakan,



Lilia Nora Siregar
Lilia Nora Siregar
NIM. 14 401 00101



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

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : LILIA NORA SIREGAR
Nim : 14 401 00101
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS (RAHN) PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN.

Ketua

Sekretaris

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Windari, SE., MA
NIP. 19830510 200503 2 003

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 25 Oktober 2018
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS/79,25 (B)
IPK : 3,59
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

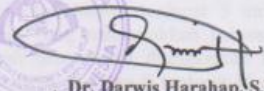
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN NASABAH GADAI
EMAS (RAHN) PT. PEGADAIAN (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH ALAMAN
BOLAK PADANGSIDIMPUAN

NAMA : LILIA NORA SIREGAR
NIM : 14 401 00101

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

Padangsidimpuan, 08 November 2018
Dekan,




Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. SI
NIP. 19780818 200901 1 0015

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul “**Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan**”. disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan 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 segala rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan, Bapak Dr.

H.Sumper Mulia Harahap, M. Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SEI., MA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag, selaku Pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, MM selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk, serta nasehat dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Bapak Kepala dan Staf Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Warno selaku Pimpinan Cabang PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan serta karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan melakukan penelitian di Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
8. Teristimewa saya haturkan kepada Ayahanda **Amrin Siregar**, ibunda tercinta **Anni Holilah Harahap**, nenek tercinta Rosmina Harahap, bu tercinta Merlan Siregar dan seluruh keluarga yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi. yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moral dan materi serta doa-doa yang mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Terimakasih untuk saudara-saudara ku tercinta, kepada adik-adik saya Sukron Oppoan Siregar, Aldi Toga Siregar, Sakinah Febrianty Siregar dan Astrilia Khoirunnisa Harahahap. Semoga kelak kita semua meraih kesuksesan dan dapat membahagiakan Ayah dan Ibu dihari tuanya.
10. Buat sahabat, Lia Fatimah Sari Harahap, Nurlatifah Siregar, Qori Audina Siregar, Ummi Kalsum, Putri Lestari Nasution, Rapina Sari Nasution, Nurhasanah Siregar, Yeni Silvera Hasibuan, Gusti Vera Yanti yang selalu menjadi teman terbaik yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
11. Buat sahabat masa kecil, Desi Hariani Harahap dan Parlindungan siregar yang selalu menjadi teman terbaik yang tak hentinya memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada peneliti.

12. Buat teman-teman PS 3, teman KKL kelompok 68 Rondaman Siburegar serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, saran dan semangat yang diberikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Dalam penelitian skripsi ini, 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 skripsi ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, September 2018

Peneliti,

Lilia Nora Siregar
NIM. 14 401 00101

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 transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vocal 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 vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

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

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

			di atas
--	--	--	---------

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. 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 (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penelitian Kata

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

8. Huruf Kapital

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

yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penelitian 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 Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : Lilia Nora Siregar
Nim : 14 401 00101
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah pegadaian diantaranya nasabah terlalu lama menunggu karena kurangnya respon dari karyawan, tidak efektifnya nasabah dalam melayani dikarenakan kurangnya karyawan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah atribut-atribut manakah yang memengaruhi kepuasan nasabah? dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) melalui kualitas jasa pelayanan Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan? Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan nasabah dan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) melalui kualitas jasa pelayanan Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu keuangan non bank, jasa dan manajemen pemasaran jasa sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan gadai emas, kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan kepuasan nasabah atau aspek-aspek dan bagian-bagian tertentu dari teori tersebut.

Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer. Teknik pengumpulan datanya adalah angket/kuesioner, jumlah sampel 97 nasabah dengan teknik *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan). Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Pengujian dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut yang masuk kedalam kuadran A yaitu atribut yang menunjukkan bahwa kinerjanya lebih rendah dari kepentingan nasabah dan perlu ditingkatkan kinerjanya karena kuadran ini merupakan prioritas utama, kuadran B terdapat 16 atribut yang sudah sesuai antara harapan dan kinerja karyawan, kuadran C terdapat 3 atribut menunjukkan bahwa atribut ini belum menjadi prioritas nasabah atau prioritas rendah dan kuadran D terdapat 1 atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 0,78 dan terletak di rentang nilai 0,66-0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan nasabah adalah kriteria "Puas".

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance performance analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction index* (CSI), dan kepuasan nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Definisi Operasional Variabel	7
G. Manfaat Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	11
1. Kepuasan Nasabah	11
a. Definisi Kepuasan Nasabah	11
b. Prinsip Dasar Kepuasan Nasabah.....	15
c. Strategi Kepuasan Nasabah.....	16
d. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	17
2. Kualitas Pelayanan	19
a. Definisi Kualitas Pelayanan	19
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	23
3. Gadai (<i>Rahn</i>).....	24
a. Definisi Gadai (<i>Rahn</i>).....	24
b. Dalil dan Hukum Gadai (<i>Rahn</i>).....	25
c. Rukun dan Syarat Gadai (<i>Rahn</i>).....	27
d. Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang <i>Rahn</i> ..	28
e. Keistimewaan Gadai (<i>Rahn</i>)	31
f. Pemanfaatan Dana Pinjaman (<i>Marhun Bih</i>)	31

B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel	39
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	41
a. Wawancara.....	41
b. Kuesioner	41
c. Dokumentasi	42
E. Uji Validitas.....	43
F. Uji Reliabilitas	43
G. Analisis Data.....	44
1. Statistik Deskriptif.....	44
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	44
3. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan	49
1. Sejarah	49
2. Visi – Misi.....	50
3. Slogan	51
4. Tujuan dan Budaya.....	52
5. Produk – produk.....	53
B. Hasil Analisis Data.....	59
1. Statistik Deskriptif.....	59
2. Uji Validitas	60
a. Validitas Harapan	60
b. Validitas Kinerja.....	61
3. Uji Reliabilitas.....	63
a. Reliabilitas Kepentingan	63
b. Reliabilitas Kinerja	63
4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	64
5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	75
C. Hasil Pembahasan Penelitian	79
D. Keterbatasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran-Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dimensi Kepuasan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah	39
Tabel 3.2 Tingkat Harapan.....	42
Tabel 3.3 Tingkat Kinerja	42
Tabel 3.2 Nilai dan Kriteria CSI.....	48
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	63
Tabel 4.6 Jumlah Nilai, Rata-rata Kepentingan dan Kinerja	64
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja	70
Tabel 4.8 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	36
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	56
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja	71

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner.
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Atribut Layanan Tingkat Harapan (Persepsi Nasabah).
LAMPIRAN 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Atribut Layanan Tingkat Kinerja (Kenyataan yang Diterima Nasabah).
LAMPIRAN 4 : Tabel Nilai r Product Moment.
LAMPIRAN 5 : Uji Validitas Harapan dan Kinerja.
LAMPIRAN 6 : Statistik Deskriptif, Reliabilitas Harapan dan Reliabilitas kinerja.
LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Pengisian Angket oleh Responden.
LAMPIRAN 8 : Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Usaha gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.¹

Hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan.² Pegadaian syariah merupakan lembaga formal yang lebih dikenal dan lebih dekat dengan masyarakat terutama produk “Gadai Emas” atau *rahn* yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan merupakan salah satu kantor cabang PT. Pegadaian Syariah yang ada di Sumatera Utara tepatnya di Kota Padangsidimpuan. PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan merupakan salah satu pegadaian syariah yang telah

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hal. 261.

²M. Habiburrahim dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kuwais, 2012), hlm. 217.

menggunakan sistem syariah pada aktivitasnya. PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang usaha utamanya memberikan jasa pinjaman dengan sistem gadai kepada masyarakat perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan nasabah, pihak jasa pegadaian harus memperhatikan kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh nasabah. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan nasabah semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Menurut Ali Hasan “kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa/pelayanan, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat”.³ Pelayanan yang berkualitas diyakini akan menciptakan kepuasan nasabah. Keterikatan yang sangat kuat (korelasi yang sangat tinggi) antara kualitas produk, jasa/pelayanan, kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dapat diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, keuntungan perusahaan pun semakin tinggi.⁴

Kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.⁵ Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah merasa

³Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 85.

⁴*Ibid.*, hlm. 96.

⁵M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah merasa sangat puas/senang⁶. Kepuasan nasabah tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang sesuai dengan standar yang diterapkan seringkali kurang di mata nasabah. Untuk menarik dan mempertahankan nasabah harus diimbangi dengan strategi pemasaran yang sesuai, pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang digunakan dikalangan perusahaan baik bagi perusahaan bank, industri, maupun lembaga keuangan lainnya. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁷

Pegadaian harus menempatkan nasabah sebagai raja, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah. Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Pegadaian harus lebih aktif dan agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan. Konsep pemasaran perusahaan telah bergeser dari *product oriented* menjadi *customer oriented*, artinya tidak hanya memperhatikan mutu/kualitas produk tetapi juga memperhatikan kepuasan nasabahnya.⁸

Kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, pegadaian harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tetap percaya dan nyaman dengan

⁶Philip Kotler A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

⁷Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 152

⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 190.

pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu tidak mengherankan jika pada kenyataannya persaingan perusahaan tidak lagi ditentukan oleh harga jual produk yang ditawarkan kepada nasabah tetapi lebih pada kinerja pelayanan. Penilaian atau pengukuran pada kinerja pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan, kualitas produk pelayanan dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru.⁹ Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Sejauh ini Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tetapi masih ada nasabah yang merasa pelayanan pegadaian belum dapat memenuhi harapan dan persepsi nasabah tersebut.

Berdasarkan pernyataan nasabah PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, ia mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan cukup baik, tetapi lebih baik lagi jika

⁹*Ibid.*, hlm. 190.

pelayanan tersebut ditingkatkan. Seperti, nasabah yang datang lebih awal seharusnya terlebih dahulu dilayani kemudian melayani nasabah selanjutnya bukan sebaliknya, hal ini membuat nasabah tersebut terlalu lama menunggu. Merespon nasabah dengan cepat dan sesuai merupakan harapan nasabah. Sehingga dalam hal ini pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.¹⁰ Pelayanan yang seperti ini sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Suatu pernyataan yang dipaparkan oleh ibu Sumiati yang menyatakan bahwa kurangnya pegawai dalam instansi PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun sehingga menimbulkan tidak efektif dalam melayani nasabah dalam hal ini ibu Sumiati berharap pihak Pegadaian untuk menambah pegawai untuk mempermudah dalam bertransaksi sehingga respon untuk nasabah juga terpenuhi.¹¹

Sekali lagi pelayanan jasa perlu sejak dini, bahwa pelayanan jasa menuju ke arah penyelesaian yang berhasil dan bahwa perhatian tidak akan berhenti pada saat cek yang terakhir dibayarkan kepada penjual jasa. Demikianlah pentingnya tindak lanjut dalam bidang pelayanan jasa.¹² Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun**”.

¹⁰Seri Anna, ”Hasil Wawancara di Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun”(Padangsidimpun: Selasa, 13 Maret 2018) , pukul 11.45 WIB.

¹¹Sumiati, ”Hasil Wawancara di Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun”(Padangsidimpun: Selasa, 13 Maret 2018) , pukul 14.02 WIB.

¹²Aubrey Wilson, *Managemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Pustaka Binaan Pressindo, 1982), hlm. 78-79.

A. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas maka hal utama yang harus diprioritaskan kepada nasabah adalah kepuasan. Dimana salah satu tujuan dari perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki variabel utama yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima).

Kepuasan nasabah sangat bervariasi menurut preferensi nasabah. Hal tersebut diukur menurut *quality* dari barang ataupun jasa dan pelayanan dari pegadaian. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor pribadi yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan nasabah terjadi apabila kualitas yang ditawarkan melebihi nilai harapan dari nasabah. Namun sebaliknya, jika kualitas yang ditawarkan lebih rendah dari harapan maka nasabah akan merasa kecewa/tidak puas.

B. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam memahami proposal ini, maka penulis membuat batasan masalah agar dapat mengungkapkan masalahnya dengan teliti dan mendalam disamping keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Maka penulis hanya berfokus pada kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Atribut-atribut manakah yang memengaruhi kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) melalui kualitas jasa pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) melalui kualitas jasa pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional variabel dibuat untuk mendukung variabel penelitian:

1. Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa

yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹³

2. Kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabahnya.

Tabel 1.1
Dimensi Kepuasan

Dimensi	Atribut	Skala Pengukuran
<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan. 2. Kenyamanan. 3. Kemudahan akses. 4. Penggunaan alat bantu. 5. Komputer.¹⁴ 	Likert
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan. 2. Standar. 3. Pelayanan. 4. Kemampuan menggunakan alat bantu.¹⁵ 	likert
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pemohon. 2. Cepat. 3. Tepat. 4. Ketepatan waktu. 5. Merespon setiap keluhan.¹⁶ 	Likert
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan tepat waktu. 2. Jaminan biaya. 3. Kepastian biaya. 	Likert
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan 	

¹³M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

¹⁴Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Simensi, Indikator dan implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 158.

¹⁵*Ibid.*

¹⁶*Ibid.*

<i>empathy</i>	kepentingan pelanggan/nasabah. 2. Sikap ramah. 3. Sikap sopan santun. 4. Menghargai setiap pelanggan. 5. Tidak mendiskriminasi pelanggan. ¹⁷	Likert
----------------	---	--------

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Menambah ilmu pengetahuan terutama ilmu-ilmu yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pihak Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, khususnya dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui pelayanan yang baik.

G. Sistematika Pembahasan

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

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori yang merupakan bab yang tersusun atas teori umum yang merupakan dasar-dasar pemikiran yang akan penulis gunakan dalam menjawab permasalahan pada penulisan skripsi ini yang terdiri dari

¹⁷*Ibid.*

kerangka teori, yaitu pegadaian syariah, gadai syariah, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu dan kerangka pikir.

Bab III Metode penelitian merupakan bab yang terisi metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini, yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

Bab IV membahas tentang profil objek perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan hasil analisa data.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan.¹ Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.²

Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah atas ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.³

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang

¹Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Bali Pustaka, 2001), hlm. 902.

²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 177.

³³Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 85.

diharapkan.⁴ Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan/nasabah (menganggap bahwa pelanggan/nasabah dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi).⁵

Menurut M. Nur Nasution kepuasan pelanggan/nasabah merupakan “evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memerikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan/nasabah”.⁶ Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dapat tercapai jika nasabah merasa keinginan atau kebutuhan yang diharapkan sesuai dengan yang ia peroleh.

Menurut Tse dan Wilton “Kepuasan adalah respon pelanggan/nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau disformasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakaiannya”.⁷

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen, yaitu:⁸

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan

⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

⁵*Ibid.*, hlm. 101.

⁶M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

⁷Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm. 204.

⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 195.

loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali.

- 2) Nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- 3) Nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- 4) Nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah.
- 5) Nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) sebagai berikut:⁹

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang

⁹Rambat Lupioyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 182.

diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan karyawan.

- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan/nasabah tanpa kesalahan, sikap simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan/nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya oleh pelanggan/nasabah kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.¹⁰
- 5) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

¹⁰*Ibid.*, hlm. 182.

pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Terciptanya kepuasan pelanggan/nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

- 1) Terjadinya hubungan yang harmonis antara pelanggan/nasabah.
- 2) Terjadinya suatu bentuk isu positif dari mulut ke mulut.
- 3) Terciptanya loyalitas pelanggan/nasabah terhadap perusahaan.
- 4) Terjadinya pembelian ulang.

Jadi kunci membentuk kepuasan pelanggan/nasabah adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan/nasabah.¹¹

b. Prinsip Dasar Kepuasan Nasabah

Dasar kepuasan nasabah tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah sebagai berikut:¹²

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan nasabah ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi nasabah akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

¹¹M. Nur Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 106.

¹²*Ibid.*, hlm. 105.

- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan maupun dari pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan produk jasa yang akan digunakan oleh nasabah itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi nasabah.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi nasabah.

c. Strategi Kepuasan Nasabah

Pada prinsipnya, strategi kepuasan nasabah akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan di sini bahwa kepuasan nasabah merupakan strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, di antaranya sebagai berikut:¹³

- 1) Mengidentifikasi siapa nasabahnya,
- 2) Memahami tingkat harapan nasabah,
- 3) Memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan,
- 4) Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kinerja. Jika kinerja produk sesuai dengan

¹³*Ibid.*, hlm. 127.

harapan, maka nasabah puas atau senang. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah kecewa.¹⁴

Nasabah yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada tiga orang lain, sementara nasabah yang tidak puas menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain. Artinya, ketidakpuasan nasabah merupakan bom waktu yang kalau tidak segera dihentikan, akan meledak dan mengakibatkan perusahaan jatuh.¹⁵

d. Mengukur Kepuasan Nasabah

Adapun ciri pelayanan yang baik dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah apakah pelayanan yang diberikan terhadap nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan para pengunjung. Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah, Kotler mengemukakan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu¹⁶:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

¹⁴Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 16.

¹⁵Mohammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT. Grafindo, 2003), hlm. 134.

¹⁶Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 41.

2) Survei Kepuasan Nasabah

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dan nasabah dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.¹⁷

3) *Ghost Shopping*

Ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopping*) untuk berperan sebagai nasabah, lalu *Ghost Shopping* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan tersebut, selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan nasabah dan menangani keluhan nasabah.

4) *Lost Costumer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset nasabah

¹⁷*Ibid.*, hlm. 42.

(menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi).

Untuk memudahkan mengenali kepuasan nasabah, bisa diukur dengan apabila kinerja lebih besar dari harapan maka nasabah sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan maka nasabah puas dan apabila kinerja lebih kecil dari harapan maka nasabah kecewa. Kepuasan dilihat sebagai pengalaman kumulatif melakukan pembelian dan pengalaman nasabah dalam mengkonsumsi produk jasa.¹⁸

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kualitas” merupakan tingkat baik buruknya sesuatu.¹⁹ Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain, ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan

¹⁸Ali Hasan, *Op. Cit.*, hlm.101.

¹⁹Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Op. Cit.*, hlm. 603.

demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.²⁰

Menurut M. Nur Nasution Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Malayu S.P Hasibuan “Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah atau tersirat dalam diri nasabah. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan nasabah dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan)”.²¹

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²² Jadi dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melayani kebutuhan orang lain demi memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut.

Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

²⁰M. Nur Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 47.

²¹Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 91.

²²Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.

Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi sangat baik (*excellent*). Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gasture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.²³ Dengan demikian, upaya mencapai *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas nasabah yang tinggi.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa sebagai berikut:²⁴

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab, dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

²³M. Nur Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 49.

²⁴Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 91.

- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung.
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- 6) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penanganan khusus.
- 7) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, dll.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut John Sviokla salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.²⁵ Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh salah satu pendekatan kualitas jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*).

- 1) Berwujud atau bukti langsung (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai/karyawan dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

²⁵Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Op.Cit.*, hlm. 181.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*empathy*), kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.²⁶

c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia personil yang baik.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- d. Mampu berkomunikasi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²⁷

²⁶Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 57.

²⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 232.

3. Gadai (*Rahn*)

a. Definisi Gadai (*Rahn*)

Menurut bahasa, gadai (*al-rahn*) berarti *al-tsubut* dan *al-habs* yaitu penetapan dan penahanan. Ada pula yang menjelaskan bahwa *rahn* adalah terkurung atau terjerat. Menurut istilah syara', yang dimaksud dengan *rahn* ialah akad yang objeknya menahan harga terhadap sesuatu hak yang mungkin diperoleh bayaran dengan sempurna darinya atau menjadikan suatu benda berharga dalam pandangan syara' sebagai jaminan atas utang selama ada dua kemungkinan, untuk mengembalikan uang itu atau mengambil sebagian benda itu.²⁸ Gadai syariah (*rahn*) adalah skim pembiayaan yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan salah satunya berupa emas.²⁹

Ar-rahn atau *rahn* merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Dalam Islam, *rahn* diperbolehkan al-Qur'an dan al-Hadis Rasulullah SAW. *Rahn* atau jaminan itu dapat dijual atau dihargai apabila dalam waktu yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak,

²⁸Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 105-106.

²⁹M. Habiburrahim, dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kuwais, 2012), hlm. 246.

tidak dapat dilunasi. Hak pemberi pinjaman akan muncul pada saat debitur tidak mampu melunasi kewajibannya.³⁰

Sebagaimana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan, “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang oleh seorang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan”.³¹

b. Dalil dan Hukum Gadai

Ulama fiqih mengemukakan bahwa akad *rahn* dibolehkan dalam Islam berdasarkan Alquran dan Sunnah Rasulullah SAW. Dalam surah al-Baqarah ayat 283:³²


وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ
فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ

³⁰Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 209.

³¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 383.

³²Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah: Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 364.

وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ^{قَلْبَهُ} وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ^ج وَمَنْ يَكْتُمْهَا

فَأِنَّهُ ^{سَاءَ} آثِمٌ ^{قَلْبُهُ} وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ ^{عَلِيمٌ} 

Artinya: Jika kalian dalam perjalanan (bermuamalah tidak secara tunai, sementara kalian tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanat (utangnya) dan hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, dan barang siapa menyembunyikan kesaksian sungguh hatinya kotor dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS. al-Baqarah :283).³³

Ayat di atas menjelaskan bahwa bolehnya memberi barang tanggungan sebagai jaminan pinjaman atau dengan kata lain menggadai, dalam ayat ini dikaitkan dengan perjalanan, itu bukan berarti menggadaikan hanya dibenarkan dalam perjalanan. Hanya karena seringnya tidak ditemukan penulis dalam perjalanan. Al-quran telah menggaris bawahi bahwa ketidakmampuan menulis hanya dapat ditoleransi untuk sementara bagi yang tidak bertempat tinggal atau nomad.³⁴

Jaminan bukan berbentuk tulisan atau saksi, tetapi kepercayaan dan amanah timbal balik. Utang/pinjaman diterima oleh pengutang dan barang jaminan diserahkan kepada pemberi utang atau yang

³³Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Sygma, 2009), hlm. 49.

³⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 739-740.

berpiutang. Amanah adalah kepercayaan antara yang memberikan pinjaman terhadap yang menerima pinjaman. Yakni yang menerima dan yang memberi, bertakwa kepada Allah.

Dalam sebuah riwayat dikatakan bahwa Rasulullah SAW membeli makanan dari seorang yahudi dengan menjadikan baju besinya sebagai barang jaminan (HR. al- Bukhari dan Muslim dari Aisyah binti Abu Bakar).³⁵

عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا بِنَسِيئَةٍ فَأَعْطَاهُ دِرْعًا لَهُ رَهْنًا

Artinya: dari 'Aisyah dia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan bayaran yang ditangguhkan, lantas beliau menggadaikan baju besinya."³⁶

c. Rukun dan Syarat Gadai

Rukun dan syarat gadai antara lain:³⁷

1) *Rahin* (Nasabah)

Nasabah harus cakap bertindak hukum, baligh, dan berakal.

2) *Murtahin* (Bank dan Lembaga keuangan syariah)

Bank dan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk *rahn* sesuai dengan prinsip syariah.

3) Marhun bih (utang)

³⁵Sutan Remi Sjahdeini, *Op. Cit.*, hlm. 364.

³⁶Al Imam Abu Abdullah Muhammad bin Ismail Al Bukhori, *Shahih Bukhori Juz III*, diterjemahkan oleh Achmad Sunarto, *Tarjamah Shahih Bukhori Jilid III* (Semarang: CV Asy Syifa', 1992), hlm. 538.

³⁷Syafe'i Rahmat, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 166.

Harus merupakan hak wajib yang diberikan/diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatan, bila sesuatu utang tidak bisa dimanfaatkan, maka tidak sah.

4) *Marhun* (Barang jaminan)

Emas, dapat diperjual belikan, bermanfaat, jelas, milik nasabah bisa diserahkan, tidak bersatu dengan harta bank seperti persyaratan barang dalam jual beli.

5) Sighat/akad.

d. Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas.

Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas menentukan hal-hal sebagai berikut:³⁸

Pertama

- 1) *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn* (lihat fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*).
- 2) Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*Marhun*) ditanggungkan oleh penggadai (*Rahin*)
- 3) Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
- 4) Biaya penyimpanan barang (*Marhun*) dilakukan berdasarkan akad Ijarah.

³⁸Sutan Remi Sjahdeini, *Op. Cit.*, hlm. 366.

Kedua

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan di sempurnakan sebagaimana mestinya.

- 1) Fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Ijarah.
- 2) Fatwa DSN-MUI No. 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang Wakalah.
- 3) Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VII/2004 tentang Ganti Rugi.³⁹

Secara umum produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Produk akan memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya berguna untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani.⁴⁰

Produk Gadai (*ar-rahn*) untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan.

³⁹*Ibid.*, hlm. 367.

⁴⁰M. Habiburrahim, dkk, *Op, Cit.*, hlm. 217.

Ketentuan tersebut sebagai berikut:⁴¹

- 1) Membawa fotokopi KTP atau identitas lainnya (SIM, Paspor, dan lainnya)
- 2) Mengisi formulir permintaan *rahn*
- 3) Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, seperti:
 - a) Perhiasan emas, berlian
 - b) Kendaraan bermotor
 - c) Barang-barang elektronik

Selanjutnya, prosedur pemberian pinjaman (*marhun bih*) dilakukan melalui tahapan berikut:⁴²

- 1) Nasabah mengisi formulir permintaan *rahn*
- 2) Nasabah menyerahkan formulir permintaan *rahn* yang dilampiri dengan fotokopi; identitas serta barang jaminan ke loket.
- 3) Petugas pegadaian menaksir (*marhun*) agunan yang diserahkan.
- 4) Besarnya pinjaman/*marhun bih* adalah sebesar 90% dari taksiran *marhun*.
- 5) Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman.

⁴¹Andri Soemitra, *Op, Cit.*, hlm. 395 .

⁴²*Ibid.*, hlm. 396.

e. Keistimewaan Gadai (*Rahn*)

Berikut keistimewaan gadai:⁴³

1) Proses Cepat

Nasabah dapat memperoleh pinjaman yang diperlukan dalam waktu yang relatif cepat, proses administrasi, dan penaksiran hanya 15 menit.

2) Caranya Mudah

Cukup dengan membawa *marhun* yang akan digadaikan dengan bukti kepemilikan, serta melampirkan bukti identitas.

3) Jaminan Keamanan atas Barang

Memberikan jaminan keamanan atas barang yang diserahkan dengan standar keamanan yang telah teruji.

4) Pinjaman yang optimum

Memberikan *marhun bih* hingga 95% dari nilai taksiran barang.

5) Jangka Waktu Pinjaman

Nasabah boleh memanfaatkan pinjaman sampai jangka waktu 4 bulan.

f. Pemanfaatan Dana Pinjaman (*Marhun Bih*)

Penggunaan dana pinjaman disyaratkan sebagai berikut:⁴⁴

- 1) Dana pinjaman itu wajib dikembalikan kepada orang/lembaga yang memberikan dana pinjaman sebagai tempat berutang.

⁴³M. Habiburrahim, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 226.

⁴⁴Hery Susanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 404.

- 2) Dana pinjaman itu boleh dilunasi dengan *marhun* itu setelah dilakukan penjualan/pelelangan.
- 3) Dana *marhun bih* itu jelas dan tertentu.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dapat menunjang dan membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lismaharani Hasibuan, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan	Berdasarkan hasil IPA menunjukkan terdapat 8 atribut yang masuk dalam kuadran B dimana diantara empat kuadran, kuadran B (Pertahankan Prestasi) merupakan paling banyak atribut yang dimana nantinya atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh pengunjung. jadi kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan
2	Maria Ulfah, (Skripsi, Institut Pertanian Bogor, 2013).	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perumahan Kantor Cabang Warung Jambu Bogor	Berdasarkan hasil IPA, nasabah puas terhadap beberapa layanan Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor, yaitu pada atribut layanan kemudahan lokasi dan transportasi (4,46%), keamanan barang jaminan (4,40%), keramahan pelayanan (4,15%), lingkungan kantor yang rapi (4,14%) dan kelengkapan

			<p>perlengkapan pendukung (4,11%). Menurut penilai nasabah, atribut pelayanan yang relatif kurang memberikan kepuasan adalah layanan telepon (2,75%), besar bunga atau biaya (2,99%), dan batas atau jangka waktu pelunasan (2,93%). Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil CSI untuk atribut kualitas layanan di Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor sebesar 0,74 (74%) yang merasa puas dan 0,26 (26%) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Pegadaian Cabang Warung Jambu Bogor.</p>
3	Yudi Siyamto, (Jurnal, STIE-AAS Surakarta, 2017).	Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis (Ipa)</i> Dan <i>Customer Satisfaction Index (Csi)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus Bank Mega, Bank BNI, dan Bank Mandiri).	<p>Hasil penelitian IPA menunjukkan tingkat kesesuaian nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mencapai nilai 95,21%. Nilai tersebut berada pada rentang 80-100%, dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan bank di Surakarta. Hal itu juga dapat dilihat dari hasil perhitungan CSI yang menghasilkan nilai sebesar 80,80%, yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank yang terdiri dari Bank Mega, Bank BNI dan Bank Mandiri terhadap kepuasan nasabah di rasakan oleh pihak nasabah.</p>
4	Yayu Yulianti, (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta 2016).	Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan <i>Gap Analysis</i> dan <i>Importance Performance Analysis (Ipa)</i>	<p>Analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rata-rata <i>gap</i> yang lebih tinggi dengan pelayanan administrasi di Program Studi</p>

			<p>Pendidikan Ekonomi, dengan nilai <i>gap</i> tertinggi adalah dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)-0,78 untuk pelayanan dan dalam proses pembelajaran, dan -0,58 nilai rata-rata tingkat <i>importance</i> dari mahasiswa (4,31) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja dalam proses pembelajaran (3,69). Hal ini menunjukkan tingkat kepentingan > tingkat kinerja dapat dikatakan bahwa <i>Expected service</i> > <i>perceive service</i>. Keadaan ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan dalam proses pembelajaran, berdasarkan hal tersebut masih perlu ditingkatkan pelayanannya, meskipun kesenjangan < -1. Sedangkan untuk pelayanan administrasi akademik rata-rata keseluruhan untuk nilai <i>gap</i> sebesar -0,43, dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi (4,33) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kinerja (3,91). Sehingga sama dengan pelayanan dalam proses pembelajaran hal ini menunjukkan keadaan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi masih perlu adanya perbaikan.</p>
--	--	--	--

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

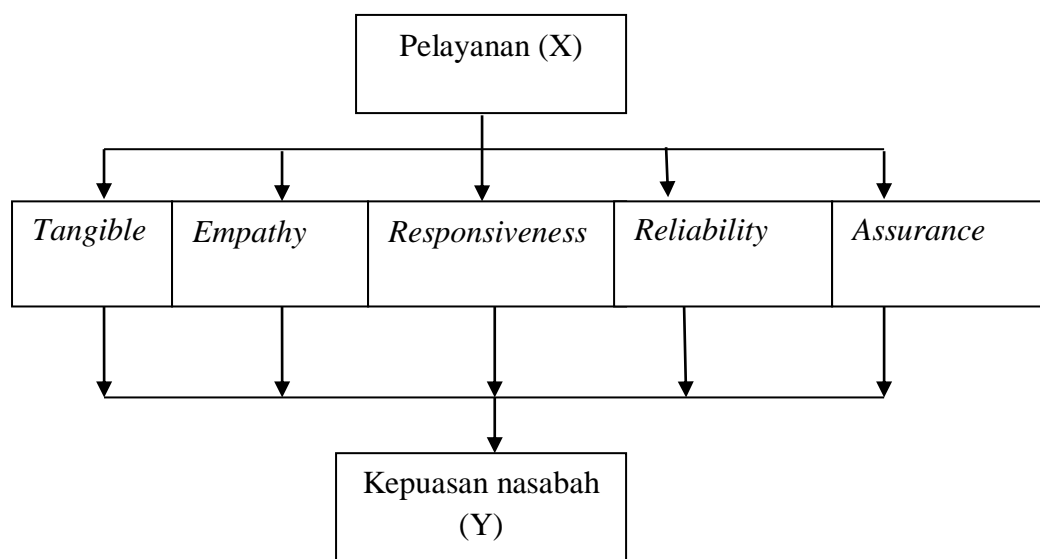
1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Lismaharani Hasibuan sama-sama menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbedaannya terdapat pada tempat penelitiannya yaitu penelitian ini meneliti pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan saudara Lismaharani Hasibuan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Maria Ulfasama-sama menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Perbedaannya terdapat pada tempat penelitiannya yaitu penelitian ini meneliti pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan saudara Maria Ulfa Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Yudi Siyamto adalah penelitiannya sama-sama bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan dengan cara mengukur kualitas berdasarkan dimensi *tangibel*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliabilitas*. Perbedaannya terletak pada jumlah populasinya.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Yuyu Yulianti sama-sama menjadikan metode *servqual* sebagai alat ukur kualitas pelayanan. Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Sedangkan penelitian saudara Yuyu Yulianti menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Gap Analysis*.

C. Kerangka pikir

Tingkat kepentingan adalah harapan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan tingkat kinerja merupakan kenyataan yang diterima oleh nasabah atas pelaksanaan atribut kualitas pelayanannya yang pengukuran kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Kerangka teori pada penelitian ini berfokus pada bagaimana kepuasan nasabah gadai emas (*rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan yang diukur dari 5 dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan). Berikut gambar 2.1 kerangka pikir dapat dilihat di bawah ini

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya melalui fakta-fakta yang ada. “Hipotesis adalah dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih”.⁴⁵ Berdasarkan dari pengamatan dan penelitian atas permasalahan yang terjadi di atas maka peneliti mengemukakan dugaan sementara (hipotesis) yaitu:

H0: Tidak Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Ha: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

⁴⁵Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 45.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang berlokasi di Jl. Serma Lian Kosong/ex Sudirman No. 28E Padangsidempuan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai September 2018.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Statistik deskriptif dan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 38.

²Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 146.

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Jumlah nasabah 3.369 di Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Tabel 3.1
Jumlah Nasabah Aktif Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2014	2.806
2	2015	2.731
3	2016	3.047
4	2017	3.369

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode pemilihan sampel digunakan yaitu *non probability sampling*, yaitu *accidental sampling* dimana teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang-orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴ Sampel dari penelitian ini adalah nasabah gadai emas (*rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

³*Ibid.*, hlm. 80.

⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm. 60.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu:⁵

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

$$n = \frac{3.369}{1 + (3.369 \times 0.1)^2}$$

$n = 97,11$, dibulatkan menjadi 97 orang.

Dimana:

n = Ukuran Sampel/anggota sampel

N = Ukuran Populasi/anggota populasi

e = tingkat kesalahan

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber utama.⁶ Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah nasabah gadai emas (*rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁷ Pada data sekunder diperoleh lewat orang lain, dokumen, buku-buku, internet dan sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi ini.

⁵Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persda, 2010), hlm. 150.

⁶Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonom Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 103.

⁷*Ibid.*, hlm. 129.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:⁸

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai nasabah gadai emas (*Rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari nasabah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dalam hal ini peneliti menggunakan skala *likert* dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa

⁸Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 49-50.

kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Dalam setiap pernyataan dengan menggunakan skala *likert* diberikan nilai bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tingkat Harapan

Keterangan	Jumlah bobot
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Cukup Penting
2	Kurang Penting
1	Tidak Penting

Tabel 3.3
Tingkat Kinerja

Keterangan	Jumlah bobot
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal dan sumber bacaan lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi yang dimaksud hal ini berupa mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Data dokumen dapat berupa yang berisi informasi mengenai lokasi penelitian, informasi penelitian, surat, dan foto. Hal ini merupakan bukti otentikasi penelitian telah dilaksanakan dilapangan sehingga data tidak

diragukan kebenarannya.⁹ Dokumentasi dalam penelitian ini yang berisi informasi mengenai lokasi penelitian, informasi penelitian, surat, dan foto nasabah gadai emas (*rahn*) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

F. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan/pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan.¹⁰ Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan *korelasi pearson product moment* dengan taraf signifikansi 5% menggunakan program *Statistical Product And Service Solution* atau SPSS versi 23 yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.¹¹ Untuk mengukur reliabilitas digunakan *Cronbach Alpha* dengan kriteria: angka *Cronbach Alpha* positif dan $\geq 0,8$ untuk riset eksploratori, angka *Cronbach Alpha*

⁹Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 141.

¹⁰Husein Umar, *Op. Cit.*, hlm. 181

¹¹ Morisson, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 99.

dapat berkisar antara 0,5 sampai dengan 0,6. Angka ini berkisar dari 0-1 jika angka semakin mendekati 1 maka reliabilitasnya semakin tinggi.¹²

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.¹³

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat di *journal of marketing*, bulan januari 1977 yang berjudul "*Importance Performance Analysis*". Dalam teknik ini, responden diminta untuk menentukan tingkat seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.¹⁴ Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja

86. ¹²Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis* (Yogyakarta : Andi, 2008), hlm.

¹³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 126.

¹⁴M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu, Op. Cit.*, hlm. 121.

perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan nasabah. Rumus yang digunakan adalah:¹⁵

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian harapan

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian, yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), X merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Rumus selanjutnya:

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \qquad \bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{Xi} = Skor rata-rata tingkat pelaksana/realita

\bar{Yi} = Skor rata-rata tingkat harapan/ekspektasi

n = Jumlah responden

k = Jumlah atribut

¹⁵*Ibid.*, hlm. 125.

Gambar 3.1
Diagram Kartesius

\bar{Y}	\bar{Y}	A Sangat penting dan tidak puas Prioritas Utama	B Sangat penting dan sangat puas Pertahankan Prestasi
	\bar{Y}	C Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah	D Kurang penting dan sangat puas Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X}	Kinerja

Keterangan:¹⁶

Kuadran A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

Kuadran C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh

¹⁶*Ibid.*, hlm. 126-127.

perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

3. *Customer Saticfaction Index (CSI)*

Indeks kepuasan konsumen/nasabah atau *Customer Saticfaction Index (CSI)* sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberi bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan nasabah menyeluruh.¹⁷

CSI digunakan indeks untu menentukan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut produk/jasa. Metode pengukuran CSI adalah dengan tahapan-tahapan sebagai berikut¹⁸:

1. Menghitung *weighting factor*, yaitu nilai kepentingan menjadi angka persentase, sehingga mendapatkan total *weighting factors* 100 persen.

¹⁷Siti Husna Ainu Syukri,” Penerapan Customer Saticfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja “ *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 13 no. 2, 2014 (<http://journal.akprind.ac.id>, diakses 15 Maret 2018, Pukul 10.15 WIB).

¹⁸Vera Devani, “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Saticfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*“ *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2 no 2, 2016 ([http:// journal.uin-suska.ac.id](http://journal.uin-suska.ac.id), diakses 15 juli 2018, Pukul 10.20 WIB).

2. Menghitung *weighting score*, yaitu nilai perkalian antara nilai kepuasan dengan *weighting factors*.
3. Menghitung *weighting average*, yaitu menjumlah *weighting score* dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *satisfaction index*, yaitu *weighting average* dibagi skala maksimum yang digunakan kemudian dikali dengan 100 persen.

Tabel 3.4
Nilai dan Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,81 – 100	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0.65	Cukup Puas
4	0,35 – 0.50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dalam bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 yang ditandai dengan didirikannya pegadaian cabang sukabumi dan sampai sekarang setiap tanggal 1 April 1901 diperingati dengan hari ulang tahun pegadaian.

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. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.¹

Bermula hadir kebijakan jajaran direksi pegadaian, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor pegadaian. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka pegadaian

¹Warno, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, senin, 26 maret 2018.

syariah di Padangsidimpuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan cabang pegadaian syariah yang tepatnya di Jl. Serma lian Kosong/ex No. 28E di depan SPBU.

Setelah membuka cabang pegadaian syariah banyak masyarakat yang berterimakasih kepada kantor pegadaian syariah karena dengan adanya pegadaian syariah ini para ekonomi kecil dan menengah sangat mudah mendapatkan modal usaha di lembaga ini, sehingga pegadaian syariah Padangsidimpuan saat ini masih terus berjalan dengan sukses.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

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.

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 mmemberikan 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.²

3. Slogan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

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.

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.

²<http://www.pegadaian.co.id>, diakses tanggal 26 maret 2018, Pukul 20.13 WIB.

4. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

a. Tujuan

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

Oleh karena 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 diperusahaan 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 bisni
- 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) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

a. Gadai Syariah (*Ar-rah*n)

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 perhiasan

Mengetahui kualitas perhiasan emas dan batu permata yang dilakukan oleh penaksir yang handal.

g. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

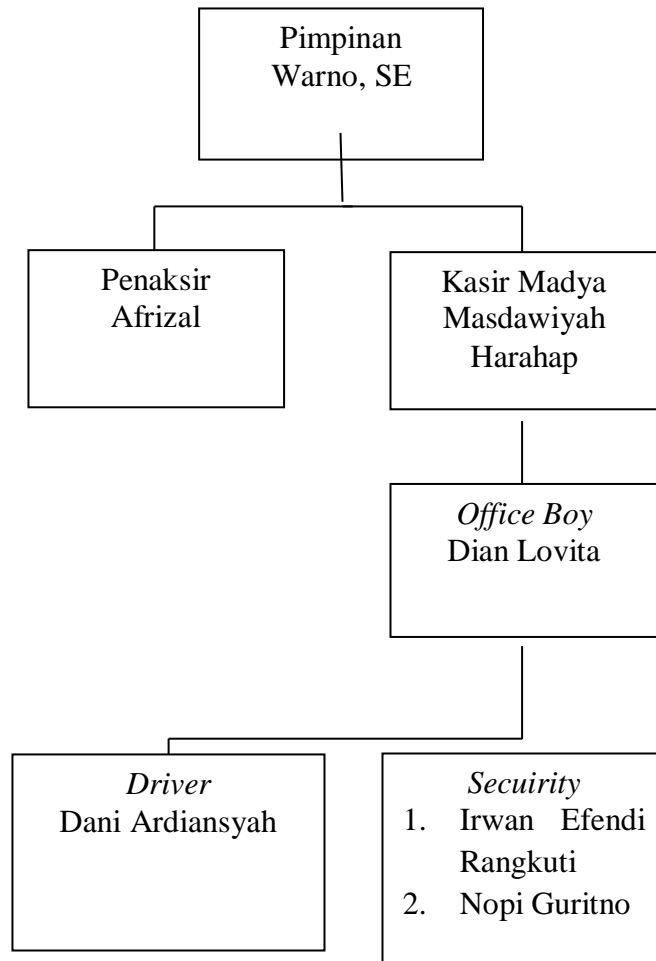
Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor dengan berjangka waktu sampai dengan 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.

h. Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

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

6. Struktur organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

7. Tugas dan tanggung jawab

a) Pimpinan cabang

Fungsi pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan usaha gadai dan usaha lain kantor cabang serta unit pelayanan cabang. Untuk

menyelenggarakan fungsi tersebut, pemimpin cabang mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menyusun rencana kerja serta anggaran kantor cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengendalikan, menyelenggarakan, dan mengorganisasikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional UPC.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penata usaha barang jaminan bermasalah.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- 7) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor cabang dan UPC.
- 8) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 9) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

b) 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 dilelang.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

c) Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC. 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 dikantor cabang dan UPC.

B. Hasil Analisis Data

Seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, jika kinerja dibawah harapan maka nasabah tidak puas, jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan senang/sangat puas.

1. Statistik Deskriptif

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

Tabel 4.1
Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
HARAPAN	25	248	448	10302	412,08	39,924
KINERJA	25	266	462	10671	426,84	40,220
Valid N (listwise)	25					

Sumber: data diolah SPSS 23, 2018

2. Uji Validitas

a. Validitas Harapan

Dari hasil uji validitas harapan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-25 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $N = 97$ adalah 0,197. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Harapan

Item pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Item 1	0.666	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $n = 97$ pada taraf	Valid
Item 2	0.562		Valid
Item 3	0.721		Valid
Item 4	0.650		Valid
Item 5	0.639		Valid
Item 6	0.741		Valid
Item 7	0.453		Valid
Item 8	0.394		Valid
Item 9	0.667		Valid
Item 10	0.715		Valid
Item 11	0.372		Valid
Item 12	0.613		Valid

Item 13	0.512	signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0.1975	Valid
Item 14	0.758		Valid
Item 15	0.697		Valid
Item 16	0.455		Valid
Item 17	0.497		Valid
Item 18	0.713		Valid
Item 19	0.202		Valid
Item 20	0.685		Valid
Item 21	0.532		Valid
Item 22	0.749		Valid
Item 23	0.502		Valid
Item 24	0.372		Valid
Item 25	0.549		Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,05 dengan jumlah (n) = 97, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1975 (dilihat pada lampiran tabel nilai *r product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,1975. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

b. Validitas Kinerja

Dari hasil uji validitas kinerja dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-25 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $N = 97$ adalah 0,1975. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kinerja

Item pernyataan	R hitung	R tabel	keterangan
Item 1	0.672	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $n = 97$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0.1975	Valid
Item 2	0.518		Valid
Item 3	0.597		Valid
Item 4	0.500		Valid
Item 5	0.609		Valid
Item 6	0.716		Valid
Item 7	0.700		Valid
Item 8	0.705		Valid
Item 9	0.686		Valid
Item 10	0.684		Valid
Item 11	0.708		Valid
Item 12	0.699		Valid
Item 13	0.429		Valid
Item 14	0.328		Valid
Item 15	0.715		Valid
Item 16	0.442		Valid
Item 17	0.712		Valid
Item 18	0.523		Valid
Item 19	0.215		Valid
Item 20	0.532		Valid
Item 21	0.418		Valid
Item 22	0.475		Valid
Item 23	0.270		Valid
Item 24	0.458		Valid
Item 25	0.687		Valid

Sumber: Data diolah, 2018.

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,05 dengan jumlah $(n) = 97$, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1975 (dilihat pada lampiran tabel nilai r *product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item

nilainya di atas dari 0,1975. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Harapan

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	25

Sumber: Hasil *output* SPSS 23 (data diolah 2018)

Dari hasil tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk harapan adalah $0,743 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah reliabel (dapat diandalkan)

b. Uji Reliabilitas Kinerja

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	25

Sumber: Hasil *output* SPSS 23 (data diolah 2018)

Dari hasil tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk kinerja adalah $0,803 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah reliabel (dapat diandalkan).

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pegadaian. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran merupakan suatu bangun yang dibagi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus. Untuk menerapkan analisis kuadran yaitu dengan menghitung rata-rata kepentingan dan kinerja.

Untuk mengetahui hasil dari mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diharapkan oleh nasabah, maka dibawah ini langkah untuk menghitung jumlah keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja, dan nilai rata-rata.

Tabel 4.6
Jumlah nilai, Rata-rata Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut	Nilai Atribut Harapan (Yi)	Rata-rata	Nilai Atribut Kinerja (Xi)	Rata-rata	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Bangunan atau gedung Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan bersih dan terawat.	427	4.40	443	4.57	1.04
2	Tersedia tempat duduk yang nyaman.	430	4.43	424	4.37	0.98
3	Formulir/slip yang dibutuhkan nasabah	416	4.29	439	4.53	1.06

	dalam proses transaksi selalu tersedia.					
4	Tersedia tempat parkir yang aman.	426	4.39	458	4.72	1.08
5	Penampilan karyawan rapi dan bersih.	421	4.34	445	4.59	1.05
6	Layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit.	417	4.29	412	4.24	0.98
7	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu	418	4.31	408	4.21	0.97
8	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah.	428	4.41	424	4.37	0.99
9	Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status sosial/penampilan.	422	4.35	459	4.73	1.09
10	Karyawan selalu mengupayakan pelayanan	423	4.36	443	4.56	1.05

	yang bebas dari kesalahan.					
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah.	444	4.57	398	4.10	0.89
12	Karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara jelas dan tepat.	414	4.27	454	4.68	1.09
13	Karyawan dapat memahami dan menanggapi setiap pertanyaan nasabah.	430	4.43	425	4.38	0.98
14	Karyawan selalu mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.	418	4.30	462	4.76	1.11
15	Karyawan selalu membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir/slip transaksi.	430	4.43	451	4.65	1.05
16	Karyawan memberikan	448	4.62	426	4.39	0.95

	perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah.					
17	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi.	432	4.45	411	4.23	0.95
18	Karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.	416	4.29	456	4.70	1.09
19	Karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah.	248	2.55	266	2.74	1.07
20	Karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi	351	3.62	449	4.62	1.28
21	Karyawan selalu ramah dan bersikap sopan santun dalam melayani nasabah	444	4.57	413	4.26	0.93
22	Tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi.	383	3.95	461	2.75	1.20

23	Barang dan dokumen tersimpan aman di tempat penyimpanan .	414	4.27	409	4.21	0.98
24	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan.	382	3.93	382	3.93	1.00
25	Satpam (<i>security</i>) selalu siap menjaga keamanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.	420	4.32	453	4.67	1.08
Total		10302	106.14	10671	107.96	1.04
Rata-rata			4.25		4.32	

Sumber: data diolah 2018

Dapat di lihat pada tabel di atas bahwa diketahui tingkat harapan nasabah gadai emas dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada atribut karyawan memberikan perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah dengan nilai 4.62, nilai ini berada di atas rata-rata tingkat harapan dengan nilai 4.25. Sedangkan atribut yang memiliki skor rata-rata terendah adalah karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah dengan nilai 2.55 nilai ini berada di bawah rata-rata tingkat harapan dengan nilai 4.25.

Adapun tingkat kinerja Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan dengan skor rata-rata tertinggi adalah karyawan selalu

mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah dengan nilai 4.76 nilai ini berada di atas rata-rata tingkat kinerja dengan nilai 4.32. Sedangkan atribut yang memiliki skor rata-rata terendah adalah karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah dengan nilai 2.74 nilai ini berada di bawah rata-rata tingkat kinerja dengan nilai 4.32.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas penempatan atribut yang telah dianalisis, maka keseluruhan atribut dikelompokkan dalam empat kuadran. Dengan menggunakan diagram kartesius, maka dapat mengaitkan atribut-atribut harapan dengan kinerja yang dirasakan. Untuk menentukan posisi atribut-atribut kualitas pelayanan ke dalam *importance performance analysis* terlebih dahulu ditentukan koordinat untuk masing-masing variabel. Rata-rata dari total rata-rata tingkat kinerja menjadi titik-titik pada sumbu X, dan rata-rata dari total rata-rata tingkat harapan menjadi titik-titik pada sumbu Y. Hasil rata-rata dari total rata-rata kepentingan dan kepuasan yang tercantum pada tabel 4.6 di atas, dihasilkan dari perhitungan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \qquad \bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

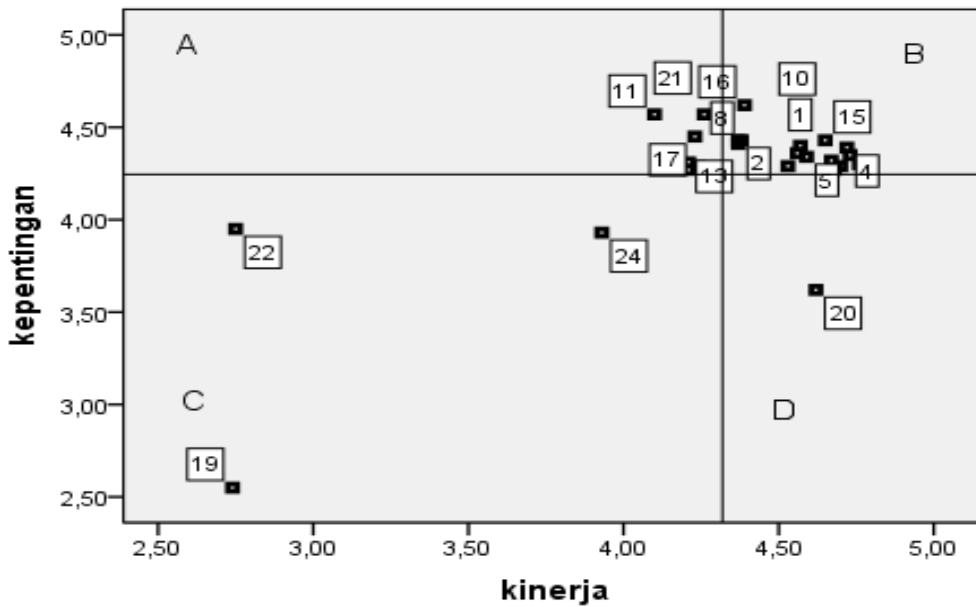
$$\bar{Y}_i = \frac{106.14}{25} = 4.25 \qquad \bar{X}_i = \frac{107.96}{25} = 4.32$$

Tabel 4.7
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja

No Atribut	Tingkat Harapan (Yi)	Tingkat Kinerja (Xi)
1	4.40	4.57
2	4.43	4.37
3	4.29	4.53
4	4.39	4.72
5	4.34	4.59
6	4.29	4.24
7	4.31	4.21
8	4.41	4.37
9	4.35	4.73
10	4.36	4.56
11	4.57	4.10
12	4.27	4.68
13	4.43	4.38
14	4.30	4.76
15	4.43	4.65
16	4.62	4.39
17	4.45	4.23
18	4.29	4.70
19	2.55	2.74
20	3.62	4.62
21	4.57	4.26
22	3.95	2.75
23	4.27	4.21
24	3.93	3.93
25	4.32	4.67
total	106.14	107.96
	4.25	4.32

Sumber: data diolah, 2018.

Gambar 4.2
Diagram Kartesius Tingkat Harapan (*Importance*)
dengan Tingkat Kinerja (*Performance*)



Sumber: data diolah SPSS 23, 2018.

Dapat dilihat bahwa seluruh atribut menyebar keseluruhan kuadran, letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat harapan dan kinerja ini memungkinkan pihak pegadaian untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh nasabah dalam jangka waktu yang dekat. Berikut ini interpretasi yang dapat dilakukan yang berkenaan dengan setiap kuadran.

a. Kuadran A (Prioritas Pertama)

Kuadran A merupakan prioritas utama, atribut pada kuadran ini dianggap penting oleh nasabah, akan tetapi kinerjanya masih kurang. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit. Atribut layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu

beberapa menit dianggap penting oleh nasabah (no. 6), karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (no. 7), karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah (no. 11), karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi (no. 17), karyawan selalu ramah dan bersikap sopan santun dalam melayani nasabah (no. 21).

Untuk mendapatkan nilai kinerja yang tinggi, maka pihak Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan harus selalu memerhatikan atribut-atribut yang ada pada kuadran ini untuk terus memperbaiki kinerjanya.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan tingkat kinerja yang tinggi, sehingga kuadran B ini sesuai dengan strategi yang telah dilakukan oleh pihak pegadaian dan sebaiknya dipertahankan. Adapun 16 atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah bangunan atau gedung Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan bersih dan terawat (no. 1), tersedia tempat duduk yang nyaman (no. 2), formulir/slip yang dibutuhkan nasabah dalam proses transaksi selalu tersedia (no. 3), tersedia tempat parkir yang aman (no. 4), penampilan karyawan rapi dan bersih (no. 5), karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah (no. 8), karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status sosial/penampilan (no. 9), karyawan selalu mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan (no. 10), karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara jelas dan

tepat (no. 12), karyawan dapat memahami dan menanggapi setiap pertanyaan nasabah (no. 13), karyawan selalu mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah (no. 14), karyawan selalu membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir/slip transaksi (no. 15), karyawan memberikan perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah (no. 16), karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan nasabah (no. 18), barang dan dokumen tersimpan aman di tempat penyimpanan (no. 23), satpam (*security*) selalu siap menjaga keamanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan (no. 25).

Atribut yang di atas merupakan atribut yang dianggap kinerjanya baik oleh nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, sehubungan dengan atribut tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang baik, Pada kuadran ini sebaiknya Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan dapat mempertahankan prestasi kinerja sehingga akan menjadikan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan akan lebih unggul diantara Pegadaian/perusahaan yang memiliki produk gadai emas yang ada di Padangsidempuan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan wilayah yang memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh nasabah yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, atribut yang termasuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat

kecil. Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah (no. 19), tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi (no. 22), tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan (no. 24).

Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi nasabah, sehingga tidak akan terlalu bermasalah jika tidak ditingkatkan dalam waktu dekat. Pada atribut ini selain dari tingkat kepentingan yang rendah tingkat kinerjanya juga rendah sehingga akan sangat baik terhadap kemajuan pegadaian jika kinerjanya ditingkatkan.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh nasabah, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Terdapat 1 atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi no. 20).

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan tidak perlu meningkatkan kinerja dari atribut yang ada pada kuadran ini karena peningkatan terhadap atribut ini, akan dianggap berlebihan oleh nasabah. Atribut tersebut dinilai nasabah sudah memiliki kinerja yang tinggi sehingga Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan tidak perlu mengkhawatirkan dampak yang ditimbulkan oleh kinerja atribut tersebut.

5. *Customer Saticfaction Index (CSI)*

Customer Saticfaction Index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Tingkat kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan dapat diukur menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index*. Tingkat kepuasan nasabah dihitung berdasarkan nilai rata-rata total dari tingkat harapan dan tingkat kinerja.

Berdasarkan analisis data, diperoleh hasil bahwa *Customer Saticfaction Index* untuk atribut kualitas jasa gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Perhitungan *Customer Saticfaction Index (CSI)*

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan	<i>Weighting Factor (WF)</i>	Rata-rata Kinerja	<i>Weighted Score (WS)</i>
1	Bangunan atau gedung Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan bersih dan terawat.	4.40	0.04	4.57	0.18
2	Tersedia tempat duduk yang nyaman.	4.43	0.04	4.37	0.17
3	Formulir/slip yang dibutuhkan nasabah dalam proses transaksi selalu tersedia.	4.29	0.04	4.53	0.18

4	Tersedia tempat parkir yang aman.	4.39	0.04	4.72	0.19
5	Penampilan karyawan rapi dan bersih.	4.34	0.04	4.59	0.18
6	Layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit.	4.29	0.04	4.24	0.17
7	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu	4.31	0.04	4.21	0.17
8	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah.	4.41	0.04	4.37	0.18
9	Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status sosial/penampilan.	4.35	0.04	4.73	0.19
10	Karyawan selalu mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan.	4.36	0.04	4.56	0.18
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah.	4.57	0.04	4.10	0.16
12	Karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara jelas dan tepat.	4.27	0.04	4.68	0.19
13	Karyawan dapat memahami dan menanggapi setiap pertanyaan	4.43	0.04	4.38	0.18

	nasabah.				
14	Karyawan selalu mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.	4.30	0.04	4.76	0.19
15	Karyawan selalu membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir/slip transaksi.	4.43	0.04	4.65	0.19
16	Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah.	4.62	0.04	4.39	0.18
17	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi.	4.45	0.04	4.23	0.17
18	Karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.	4.29	0.04	4.70	0.18
19	Karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah.	2.55	0.02	2.74	0.05
20	Karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi	3.62	0.03	4.62	0.14

21	Karyawan selalu ramah dan bersikap sopan santun dalam melayani nasabah	4.57	0.04	4.26	0.17
22	Tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi.	3.95	0.03	2.75	0.08
23	Barang dan dokumen tersimpan aman di tempat penyimpanan.	4.27	0.04	4.21	0.17
24	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan.	3.93	0.03	3.93	0.12
25	Satpam (<i>security</i>) selalu siap menjaga keamanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.	4.32	0.04	4.67	0.19
		106.14	1.00	107.96	4.15
		4.25		4.32	0.78

Sumber: data diolah, 2018.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{4.15}{5 \times 106.14} \times 100\%$$

$$= 0.7820 = 78.20\%$$

Berdasarkan perhitungan tabel 4.8 di atas, diperoleh hasil CSI untuk atribut kualitas layanan di Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman

Bolak Padangsidimpuan berada pada rentang 0.66 – 0.80 dengan begitu index kepuasan keseluruhan nasabah yang dihitung berdasarkan atribut pelayanan termasuk pada kriteria puas sebesar 0,7820 (78%) dan 0.22 (22%) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan sasaran peningkatan kepuasan nasabah di masa mendatang.

C. Hasil Pembahasan Penelitian

Secara umum nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari *Customer Satisfaction Index* yang bernilai 0,7820 atau (78.20%). Selain kepuasan nasabah saat ini persaingan adalah hal yang terpenting, karena persaingan bisnis gadai akan terus berlangsung. Oleh karena itu dibutuhkan perbaikan kinerja dan upaya mempertahankan prestasi guna menciptakan keunggulan yang berkelanjutan. Jika dilihat dari hasil analisis harapan-kinerja (IPA) dapat dilihat bahwa terdapat beberapa hal yang masih perlu menjadi perhatian Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan sebagai prioritas utama dalam perbaikan pelayanan yaitu layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit, memberikan pelayanan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah, membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi, ramah dan bersikap sopan santun dalam melayani nasabahnya. Berdasarkan hal-hal tersebut

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan perlu memperbaiki sistem pelayanannya dan melakukan inovasi-inovasi terbaru, seperti fasilitas pembayaran melalui ATM atau debit card, menyediakan kotak saran agar bisa memperbaiki pelayanan, atau menambah jumlah karyawan jika diperlukan, melihat dari segi jumlah nasabah yang perlu dilayani dan efektivitas kinerja pegadaian. Karyawan juga harus memberikan pelayanan dengan tepat waktu, merupakan satu bentuk tanggung jawab dari karyawan terhadap nasabah. Atribut ini sangat penting dan dirasakan belum memberikan kinerja yang baik, seperti sistem pelayanan yang lambat saat melayani nasabah, terkadang data yang disimpan karyawan belum akurat dengan sistem komputer, sehingga harus dilakukan peningkatan pelayanan, salah satu upayanya dengan pengoptimalan layanan.

Upaya perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi adalah dengan meningkatkan kinerja para karyawan dalam hal berkomunikasi untuk membuat nasabah nyaman sewaktu melakukan transaksi karena pada dasarnya karyawan harus dapat berkomunikasi secara baik dengan nasabah. Disamping itu keuntungan lainnya yang didapat dengan komunikasi yang baik adalah secara tidak langsung akan membuat nasabah merasa nyaman karena karyawan bersikap ramah dan santun pada saat bertransaksi. Oleh karena itu, dalam jangka panjang perbaikan ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

D. Keterbatasan Hasil Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Penggunaan angket dalam metode pengumpulan data yang dianggap bahwa responden dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi sebenarnya, dalam kenyataanya sulit dilakukan karena peneliti tidak dapat mengontrol responden satu per satu dalam pengisian angket.
2. Dalam melakukan penyebaran angket terkadang terganggu oleh keadaan sekitar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, atribut kualitas pelayanan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan menyebar merata diempat kuadran. Terdapat 5 atribut yang masuk kedalam kuadran A (prioritas utama) yaitu atribut yang menunjukkan bahwa kinerjanya lebih rendah dari tingkat harapan dan perlu ditingkatkan kinerjanya. Kuadran B menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan ini menjadi salah satu prioritas kepentingan nasabah dan sudah sesuai dengan kepuasan nasabah, kuadran B terdapat 16 atribut yang sudah sesuai antara harapan dan kinerja karyawan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Kuadran C terdapat 3 atribut menunjukkan bahwa atribut ini belum menjadi prioritas nasabah (prioritas rendah) sehingga tidak perlu perusahaan memberikan perhatian lebih pada atribut-atribut ini. Pada kuadran D terdapat 1 atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh nasabah akan tetapi atribut ini dirasakan berlebihan oleh nasabah sehingga perusahaan lebih baik

mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut tersebut kepada atribut lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Strategi yang perlu diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu memperbaiki sistem pelayanannya dan melakukan inovasi-inovasi terbaru, seperti: fasilitas pembayaran melalui ATM atau debit card, menyediakan kotak saran agar bisa memperbaiki pelayanan, atau menambah jumlah karyawan jika diperlukan, dan karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan nasabah.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Secara umum nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari *Customer Satisfaction Index* yang bernilai 0.7820 atau (78.20%).

B. Saran – Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, sebaiknya lebih memerhatikan atribut-atribut seperti layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit, memberikan pelayanan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah, membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi, ramah dan bersikap sopan santun

dalam melayani nasabah. Sebaiknya memperbaiki sistem pelayanannya dan melakukan inovasi-inovasi terbaru, seperti: fasilitas pembayaran melalui ATM atau debit card, menyediakan kotak saran agar bisa memperbaiki pelayanan untuk mengukur kepuasan nasabah agar karyawan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan perkembangannya dari waktu ke waktu, atau menambah jumlah karyawan jika diperlukan untuk memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada nasabah, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan nasabah sehingga hal ini dapat menumbuhkan rasa kenyamanan nasabah.

2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema atau topik yang sama diharapkan mampu melakukan penyempurnaan dengan memperluas ruang lingkup terkait variabel, jumlahnya, teknik analisis data maupun lokasi penelitian atau melakukan penelitian pada perusahaan lainnya yang bergerak dibidang produk/jasa.
3. Bagi nasabah gadai emas PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan dalam menyampaikan kritik dan saranya kepada pihak pegadaian dengan sopan dan sesuai etika.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Imam Abu Abdullah Muhammad bin Ismail Al Bukhori, *Shahih Bukhori Juz III*, diterjemahkan oleh Achmad Sunarto, *Tarjamah Shahih Bukhori Jilid III*, Semarang: CV Asy Syifa', 1992.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Anshori, Abdul Ghafur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University press, 2007.
- Aubrey Wilson, *Managemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Pustaka Binaan Pressindo, 1982.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Sygma, 2009.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya*, Yoyakarta: Gava Media, 2011.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2010.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis*, Yogyakarta : Andi, 2008.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- , *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.

- M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- M. Habiburrahim dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais, 2012.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Mohammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grafindo, 2003.
- Morisson, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonom Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persda, 2010.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- , *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah: Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Bali Pustaka, 2001.
- Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 1998.

Sumber lain

Seri Anna, "Hasil Wawancara di Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan", Padangsidimpuan: Selasa, 13 Maret 2018.

Siti Husna Ainu Syukri," Penerapan Customer Saticfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja “ *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 13 no. 2, 2014, <http://journal.akprind.ac.id>.

Sumiati, "Hasil Wawancara di Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan", Padangsidimpuan: Selasa, 13 Maret 2018.

Vera Devani, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*" *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2 no 2, 2016, <http://journal.uin-suska.ac.id>.

Warno, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

<http://www.pegadaian.co.id>.

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Lilia Nora Siregar
Nama Panggilan : Lia
Tempat, tanggal lahir : Aek Bargot, 02 Maret 1996
Agama : Islam
Jenis kelamin : Perempuan
Anak ke : 1 (Pertama) dari 4 (Empat) Bersaudara
Alamat Lengkap : Desa Aek Bargot Kec. Padang Bolak Julu
Kab. Paluta
Kewarganegaraan : Indonesia
No. Telepon/ HP : 0822 - 6726 - 1073

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD Negeri 100500 Batugana
Tahun 2008-2011 : Ponpes Syahbuddin Mustafa Nauli (SMN)
Aek Nauli
Tahun 2011-2014 : MAN 1 Padangsidimpuan
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan
Syariah IAIN Padangsidimpuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,63
Karya Tulis Ilmiah : Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas
(*Rahn*) PT. Pegadaian Caban Syariah
Alaman Bolak Padangsidimpuan



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

Nomor : 2171 /In.14/G.1/PP.00.9/11/2018
Tempor : -
Isi : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Th. Bapak/ Ibu;
Sumper Mulia Harahap : Pembimbing I
Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut dia bawah ini :

Nama : Lilia Nora Siregar
NIM : 1440100101
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Gadaai Emas (Rahn) PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Untuk itu diharapkan kepada Bapak/ Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Padangsidempuan, 06 Nopember 2018

an.Dekan,
Wakil Dekan Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Padangsidempuan, 18 Juli 2018

Nomor : 116 /60068/2018
Tempat : -
Jenis : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidempuan

Padang Sidempuan

: Telah Selesai Melakukan Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa di bawah ;

Nama	: Lilia Nora Siregar
NIM	: 1440100101
Judul Skripsi	: Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Rahn) PT.Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

telah selesai melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang dilakukan selama 7 (tujuh) hari terhitung mulai tanggal 16 Mei 2018 sampai dengan 23 Mei 2018.

Sehubungan dengan itu kami atas nama Perusahaan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan Pegadaian kepada Masyarakat Umum.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.


Pegadaian
Warno
NIK.P68910451

Padangsidimpuan, 18 Juli 2018

Nomor : 115/60068/2018

Lampiran : -

Urgensitas : Biasa

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan

Padang Sidimpuan.

Hal : Permohonan Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

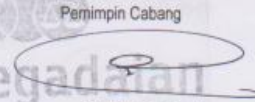
Menindaklanjuti surat Bapak No : B-392/In.14/G/TL.00/5/2018, tanggal 15 Mei 2018, Hal Mohon izin Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal-hal yang berkaitan dalam Riset para mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero).

Sebagai berikut daftar nama yang melakukan Riset di Cabang Syariah Alaman Bolak sbb ;

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Lilia Nora Siregar	1440100101	Perempuan	Perbankan Syariah

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.


Pemimpin Cabang

Pegadaian

WARNO
NIK.P68910451

LAMPIRAN 1

LEMBAR ANGGKET PENELITIAN

Analisis Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi salah satu responden yang secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh:

Peneliti : Lilia Nora Siregar
Nim : 14 401 00101
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Padangsidimpuan

Untuk memenuhi tugas penyelesaian Skripsi Program Sarjana. Saya sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas yang disediakan terlebih dahulu.
2. Bacalah pernyataan-pernyataan dengan cermat sebelum mengisi angket.
3. Pilihlah salah satu jawaban dari masing-masing pernyataan berikut ini dengan memberi tanda *checklist* (\checkmark) pada jawaban yang sesuai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

B. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

1. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Nasabah)

Keterangan:

- TP : Tidak Penting (1)
 KP : Kurang Penting (2)
 CP : Cukup Penting (3)
 P : Penting (4)
 SP : Sangat Penting (5)

No	Pernyataan	JAWABAN				
		TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Bangunan atau gedung Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan bersih dan terawat.					
2	Tersedia tempat duduk yang nyaman.					
3	Formulir/slip yang dibutuhkan nasabah dalam proses transaksi selalu tersedia.					
4	Tersedia tempat parkir yang aman.					
5	Penampilan karyawan rapi dan bersih.					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
1	Layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit.					
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
3	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah.					
4	Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membeda-bedakan status sosial/penampilan.					
5	Karyawan selalu mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan.					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah.					
2	Karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara jelas dan tepat.					
3	Karyawan dapat memahami dan menanggapi setiap pertanyaan nasabah.					
4	Karyawan selalu mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan					

	nasabah.					
5	Karyawan selalu membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir/slip transaksi.					
<i>Empathy</i> (Empati)						
1	Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah.					
2	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi.					
3	Karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.					
4	Karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah.					
5	Karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
1	Karyawan selalu ramah dan bersikap sopan santun dalam melayani nasabah					
2	Tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi.					
3	Barang dan dokumen tersimpan aman di tempat penyimpanan.					
4	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan.					
5	Satpam (<i>security</i>) selalu siap menjaga keamanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.					

2. Pengukuran Tingkat Kinerja (Kenyataan yang Diterima Nasabah)

Keterangan:

TP : Tidak Puas/Baik (1)

CP : Cukup Puas/Baik (3)

KP : Kurang Puas/Baik (2)

P : Puas/Baik (4)

SP : Sangat Puas/Baik (5)

No	Pernyataan	JAWABAN				
		TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Bangunan atau gedung Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan bersih dan terawat.					
2	Tersedia tempat duduk yang nyaman.					

3	Formulir/slip yang dibutuhkan nasabah dalam proses transaksi selalu tersedia.					
4	Tersedia tempat parkir yang aman.					
5	Penampilan karyawan rapi dan bersih.					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
1	Layanan proses pencairan dana gadai emas hanya membutuhkan waktu beberapa menit.					
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
3	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah.					
4	Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status sosial/penampilan.					
5	Karyawan selalu mengupayakan pelayanan yang bebas dari kesalahan.					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah.					
2	Karyawan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara jelas dan tepat.					
3	Karyawan dapat memahami dan menanggapi setiap pertanyaan nasabah.					
4	Karyawan selalu mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.					
5	Karyawan selalu membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir/slip transaksi.					
<i>Empathy (Empati)</i>						
1	Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada masing-masing nasabah.					
2	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi.					
3	Karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.					
4	Karyawan tidak mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah.					
5	Karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi					

LAMPIRAN 4

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf nilai signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1786	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2301	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211