



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA PEGADAIAN PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh:

TIARA LASNIARI HARAHAHAP

NIM: 132 200 174

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2018



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA PEGADAIAN PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syara

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh:

TIARA LASNIARI HARAHAHAP

NIM: 132 200 174

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Zulfika Matondang, M.Si

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

2018



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

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

Hai :Lampiran Skripsi
a.n. TIARA LASNIARI HARAHAP
Lampiran :7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 9 Mei 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Tiara Lasniari Harahap** yang berjudul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian *Pada PT. Pegadaian (Persero) 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 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Abdul Nasir Nasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PEMBIMBING II

Zulaika Matondang, M.Si



**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 dibawah ini:

Nama : Tiara Lasniari Harahap
NIM : 13 220 0174
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbingan 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 tentang kode etik mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan 5 Mei 2018

Saya yang Menyatakan,



Tiara Lasniari Harahap
NIM. 13 220 0174

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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


Nama : Tiara Lasniari Harahap
Nim : 13 220 0174
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 09 Mei 2018
Yang Menyatakan,




Tiara Lasniari Harahap
NIM. 13 220 0174



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

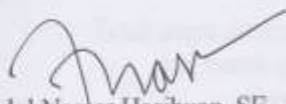
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : TIARA LASNIARI HARAHAP
NIM : 13 220 0174
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA
PEGADAIAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN


Ketua

Sekretaris

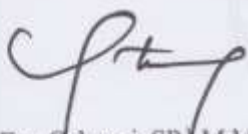

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004

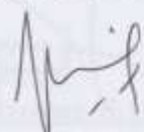

Nofinawati, SEI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota


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


Nofinawati, SEI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003


Utari Evy Cahyani, SP., M.M
NIP. 19870521 201503 2 004


Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 06 Juni 2018
Pukul : 14.00 s/d 17.00
Hasil/Nilai : 73,25 (B)
Predikat : AMAT BAIK
IPK : 3,33



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

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

NAMA : Tiara Lasniari Harahap
NIM : 13 220 0174

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

Padangsidimpuan, 13 Juli 2018



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

ABSTRAK

Nama : TIARA LASNIARI HARAHAHAP
Nim : 13 220 0174
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan**

Latar Belakang masalah dalam penelitian ini adalah Pada tahun 2015 tingkat pertumbuhan nasabah *Ar-Rahn* mengalami penurunan. Keadaan tersebut tidak sejalan dengan teori. Dimana, teori yang menyatakan bahwa pelayanan, dan produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah, hal ini tercermin pada jumlah nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan, dan produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan, dan produk terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang keputusan nasabah yang terdiri dari pengertian keputusan nasabah, dan proses pengambilan keputusan. Selanjutnya teori tentang pelayanan yang terdiri dari pengertian pelayanan, dimensi pelayanan, dan tujuan pelayanan. Terakhir teori produk yang terdiri dari pengertian produk, dan gadai syariah (*Ar-rahm*).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling* dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan metode analisis regresi linear berganda. Data diolah dengan menggunakan program komputer *SPSS versi 22*.

Hasil dari penelitian secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,924 > 1,660$), dan juga Produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,822 > 1,660$). Secara simultan pelayanan, dan produk berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($71,187 > 2,36$). Adapun *Adjusted R Square* sebesar 0,586 atau 58,6 persen. Variasi variabel independen yang digunakan dalam model yaitu pelayanan dan produk mampu menjelaskan variasi variabel keputusan nasabah sebesar 58,6 persen variasi. Sedangkan sisanya sebesar 41,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Key Word : **Pelayanan, Produk, dan Keputusan Nasabah**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan” ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap, M.A 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, SE., M.Si Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, 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 Ketua Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Para Dosen/Staf di lingkungan IAIN Padangsidempuan yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Zulaika Matondang M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terimakasih kepada seluruh karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang telah memberikan wawasan dan memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan riset/penelitian.
7. Kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa keluarga tercinta, Ayahanda Ikhwan Harahap, dan Ibunda Pipi Pidyawati yang telah banyak berkorban memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan penulis dan doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya. Serta telah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga-Nya. Amiin ya Rabbal Alamin.
9. Terimakasih kepada Abang dan Adik-adik tercinta saudara Ishar pulungan, Tio Rahmat Agung Namora Harahap, Aldi Azhar Harahap, Muhammad Akbar Rumbun Harahap, dan Asyraf Al-Faqih Harahap yang selama ini telah memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabat Risky Maulida Sari, Lestari Nursani Hutasuhut SE., Etti Lomsani Siregar SE., Desi Rahmayanti Harahap, yang telah memberikan bantuan dan mensupport dalam penyusunan skripsi saya.
11. Seluruh Rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2013 Jurusan Perbankan Syariah 4 yang selama ini telah berjuang bersama-sama, sejak awal perkuliahan sampai dengan akhir perkuliahan dan memberikan bantuan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi, semoga kita menjadi orang-orang yang sukses. Amin ya Rabbal Alamin.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan

kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Mei 2018

Peneliti,

TIARA LASNIARI HARAHAP
NIM. 13 220 0174

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	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	.. ’ ..	Apostrof

ي	ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
...ي	fathah dan ya	ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...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 harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam 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:

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf 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 capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	11
1. Keputusan Nasabah	11
a. Pengertian Keputusan Nasabah	11
b. Proses Pengambilan Keputusan	12
2. Pelayanan.....	14
a) Pengertian Pelayanan.....	14
b) Dimensi Pelayanan	17
c) Tujuan Pelayanan.....	17
3. Produk.....	18
a) Pengertian Produk	18
b) Gadai syariah (<i>Ar-rahn</i>).....	20
c) Skema Akad <i>Ar-rahn</i>	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis	29

BAB III Metodologi Penelitian	31
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
D. Sumber Data	33
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	33
1. Angket	34
2. Dokumentasi	36
F. Analisis Data	36
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
a) Uji Validitas	37
b) Uji Reliabilitas	38
2. Uji Normalitas	39
3. Uji Linieritas	39
4. Pengujian Asumsi Klasik	39
a) Uji Multikolinearitas	39
b) Uji Heterokedastisitas	40
5. Analisis Regresi Linear Berganda	41
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
7. Uji Hipotesis	43
a) Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	43
b) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak	44
a) Sejarah Singkat PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak	44
2. Visi dan Misi PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak	45
a) Visi	45
b) Misi	45
3. Slogan PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak	46
4. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak	47
a) Tujuan	47
b) Budaya	47
5. Produk-Produk unggulan PT. Pegadaia Cabang Syariah Alaman Bolak ..	48
a) Gadai Syariah (<i>Ar-Rahn</i>)	48
b) <i>Ar-Rum</i>	49
c) Mulia	49
d) Amanah	49
e) Multi Pembayaran Online (MPO)	49
f) Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)	50
g) Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)	50

6. Struktur Organisasi	51
7. Tugas dan Tanggung Jawab	51
8. Analisis Hasil Penelitian.....	54
9. Uji Validitas.....	54
10. Uji Reliabilitas	56
11. Uji Normalitas	57
12. Uji Linieritas	58
13. Uji Asumsi Klasik.....	60
a) Uji Multikolinearitas.....	60
b) Uji Heteroskedastisitas	62
14. Hipotesis.....	62
a) Koefisien Determinasi (R^2).....	62
b) Uji Parsial (Uji t).....	63
c) Uji Simultan (Uji F).....	65
15. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
16. Pembahasan.....	69
17. Keterbatasan Penelitian.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran-Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Jumlah Nasabah Produk <i>Ar-Rahn</i> PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpunan Tahun 2014-2016.....	4
Tabel 1.2	Definisi Operasional Variabel	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Nilai Untuk Jawaban Angket.....	35
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Angket.....	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Produk.....	55
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah	56
Tabel 4.4	Hasil Reliabilitas Pelayanan, Produk, dan Keputusan Nasabah..	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Linieritas Pelayanan.....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Linieritas Produk.....	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (F)	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup
Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing
Surat Mohon Izin Riset
Surat Keterangan Pemberian Izin Riset
Surat Keterangan Selesai Melakukan Riset

Lampiran 1	: Surat Validasi variabel Pelayanan
Lampiran 2	: Surat Validasi variabel Promosi
Lampiran 3	: Surat Validasi variabel Nilai Syariah
Lampiran 4	: Surat Validasi variabel Keputusan Nasabah
Lampiran 5	: Daftar Kuesioner
Lampiran 6	: Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	: Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	: Hasil Uji Deskriptif Statistik
Lampiran 9	: Hasil Uji Normalitas
Lampiran 9	: Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 10	: Hasil Uji Autokorelasi
Lampiran 11	: Hasil Uji Heteroskedastisita
Lampiran 12	: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 13	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran 14	: Hasil Uji t
Lampiran 15	: Hasil Uji F
Lampiran 16	: Sampel Penelitian
Lampiran 17	: Dokumentasi Riset
Lampiran 18	: Tabel t
Lampiran 19	: Tabel F

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi ini masyarakat dihadapkan pada berbagai persaingan dimana kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi. Tetapi, tidak diimbangi dengan pendapatan masyarakatnya tersebut. Kota Padangsidempuan salah satu kota yang dimana memiliki banyak lapangan pekerjaan dan tempat usaha, dengan adanya lapangan pekerjaan di kota Padangsidempuan, tentunya terdapat beragam jenis-jenis kebutuhan yang berbeda-beda diantara masyarakat tersebut, baik itu kebutuhan yang terdesak maupun kebutuhan tidak terdesak terhadap uang atau modal.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut maka banyak masyarakat memilih menggunakan jasa Pegadaian Syariah umumnya masyarakat di kota Padangsidempuan ini. Sampai saat ini pegadaian merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum di perbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok perum pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian utang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk

membantu masyarakat agar tidak terjat dalam praktik-praktik lintah darat.¹

Di Indonesia perum pegadaian terbagi atas 2 macam yaitu Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. Secara umum kinerja Pegadaian Syariah dan Konvensional sama-sama menawarkan produk kepada nasabah. Namun yang membedakannya Pegadaian Syariah dengan Konvensional yaitu dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pada dasarnya produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil. Payung hukum gadai syariah dalam hal memenuhi prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan Fatwa DSN MUI No: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintahan No.10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990.²

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak didirikan pada tahun 2005. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan

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

²*Ibid.*, hlm. 388-389

dana yang cepat, mudah, dan aman.³ Produk yang ditawarkan ada beberapa macam sesuai dengan kebutuhan nasabah. Produk tersebut memiliki benefitnya masing-masing. Produk yang ditawarkan diantaranya: satu produk *Ar-rum* yaitu produk untuk usaha mikro, dua produk Amanah yaitu produk kepemilikan kendaraan bermotor, tiga produk MULIA yaitu produk pembiayaan investasi emas batangan tunai/angsuran, empat produk *remittance* yaitu produk layanan untuk penerimaan/pengiriman uang dari dalam dan luar negeri, lima produk MPO (Multi Pembayaran Online) yaitu layanan pembayaran bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, dan lain-lain, dan yang keenam adalah produk *Ar-Rahn* yaitu produk gadai emas.

Produk dengan jumlah tertinggi adalah produk *Ar-Rahn*, hal ini dikarenakan *Ar-Rahn* memiliki keunggulan yang banyak diantaranya biaya administrasi yang rendah, waktu yang cepat dan proses yang mudah. Namun pada beberapa tahun belakangan ini jumlah nasabah *Ar-rahm* mengalami pertumbuhan yang fluktuatif. Hal tersebut tampak pada tabel data jumlah nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah *Ar-Rahn*
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	2.805
2015	2.731
2016	3.048

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, 2014-2016

³Nurlaila Tanjung, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan" (Skripsi: Iain Padangsidempuan, 2015), Hlm. 3.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pertumbuhan jumlah nasabah yang ditunjukkan pada tahun 2014 sebanyak 2.805 akan tetapi pada tahun 2015 mengalami penurunan hingga 2,36% dengan jumlah nasabah menjadi 2.731, dan pada tahun 2016 jumlah nasabah menjadi sebanyak 3.048 menaik hingga 11,60%.⁴

Data tersebut menggambarkan suatu permasalahan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak seperti yang diuraikan pada paragraf sebelumnya terjadi fluktuasi jumlah nasabah. Hal ini disebabkan oleh produk dan pelayanan sesuai dengan data jumlah nasabah yang tertera di atas. Karena pada dasarnya setiap perusahaan pegadaian syariah di beri target untuk meningkatkan jumlah kuantitas dan kualitas pendapatan pertahunnya. Jumlah nasabah yang fluktuatif berdasarkan keterangan nasabah disebabkan oleh beberapa poin seperti kondisi ekonomi, pelayanan yang belum optimal, produk yang ditawarkan belum diketahui nasabah sepenuhnya.

Seperti keterangan salah satu nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Ibu Santi Rahayu yang berpropesi sebagai pegawai swasta, beliau memilih produk *Ar-Rahn* karena produk ini sangat mudah transaksinya juga biaya administrasi yang murah namun dari segi

⁴Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, 2014-2016.

pelayanan kurang, suara yang kurang jelas terkadang harus beberapa kali dipanggil baru terdengar.⁵

Pada setiap perusahaan pelayanan dan produk adalah kunci sukses untuk meningkatkan jumlah nasabah. Jika kedua poin efektif maka jumlah nasabah meningkat dan sebaliknya. Pelayanan adalah, tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Dalam pelayanan indikator yang digunakan untuk menilai baik atau tidaknya suatu pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pelayanan yakni: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk akan bermanfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen. Dalam praktiknya produk terdiri dari dua jenis yaitu yang berkaitan dengan benda berwujud dan tidak berwujud.⁶

Berdasarkan latar belakang dan realita di atas tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak”**

⁵Santi Rahayu, Hasil wawancara dengan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, Jumat, 8 September 2017, Pukul 13 00 WIB

⁶M. NurRianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 211.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak yaitu:

1. Pelayanan pegadaian syariah cabang alaman bolak kurang maksimal karena kurangnya fasilitas seperti tempat duduk dan suara nasabah yang kurang jelas sehingga terjadi *misscommunication* di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Produk yang dapat ditawarkan oleh pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak kurang diketahui oleh masyarakat.
3. Pendapatan yang tidak seimbang dengan kebutuhan masyarakat yang tinggi mempengaruhi terjadinya fluktuasi jumlah nasabah *Ar-Rahn* di PT. Pegadaian(Persero) CabangSyariah Alaman Bolak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini yaitu hanya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Dalam penelitian ini, peneliti hanya membahas dua faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu faktor pelayanan dan produk.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian, maka akan dijelaskan definisi operasional dari judul penelitian:

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X1)	Kegiatan memenuhi kebutuhan nasabah untuk memberikan kepuasan.	- <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i> ⁷	<i>Likers</i>
Produk (X2)	Produk Ar-Rahn adalah dana pinjaman yang diberikan oleh unit pegadaian syariah cabang alaman bolak kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.	- Produk yang sesuai syariah - Kemudahan dalam melakukan transaksi - Tidak mengandung unsur riba.	<i>Likers</i>
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan merupakan perilaku nasabah yaitu dalam proses memilih sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya.	- Faktor budaya - Faktor sosial - Faktor pribadi - Faktor psikologis ⁸	<i>Likers</i>

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikaji oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh faktor pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak?

⁷Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 1.

⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 11* (Jakarta: PT. Indeks, 2005), hlm. 202.

2. Apakah ada pengaruh faktor produk secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak?
3. Apakah ada pengaruh faktor pelayanan dan produk secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak?

F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah:

1. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. Pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat baik secara ilmiah maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Meningkatkan ilmu pengetahuan dilembaga keuangan terutama pada pegadaian syariah.
- b. Menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.
- c. Meningkatkan pola berpikir ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

- a. Menambah informasi yang bermanfaat mengenai pengaruh dan citra terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian pada pegadaian syariah.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lebih lanjut dengan menambah permasalahan lain atau sebagai referensi penelitian.

3. Bagi Akademik

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menyambung kajian ilmu dan pengetahuan.
- b. Dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk kemudahan pemahaman dalam penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori yaitu teori mengenai keputusan nasabah, pelayanan dan produk terhadap keputusan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari gambaran umum Pegadaian Syariah, analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan

Keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan perkataan lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang setiap mengambil keputusan.¹ Pengambilan keputusan bukanlah mudah, hal ini harus dilakukan ditengah faktor-faktor yang selalu berubah-ubah, informasi yang tidak jelas dan cara pandang yang berlawanan.² Jadi keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang di anggap paling rasional dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Kualitas dari keputusan yang di ambil tersebut merupakan standar dari efektivitas mereka.³

Pada kebanyakan orang, pengambilan keputusan oleh konsumen (nasabah) sering kali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa

¹Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 485.

²Richard, *Management Manajemen*(Jakarta: Salemba Empat, 2007), hlm. 400.

³Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 171-172.

rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya. Sebelum akhirnya diambil keputusan untuk menggunakan suatu produk.⁴

b. Proses Pengambilan Keputusan

Proses psikologi dasar ini memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Para pemasar harus memahami setiap sisi perilaku konsumen, para konsumen melewati lima tahap, yaitu:

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Para pemasar perlu mengidentifikasikan keadaan yang memicu kebutuhan tertentu, dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen.

2) Pencarian Informasi

Konsumen yang terangsang akan mendorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Kita dapat membaginya kedalam dua level rangsangan. Pertama yaitu situasi pencarian informasi yang lebih ringan dinamakan penguatan perhatian. Pada level ini, orang hanya sekedar peka terhadap informasi

⁴Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 357.

produk. Pada level selanjutnya, orang itu mulai aktif mencari informasi, mencari bahan bacaan, menelepon teman dan mengunjungi toko untuk mempelajari produk tertentu.

Sumber informasi konsumen digolongkan kedalam empat kelompok yaitu: sumber pribadi yang terdiri dari keluarga, teman, tetangga, dan kenalan. Sumber komersial yang terdiri dari iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan dan pajangan di toko. Sumber publik seperti media massa dan organisasi penentu peningkatan konsumen. Sumber pengalaman yang terdiri atas penanganan, pengkajian dan pemakaian produk.⁵

3) Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif dimulai dengan pembentukan dan perubahan dalam sikap terhadap tindakan pembelian. Evaluasi alternatif memanfaatkan kriteria evaluasi standar dan spesifikasi yang digunakan oleh konsumen untuk membandingkan produk dan merek yang berbeda. Kriteria evaluasi dibentuk dan dipengaruhi oleh perbedaan individual dan pengaruh lingkungan.⁶

4) Keputusan Pembelian

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk referensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli

⁵*Ibid.*, hlm. 235.

⁶James F. Engel, dkk *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), hlm. 137.

merek yang paling disukai. Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen bisa mengambil lima sub keputusan: merek, dealer, kuantitas, waktu dan metode pembayaran. Dalam pembelian produk sehari-hari keputusannya lebih kecil dan kebebasannya juga lebih kecil.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami ketidaksesuaian karena memerhatikan fitur-fitur tertentu yang mengganggu atau mendengar hal-hal yang menyenangkan tentang merek lain dan akan selalu siaga terhadap informasi yang mendukung keputusannya. Komunikasi pemasaran harus memasok keyakinan dan evaluasi yang megukuhkan pilihan konsumen dan membantu dia merasa nyaman dengan merek.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.⁷ Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan

⁷Malayu S.P Hasibuan *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2009), hlm. 153.

etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁸

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁹ Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:¹⁰

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan (*service*) adalah melakukan sesuatu bagi orang lain, dalam literatur manajemen setidaknya ada empat lingkup definisi *service*, yaitu:¹¹

⁸*ibid*, hlm. 152.

⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 21.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 211.

¹¹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 1-2.

- 1) *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi seperti, transportasi, *financial*, perdagangan ritel, personal *service*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain ruang lingkungannya adalah industri.
- 2) *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas berupa obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan, ruang lingkungannya adalah tawaran produk.
- 3) *Service* merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kerja serta pengalaman layanan.
- 4) *Service* bisa pula dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen yang utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan.

b. Dimensi Pelayanan

Sepuluh dimensi pokok kualitas layanan, dapat dirangkum menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi:¹²

¹²*Ibid.*, hlm. 95.

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Perhatian (*Emphaty*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan pada pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

c. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan prima adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer*

loyalty.Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan melampaui harapan nasabah dan harapan yang memiliki ciri khas kualitas.¹³

3. Produk

a. Pengertian produk

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada seseorang untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan. Produk dapat berupa barang, jasa, maupun ide, istilah lain yang sering digunakan untuk produk adalah penawaran atau solusi yang disesuaikan dengan keinginan pembeli.¹⁴

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pengertian produk menurut Philip Kotler adalah:

Sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹⁵

¹³Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 26.

¹⁴Panji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 223-225

¹⁵Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 51

Produk dapat berupa barang (benda berwujud) seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain, jasa (tidak berwujud) seperti jasa dokter, jasa perbankan, jasa perhotelan dan jasa lainnya.¹⁶ Secara umum produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. 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. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan akan produk maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasa tersebut. Misalnya dengan cara pembelian.¹⁷

Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi keinginan konsumen harus mengorbankan balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 51

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 123.

b. Gadai Syariah (*Ar-rahn*)

1) Pengertian gadai Syariah (*Ar-rahn*)

Gadai syariah (*Ar-rahn*) adalah menjamin utang dengan barang, dimana utang dimungkinkan bisa dibayar dengannya atau dari hasil penjualannya. *Rahn* juga dapat diartikan menahan salah satu harta milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil seluruh atau sebagian piutangnya.¹⁸

Gadai syariah adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan (*ijarah*).¹⁹

Transaksi gadai dalam fiqih islam disebut *Ar-rahn*. *Ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *Ar-rahn* dalam bahasa arab adalah *ats-tsubut wa ad-dawam* yang berarti tetap dan kekal. Seperti dalam kalimat *maun rahin* yang berarti air yang tenang.²⁰

¹⁸Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Zikrul, 2013), hlm. 187

¹⁹Andi Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*(Jakarta: Kencana, 2010), hlm.

²⁰Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 1

Hukum yang digunakan sebagai landasan dasar dalam membangun konsep gadai syariah (*Rahn*) terdapat dalam Q.S.

Al-Baqarah (2) ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ عَائِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu 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 amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.²¹

2) Rukun dan syarat gadai

Gadai atau pinjaman dengan jaminan suatu benda memiliki beberapa rukun, antara lain:²²

- a) Akad ijab dan kabul
- b) *Aqid*, yaitu yang menggadaikan (*rahin*) dan yang menerima gadai (*murtahin*).

²¹Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya(Bandung: CV. Diponegoro, 2008), hlm. 49.

²²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 107

- c) Barang yang dijadikan jaminan (*borg*), syarat pada benda yang dijadikan jaminan ialah keadaan barang itu tidak rusak sebelum janji utang harus dibayar.
- d) Ada utang, disyaratkan keadaan utang telah tetap.

3) Jenis barang gadai

Jenis barang gadai (*marhun*) adalah barang yang dijadikan agunan oleh *rahin* sebagai pengikat utang, dan dipegang oleh *murtahin* sebagai jaminan utang. Menurut ulama Hanafi, barang-barang yang dapat digadaikan adalah barang-barang yang memenuhi kategori:²³

- a) Barang-barang yang dapat dijual. Karena itu barang-barang yang tidak berwujud tidak dapat dijadikan barang gadai.
- b) Barang gadai harus berupa harta menurut pandangan syara' tidak menggadaikan sesuatu yang bukan harta.
- c) Barang gadai tersebut harus diketahui, tidak boleh menggadaikan sesuatu yang *majhul*(tidak bisa dipastikan ada atau tidaknya).
- d) Barang tersebut milik *rahin*.

²³Zainuddin, *Op. Cit.*, hlm. 26

4) Hak dan kewajiban penerima dan pemberi gadai

Hak penerima gadai yaitu:

- a) Penerima gadai berhak menjual *marhun* apabila *rahin* tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Hasil penjualan harta benda gadai (*marhun*) dapat digunakan untuk melunasi pinjaman (*marhunbih*) dan sisanya dikembalikan kepada *rahin*.
- b) Penerima gadai berhak menerima pergantian biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan harta benda gadai (*marhun*).
- c) Selama pinjaman belum dilunasi maka pihak pemegang gadai berhak menahan harta benda gadai yang diserahkan oleh pemberi gadai (*nasabah/rahin*).

Berdasarkan hak penerima gadai dimaksud, muncul kewajiban yang harus dilaksanakannya, yaitu sebagai berikut:

- a) Penerima gadai bertanggung jawab atas hilang dan merosotnya harta benda gadai, bila hal itu disebabkan oleh kelalaiannya.
- b) Penerima gadai tidak boleh menggunakan barang gadai untuk kepentingan pribadinya.

- c) Penerima gadai berkewajiban memberitahukan kepada pemberi gadai sebelum diadakan pelelangan harta benda gadai.

Hak pemberi gadai (rahin) yaitu:

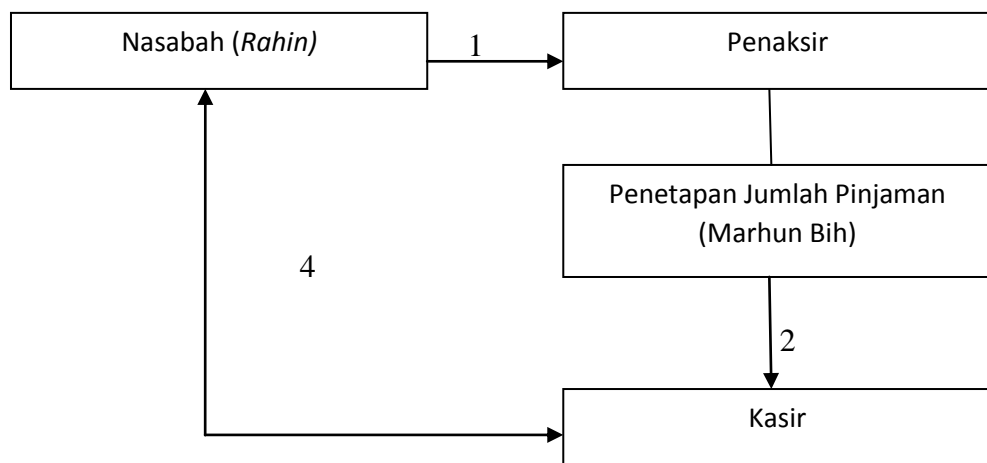
- a) Pemberi gadai (rahin) berhak mendapat pengembalian harta benda yang digadaikan sesudah ia melunasi pinjaman utangnya.
- b) Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi atau kerusakan dan/atau hilangnya harta benda yang digadaikan, bila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- c) Pemberi gadai berhak menerima sisa hasil penjualan harta benda gadai sesudah dikurangi biaya pinjaman dan biaya-biaya lainnya.
- d) Pemberi gadai berhak meminta kembali harta benda gadai bila penerima gadai diketahui menyalahgunakan harta benda gadaianya.

Berdasarkan hak-hak pemberi gadai diatas maka muncul kewajiban yang harus dipenuhinya, yaitu:

- a) Pemberi gadai berkewajiban melunasi pinjaman yang telah diterimanya dalam tenggang waktu yang telah ditentukan, termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.

- b) Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan harta benda gadaianya, bila dalam jangka waktu yang telah ditentukan pemberi gadai tidak dapat melunasi uang pinjamannya.

c. Skema akad *Ar-rahn*



Keterangan:

1. Nasabah datang langsung ke penaksir dan menyerahkan barang yang akan digadaikan/jaminannya dengan menunjukkan bukti identitas diri seperti KTP.
2. Kemudian barang jaminan akan diteliti kualitasnya oleh penaksir untuk ditaksir dan ditetapkan harganya. Setelah taksiran didapatkan maka ditetapkan jumlah uang pinjaman yang dapat dipinjam oleh nasabah. Besarnya uang pinjaman ditetapkan oleh penaksir lebih kecil dari harga pasar nilai barang.
3. Selanjutnya, uang pinjaman dapat diambil oleh nasabah dibagian kasir, setelah mendapat potongan biaya administrasi dan biaya *Ijarah*.

B. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1	Tatik Ernawati (2015)	Pengaruh produk, pelayanan, promosi, lokasi dan bagi hasil Terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah (survey pada BTN Syariah cabang Surakarta). (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta)	Variabel X (Produk, Pelayanan, Promosi, Bagi Hasil) Variabel Y (Keputusan)	Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan Produk, Pelayanan, Promosi, Bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah
2	Zikra Donald (2014)	Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Bank Cimb Niaga Syariah Cabang Mataram	Variabel X (Pelayanan, Syarat Administrasi, Penghasilan) Variabel Y (Keputusan Dalam Memilih Jasa Perbankan)	Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan di Bank CIMB Niaga Syariah Mataram secara signifikan ada 3 yaitu pelayanan, syarat administasi, dan penghasilan. Ketiga variabel tersebut berpengaruh positif terhadap keputusan dalam memilih jasa perbankan.
	Desy	Faktor-Faktor Yang	Variabel X	maka dapat

3	ArdikaSariPutri(2015).	Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah DiPekalongan, Undergraduate Thesis, STAIN Pekalongan.	(Syariah, Pelayanan, Lokasi) Variabel Y (Keputusan Nasabah)	dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi alasan syariah,pelayanan danlokasimempengaruhi variabel dependen keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.
---	------------------------	---	---	---

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu diatas dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Persamaan penelitian ini dengan saudari Tatik Ernawati adalah variabel independen yaitu pelayanan (X1) dan produk (X2) dan variabel dependen yaitu keputusan nasabah (Y).Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian.Variabel independen pada penelitian ini ada dua variabel, maka digunakan teknik analisis data regresi linier berganda.
- 2) Persamaan penelitian ini dengan saudara Zikra Donaldadalah variabel independen yaitu pelayan (X1) dan variabel dependen yaitu keputusan (Y). Sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu lokasi penelitian, dimana lokasi penelitian saudara Zikra Donald pada bank Cimb Niaga Syariah Cabang Mataram dan lokasi penelitian ini pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.
- 3) Persamaan penelitian ini dengan saudara Desy Ardikasari Putri yaitu pada variabel independennya adalah pelayanan dan variabel

dependennya adalah keputusan. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya, tempat penelitian saudara Desi Artikasari Putri yaitu pada pegadaian syariah di pekalongan sedangkan tempat penelitian ini di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

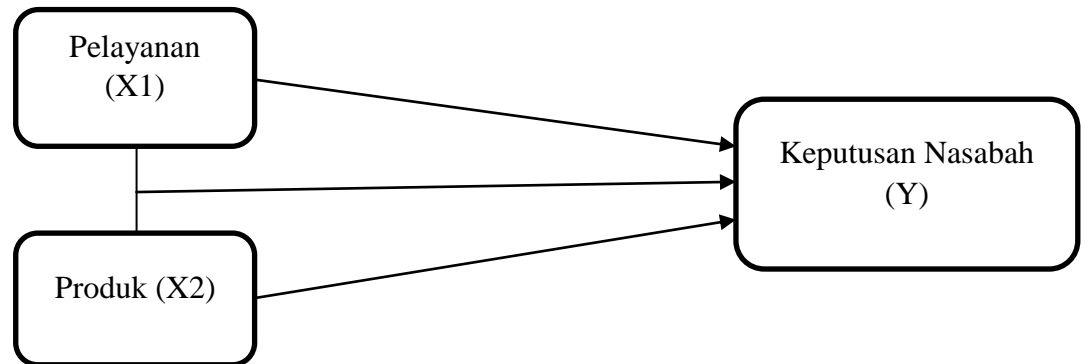
C. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.²⁴

Didalam kerangka berfikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah di definisikan dalam kerangka teori yang relevan, yang mampu menerangkan dan menunjukkan perspektif masalah penelitian. Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan serta menjelaskan beberapa besar variabel bebas mampu mempengaruhi variabel terikat. Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*(Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.²⁵

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H01= tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

²⁵Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 59.

Ha1 = terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

H02 = Tidak ada pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Ha2 = Terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

H03 = Tidak ada pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Ha3 = Terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yang berada di Jl. Sermalian Kosong No. 28E Alaman Bolak, Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dilakukan dari 18 Juli 2017 sampai dengan 29 Maret 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif yang bekerja dengan angkanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringatan atau frekuensi), di analisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.¹

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.² Jadi, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek yang akan menjadi sumber data

¹Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003), hlm. 13.

²Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 53-54.

penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah *Ar-rah*n pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang berjumlah 4386.

2) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Karena ia bagian dari populasi, tentunya ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Karena analisis penelitian didasarkan pada data sampel sedangkan kesimpulannya nanti akan di terapkan pada populasi maka sangatlah penting untuk memperoleh sampel yang representatif bagi populasinya.³ Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteiliti.⁴ Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).⁵

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

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 79-80

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

⁵Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 137.

$$n = \frac{4386}{1 + 4386 (0,1^2)}$$

$n = 99,0772054$ dibulatkan menjadi 100.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel aksidental. Teknik penarikan sampel aksidental ini didasarkan pada kemudahan (*covenience*). Sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat.⁶

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang dipakai oleh peneliti adalah data primer.

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Seperti BPS (Biro Pusat Statistik) untuk memperoleh data tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan melalui penyebaran *questionnair* (angket) dan hingga melakukan *interview* ke para pelanggan.⁷

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen dalam penelitian ini sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam

⁶*Ibid.*, hlm.133.

⁷Rosadi Ruslan, *Op. Cit.*, hlm. 29-30.

mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.⁸

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.⁹ Kuesioner (angket) juga merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Data yang diperoleh lewat penggunaan kuesioner adalah data yang kita kategorikan sebagai data faktual.¹⁰ Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Angket ini diberikan kepada responden yaitu nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Dalam angket ini peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dengan mengajukan alternatif jawaban kepada responden untuk penelitian ini. Angket ini menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan para peneliti untuk mengukur persepsi atau sikap seseorang. Untuk menskor

⁸Margono, *Metodologi Penelitian* (Semarang: Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

⁹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49.

¹⁰Saifuddin azwar, *Op. Cit.*, hlm. 101.

angket dengan skala *likert* ini, setiap jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai 1 sampai 5 untuk lima pernyataan positif. Untuk lebih jelasnya peneliti membuat tabel untuk jawaban positif dibawah ini:

Tabel 3.1
Nilai Untuk Jawaban

No	Jawaban	Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti membuat tabel kisi-kisi angket yang menerangkan pertanyaan positif dan pertanyaan negatif yang akan dijawab oleh responden sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Angket

Variabel	Definisi operasional variabel	Indikator	No Pernyataan
Pelayanan (X1)	Kegiatan memenuhi kebutuhan nasabah untuk memberikan kepuasan.	<i>a. Tangiabel</i> <i>b. Realibility</i> <i>c. Responsiveness</i> <i>d. Assurance</i> <i>e. Emphaty</i>	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

Produk (X2)	Produk <i>Ar-Rahn</i> adalah dana pinjaman yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.	a. Produk yang sesuai syariah b. Kemudahan dalam transaksi c. Tidak mengandung unsur riba	1,7,8 2,3,4,5,6, 9,10
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan merupakan perilaku nasabah yaitu dalam proses memilih sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya.	a. Faktor budaya b. Faktor sosial c. Faktor pribadi d. Faktor psikologi	2,3 4,5 1,6,7 8,9,10

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, brosur, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.¹¹ Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebar kuesioner kepada nasabah.

F. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang

¹¹Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm 155.

digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS versi 22 sebagai berikut:

1. Uji validitas dan uji realibilitas

Untuk memilih skala yang sesuai, peneliti harus memilih peralatan yang dapat mengukur secara tepat dan konsisten apa yang harus diukur untuk mencapai tujuan penelitian. Proses ini disebut evaluasi mengenai skala pengukuran. Dalam mengevaluasi skala pengukuran. Dalam mengevaluasi skala pengukuran, harus diperhatikan dua hal: (1) validitas; (2) realibilitas.¹²

- a) Uji validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.¹³

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa saja.¹⁴ Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur dan sebagai acuan apakah data yang digunakan valid atau tidak, dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang

¹²Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013)hlm. 172.

¹³*Ibid.*, hlm. 172.

¹⁴Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*(Yogyakarta: Mediakom, 2008), hal. 16-17.

akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk menguji validitas instrumen penelitian ini dapat digunakan dengan alat bantu SPSS Versi 22 pengujian validitas ini dilakukan pada uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,10. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- (1) Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan signifikan 0.10) maka instrumen atau item-item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- (2) jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan signifikan 0.10) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).¹⁵

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.¹⁶ Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan

¹⁵*Ibid.*, hlm. 23.

¹⁶Mudrajat Kuncoro, *Op.,Cit.*, hlm. 175.

menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi lebih besar dari 10 persen atau 0,1.

Apabila $\text{sig} > 0,1$ maka distribusi data bersifat normal.

Apabila $\text{sig} < 0,1$ maka distribusi data tidak normal.

3. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.¹⁷ Jika nilai $\text{Sig.} > 0,1$ maka dinyatakan linier sedangkan jika nilai $\text{Sig.} < 0,1$ maka dinyatakan tidak linier.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu

¹⁷Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Pada penelitian ini digunakan metode VIF atau dengan melihat nilai *inflationfactor* pada model regresi. Menurut Gozali cara untuk mengetahui ada atau tidak gejala multi kolinearitas dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*) dan *tolerance*. Apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.¹⁸

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *heteroskedastisitas*, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.¹⁹ Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi) dengan dasar pengambilan keputusan yaitu: jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi *heteroskedastisi*.²⁰

¹⁸Duwi Priyatno, *SPSS22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: ANDI, 2014) hlm.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 42.

²⁰*Ibid.*, hlm. 108

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu model yang digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.²¹ Adapun regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *relationship quality* (kualitas hubungan) yang terdiri dari faktor Pelayanan (X_1), Produk (X_2), keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah cabang alaman bolak (Y).

Bentuk persamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

$$KN = a + b_1Py + b_2Pr$$

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi linear berganda

Py : Pelayanan

Pr : Produk

²¹Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 199.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Ketentuannya adalah jika R^2 sama dengan nol, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai *Adjust* R^2 sama dengan satu, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah satu persen.²²

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik.²³

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.²⁴

²²*Ibid*, hlm. 79.

²³Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 241.

²⁴Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 81.

7. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji *anova* atau *F-test*. Sedangkan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.²⁵ Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b) Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.²⁶ Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²⁵Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 238.

²⁶*ibid.*, hlm. 239.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah berdirinya PT. Pegadaian (Persero) 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

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

Bermula hadir kebijakan jajaran direksi pegadaian, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor pegadaian. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka pegadaian syariah di Padangsidempuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan cabang pegadaian syariah yang tepatnya di Jl. Sermalian Kosong No. 24 D 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 Padangsidempuan saat ini masih terus berjalan dengan sukses.

2. Visi dan misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

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 memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur 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) 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.

²www.pegadaian.com, diakses tanggal 26 maret 2018 pukul 20.13 WIB

4. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) 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 perusahaan yang harus dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan setelah seluruh insan Pegadaian yaitu INTAN yang terdiri dari:

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

5. Produk-produk unggulan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

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. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

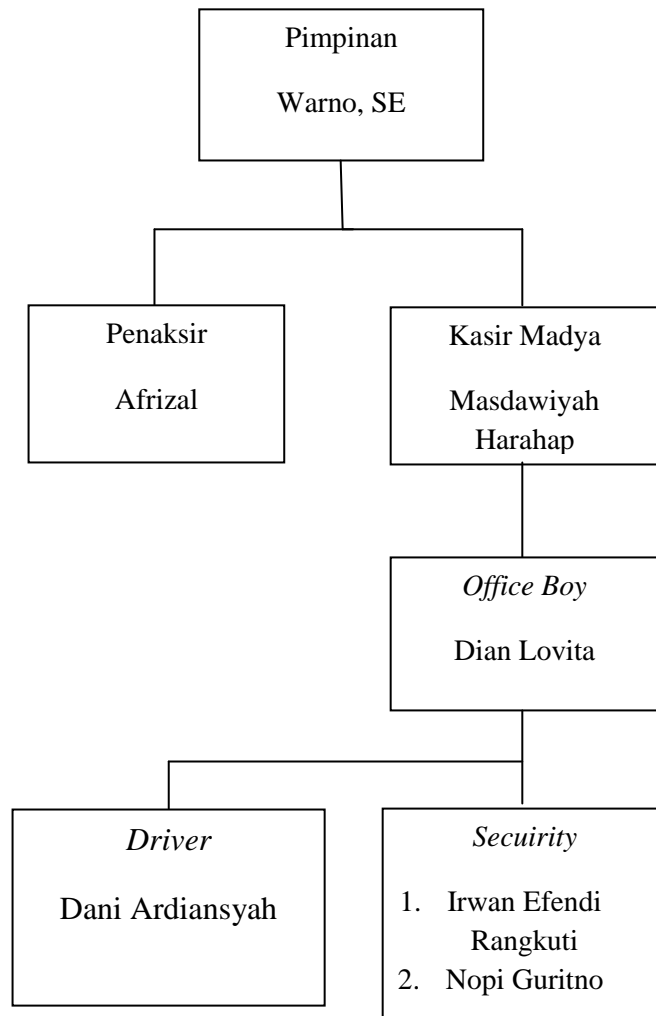
Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor dengan berjangka waktu sampai dengan tiga tahun angsuran tetap setiap bulan.

g. 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 dilelangkan.
- 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. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,165. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan1	0,573	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,165$.	Valid
Pelayanan2	0,445		Valid
Pelayanan3	0,421		Valid
Pelayanan4	0,422		Valid
Pelayanan5	0,562		Valid
Pelayanan6	0,545		Valid
Pelayanan7	0,463		Valid
Pelayanan8	0,610		Valid
Pelayanan9	0,613		Valid
Pelayanan10	0,604		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,165. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Produk

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Produk1	0,537	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,165$.	Valid
Produk 2	0,382		Valid
Produk 3	0,399		Valid
Produk 4	0,350		Valid
Produk 5	0,500		Valid
Produk 6	0,383		Valid
Produk 7	0,454		Valid
Produk 8	0,450		Valid
Produk 9	0,645		Valid
Produk 10	0,632		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Produk adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,165. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Keputusan Nasabah1	0,264	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 98$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,165$.	Valid
Keputusan Nasabah2	0,355		Valid
Keputusan Nasabah3	0,472		Valid
Keputusan Nasabah4	0,509		Valid
Keputusan Nasabah5	0,389		Valid
Keputusan Nasabah6	0,475		Valid
Keputusan Nasabah7	0,403		Valid
Keputusan Nasabah8	0,404		Valid
Keputusan Nasabah9	0,510		Valid
Keputusan Nasabah10	0,278		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Keputusan Nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,165. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		kesimpulan
Pelayanan	0,793	> 0,6	<i>Reliabel</i>
Produk	0,832	> 0,6	<i>Reliabel</i>
Keputusan Nasabah	0,742	> 0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pelayanan adalah $0,793 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Pelayanan (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel Produk adalah $0,832 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Produk (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel Keputusan Nasabah adalah $0,742 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Keputusan Nasabah (X_3) adalah reliabel.

3. Normalitas

Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* untuk mengetahui apakah distribusi terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih dari 0,1.

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,34742382
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,053
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,1 nilai residual terdistribusi dengan normal.

4. Uji Linieritas

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

a. Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

Tabel 4.6
Hasil Uji Linieritas Pelayanan dengan KN

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KN * Between (Combined) Pelayanan	761,192	18	42,288	5,855	,000
Linearity	610,054	1	610,054	84,462	,000
Deviation from Linearity	151,138	17	8,890	1,231	,261
Within Groups	585,048	81	7,223		
Total	1346,240	99			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. sebesar 0,261. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. $> 0,1$ ($0,261 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Pelayanan dengan variabel Keputusan Nasabah adalah linier.

Tabel 4.7
Hasil Uji Linieritas Produk dengan KN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * Between (Combined) Produk	875,470	16	54,717	9,647	,000
Linearity	779,886	1	779,886	137,499	,000
Deviation from Linearity	95,584	15	6,372	1,123	,349
Within Groups	470,770	83	5,672		
Total	1346,240	99			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. sebesar 0,349. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. $> 0,1$ ($0,349 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Produk dengan variabel Keputusan Nasabah adalah linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

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

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,380	3,014		1,785	,077		
Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057	,387	2,582
Produk	,640	,110	,605	5,822	,000	,387	2,582

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel Pelayanan adalah $0,387 > 0,1$, dan variabel produk adalah $0,387 > 0,1$. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua

variabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* > 0,1) sehingga bebas dari multikolinearitas.

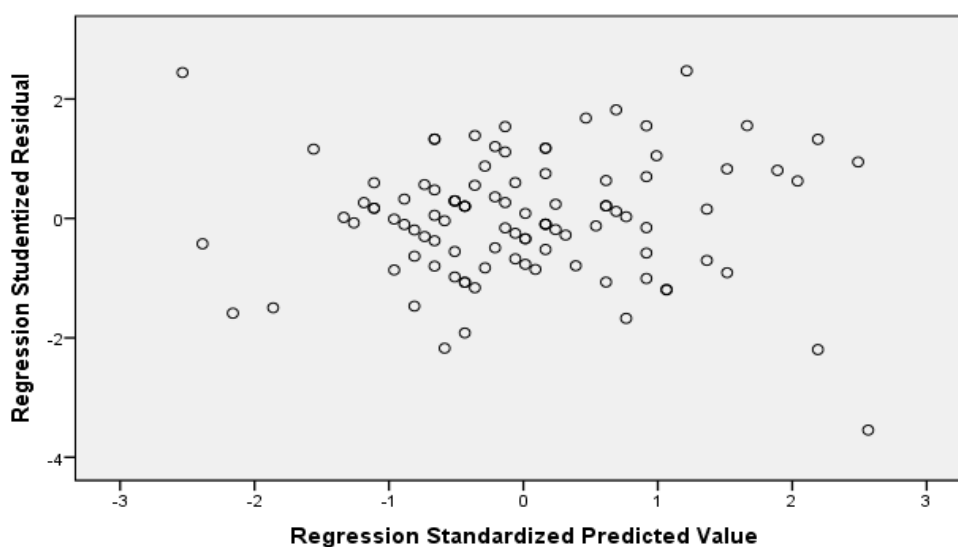
Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel Pelayanan adalah $2,582 < 10$, dan variabel Produk adalah $2,582 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

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

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

6. Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Ketentuannya adalah jika R^2 sama dengan nol, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai *Adjusted* R^2 sama dengan satu, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah satu persen

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,771 ^a	,595	,586	2,372	1,920

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,586. Menunjukkan bahwa 58,6 persen variabel

pelayanan dan produk mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak sedangkan 41,4 persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

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

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,380	3,014		1,785	,077		
Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057	,387	2,582
Produk	,640	,110	,605	5,822	,000	,387	2,582

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018)

Uji parsial dengan T-test digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel pelayanan dan produk memiliki pengaruh atau tidak terhadap keputusan nasabah. Penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan nilai t hitung. Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah

a) Perumusan Hipotesis

H01: pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah

Ha1: pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah

b) Penentuan t hitung

Dari *output* diatas diperoleh t_{hitung} sebesar 1,924

c) Penentuan t_{tabel}

t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,10/2 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen, jadi $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} adalah 1,660. (lihat pada lampiran 4)

d) Kriteria pengujian

(1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H0 diterima dan Ha ditolak

(2) Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka H0 ditolak dan Ha diterima

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa:

$t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,924 > 1,660$) artinya pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

2) Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah

a) Perumusan hipotesis

H02: produk tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah

Ha2: Produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah

b) Penentuan t hitung

Dari *output* diatas diperoleh t_{hitung} sebesar 5,822

c) Penentuan t_{tabel}

t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,10/2 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} adalah 1,660. (lihat pada lampiran 4)

d) Kriteria pengujian

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H0 diterima dan Ha ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H0 ditolak dan Ha diterima

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa:

$T_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,822 > 1,660$) artinya produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan

dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	800,711	2	400,355	71,187	,000 ^b
Residual	545,529	97	5,624		
Total	1346,240	99			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

F_{tabel} untuk signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan *regression* (df 1) adalah 2 dan *residual* (df 2) adalah 97 (berasal dari *total-regression*), maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,36.

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas adalah sebagai berikut:

a. Perumusan hipotesis

H_0 : pelayanan dan produk secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

H_a : pelayanan dan produk secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

b. Penentuan f_{hitung}

Dari *output* di atas diperoleh f_{hitung} sebesar 71,187

c. f_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikan 0,10/2 dengan $df = n-k-1$ atau $100 - 2 - 1 = 97$, hasil diperoleh untuk f_{tabel} sebesar 2,36 (lihat pada lampiran f_{tabel})

d. Kriteria pengujian

1) Jika $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

2) Jika $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($71,187 > 2,36$), artinya pelayanan dan produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

e. Kesimpulan uji simultan (pelayanan dan produk)

$F_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($71,187 > 2,36$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *relationship quality* (kualitas hubungan) yang terdiri dari faktor Pelayanan (X_1), Produk (X_2), terhadap Keputusan Nasabah menggunakan jasa gadai Syariah (Y). Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	5,380	3,014		1,785	,077
Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057
Produk	,640	,110	,605	5,822	,000

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

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

$$KN = \alpha + b_1Py + b_2Pr$$

$$KN = 5,380 + 0,213Py + 0,640Pr$$

Keterangan:

KN = Keputusan Nasabah

α = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi linier berganda

Py = Pelayanan

Pr = Produk

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 5,380, artinya apabila variabel pelayanan dan produk dianggap konstan atau 0 maka Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan sebesar 5,380.
- Koefisien regresi variabel Pelayanan sebesar 0,213, artinya apabila tingkat Pelayanan meningkat 1 satuan maka Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero)

Cabang Syariah Alam Bolak Padangsidempuan meningkat sebesar 0,213 . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan nasabah, semakin naik pelayanan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

- c. Koefisien regresi variabel produk sebesar 0,640, artinya apabila tingkat produk meningkat 1 satuan maka keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah alaman bolak adalah meningkat sebesar 0,640. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara produk dengan keputusan nasabah, semakin naik produk maka semakin meningkat Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 diketahui bahwa:

1. Hasil uji validitas untuk 30 item pernyataan dari kedua variabel (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} dengan taraf signifikan 10% dengan derajat kebebasan (df)

= $n-2$ atau $df = 100-2 = 98$ adalah 0,165 dengan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *corrected item-total correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif maka 30 item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas diketahui bahwa dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) memiliki *cronbach's Alpha* $> 0,006$ sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.

2. Hasil uji normalitas diketahui pada tabel *one-sample kolmogrov-smirnov* bahwa dapat diketahui nilai *asympt. Sig* $> 0,1$ maka nilai residual terdistribusi dengan normal. Selanjutnya hasil uji linearitas menyatakan bahwa antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang linear karena diketahui memiliki nilai *sig.* $> 0,1$.
3. Hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF < 10 , maka dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Selanjutnya hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dinyatakan tidak dinyatakan terdeteksi heteroskedastisitas.
4. Hasil uji koefisien determinasi faktor pelayanan dan produk mampu mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 58,6% sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian ini didukung hasil

penelitian dari Desi Ardika sari Putri dalam penelitiannya yang telah di bahas dalam penelitian terdahulu.

5. Secara parsial variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,984 > 1,660$) dan nilai sig. $< \alpha$ ($0,057 < 0,1$). Hasil penelitian ini didukung teori menurut Malayu SP Hasibuan pada buku dasar-dasar perbankan yang mengatakan bahwa: Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

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

6. Secara parsial variabel produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,822 > 1,660$) dan nilai sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitian ini di dukung teori menurut Kasmir dan Jakfar pada buku studi kelayakan bisnis yang menyatakan bahwa Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk dapat berupa barang (benda berwujud) seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain, jasa (tidak berwujud) seperti jasa dokter, jasa perbankan, jasa perhotelan dan jasa lainnya.

7. Secara simultan variabel pelayanan dan variabel produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($71,187 > 2,36$) dan nilai sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian dari Tatik Ernawati dalam penelitiannya yang telah dibahas dalam penelitian terdahulu.
8. Persamaan analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut:

$$KN = a + b_1Py + b_2Pr$$

$$KN = 5,380 + 0,213Py + 0,640Pr$$

D. Keterbatasan Penelitian

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

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan data dari penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan” didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel} = 1,924 > 1,660$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zikra Donald (2014) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Bank Cimb Niaga Syariah Cabang Mataram yang menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Secara parsial, produk memiliki $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,822 > 1,660$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti produk memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tatik Ernawati (2015) yang berjudul Pengaruh Produk, Pelayanan Promosi, Lokasi dan Bagi Hasil

Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah (Survei BTN Syariah Cabang Surakarta) yang menyatakan bahwa Produk berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

3. Secara simultan Pelayanan dan Produk memiliki $F_{hitung} > F_{tabel} 71,187 > 2,36$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan faktor pelayanan dan produk sebagai faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan dan mempertahankan keputusan nasabah. Maka, disarankan untuk pihak pegadaian agar lebih mengembangkan faktor-faktor tersebut karena semakin tingginya tingkat persaingan di dunia lembaga keuangan dan semakin dinamisnya kebutuhan dan keinginan para nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian

selanjutnya, menginga tsampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada nasabah produk gadai *Ar-rahn* saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007.
- Duwi Priyatno, *SPSS22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Mediakom, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- James F. Engel, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1995.
- Kasmir dan Jakfar, *Study Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Kencana, 2008
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Indeks, 2007.
- M. Habiburrahman, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais, 2012.
- M. NurRianto al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-DasarPerbankan*, Jakarta: PT. BumiAksara, 2009.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Margono, *Metodologi Penelitian*, Semarang: Rineka Cipta, 1996.

- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003
- Panji Anoraga, *Manajemen bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- Richard, *Management Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Saifuddin Azwar, *Metode penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Sumber Lain

Nurlaila Tanjung, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan”, Skripsi: Iain Padangsidempuan, 2015

Sumber Internet

www.pegadaian.com

Sumber Alquran

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Bandung: CV. Diponegoro, 2008.

Sumber Wawancara

wawancara dengan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yaitu Ibu Santi Rahayu

wawancara dengan Pimpinana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan Bapak Warno, SE

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Tiara Lasniari Harahap
Nim : 13 220 0174
Tempat/TanggalLahir : Rangkas Bitung-Lebak 31-Januari-1994
JenisKelamin : Perempuan
AnakKe : 1 dari 5 bersaudara
Agama : Islam
Status : BelumMenikah
Alamat : Jl. Tanjung Lesung, des. Panimbang, Kab.
Pandeglang, Prov. Banten

2. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Ikhwan Harahap
NamaIbu : Pipi Pidyawati
Alamat : Jl. Tanjung Lesung, des. Panimbang, Kab.
Pandeglang, Prov. Banten

3. RiwayatPendidikan

- SD Negeri 01 Panimbang 2000-2006
- SMP Negri 01 Panimbang 2006-2009
- PonPes Manahijussadat Serdang-Banten 2009-2013
- IAIN Padangsidimpuan 2013-2018



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

Nomor : B-106/In.14/G.5a/PP.00.9/07/2018
Tempat :
Tentang : Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi

05 Juli 2018

Bapak/Ibu :

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
Zulka Matondang, M.Si

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Tiara Lasnari Harahap
No. : 13 220 0174
Institusian : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi Lama : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA PEGADAIAN PADA UNIT USAHA PEGADAIAN
SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK**
Judul Skripsi Baru : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA PEGADAIAN PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN**

Dititik itu, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi pembimbing I dan pembimbing II
penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih,
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui
Dekan



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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Norinawati, SEI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
SEBAGAI PEMBIMBING I


Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19780905 201101 1 003

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
SEBAGAI PEMBIMBING II


Zulka Matondang, M.Si

Lampiran 1

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu

Di

Tempat

Bapak/Ibu Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan maka saya,

Nama : Tiara Lasniari Harahap

NIM : 13 220 0174

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti, mohon kesediaan Bapak/Ibu Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu Saudara/i berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu Saudara/i meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda countreng (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
Alamat :
Jabatan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda countreng (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

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

4. Semua Jawaban Bapak/Ibu Saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Angket Pelayanan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah memiliki alat transaksi seperti formulir yang lengkap					
2.	Pegadaian memiliki fasilitas ruang antrian yang nyaman					
3.	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status					
4.	Pegadaian Syariah memiliki jam buka yang tepat waktu					
5.	Pegawai Pegadaian Syariah peduli dan siap membantu nasabah					
6.	Pegadaian Syariah tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan					
7.	Pegawai terlebih dahulu meminta maaf apabila terjadi kesalahan					
8.	Pegadaian Syariah memberikan jaminan keamanan dengan adanya security					
9.	Pegawai Pegadaian Syariah memberikan perhatian penuh kepada nasabah					
10	Pegawai Pegadaian Syariah tidak pernah membiarkan nasabah berdiri lama ketika tempat antrian penuh					

Angket Produk

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah memiliki produk yang sesuai dengan keinginan nasabah					
2.	Produk yang ditawarkan pihak Pegadaian Syariah bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3.	Saya memilih produk Pegadaian Syariah karena prosesnya yang mudah					
4.	Saya menjadi nasabah Pegadaian Syariah karena biaya administrasi yang terjangkau					
5.	Saya memilih menggunakan produk Pegadaian Syariah karena transaksinya cepat					
6.	Kemudahan dalam transaksi membuat saya tertarik ketika menggunakan Pegadaian Syariah					
7.	Saya memilih produk Pegadaian Syariah karena merasa lebih aman					
8.	Saya memilih produk Pegadaian Syariah karena lebih menguntungkan					
9.	Saya memilih produk Pegadaian Syariah karena tidak mengandung unsur riba					
10	Saya menggunakan produk Pegadaian Syariah karena potongan/ujroh yang diberikan cukup rendah					

Angket Keputusan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memilih menggunakan Pegadaian Syariah karena memiliki kebutuhan yang mendesak					
2.	Saya memilih menggunakan Pegadaian Syariah karena proses transaksinya mudah dan cepat					
3.	Saya memilih menggunakan Pegadaian Syariah karena dapat memenuhi kebutuhan					
4.	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah.					
5.	Karena merasa aman dalam transaksi membuat Saya ingin menggunakan Pegadaian Syariah					
6.	Pegawai Pegadaian Syariah yang berperilaku jujur membuat saya percaya menggunakan Pegadaian Syariah					
7.	Pegawai yang menunjukkan kepercayaannya terhadap nasabah membuat saya menyukai Pegadaian Syariah					
8.	Secara keseluruhan kebutuhan saya telah terpenuhi oleh Pegadaian Syariah					
9.	Saya memutuskan memilih Pegadaian Syariah karena fasilitas fisik (kursi tunggu, AC, permen) yang lengkap					
10.	Saya mendapatkan manfaat yang diinginkan setelah menggunakan Pegadaian Syariah					

Lampiran 2**Hasil Uji Instrumen Variabel Pelayanan (X₁)**

NO	BUTIR SOAL										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
4	5	2	3	4	5	5	4	4	4	5	41
5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	45
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
8	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	42
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
10	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
12	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	39
13	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	37
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
21	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	46
26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
31	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
32	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
34	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	42
35	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
37	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46

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

80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
81	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	42
82	5	3	5	4	3	5	5	4	4	3	41
83	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
84	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
85	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	37
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
93	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34
94	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	43
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
98	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	45

Hasil Uji Instrumen Variabel Produk (X₂)

NO	BUTIR SOAL										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
4	5	2	4	3	5	4	5	5	4	5	42
5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	43
6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39
7	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
8	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	42
9	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
10	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	35
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
12	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
13	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
14	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
18	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
19	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
21	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
22	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
25	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	41
26	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40
30	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	40
31	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	44
32	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
33	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40
34	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	39
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	41
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39

40	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	45
41	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	42
42	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
44	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
45	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
46	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
47	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	35
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
49	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	32
50	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	40
51	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
55	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
56	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
57	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
60	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	35
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
62	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
63	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	42
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
67	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34
68	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
69	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	40
70	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	43
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39
75	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	43
76	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
78	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	42
79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
80	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	41
81	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
82	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	41

83	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	42
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
85	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	42
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
90	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
94	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
97	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
98	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	33
99	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
100	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45

Hasil Uji Instrumen Variabel Keputusan Nasabah (Y)

NO	BUTIR SOAL										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40
3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	42
4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	4	40
5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	43
6	5	5	4	2	2	4	4	3	3	4	36
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
8	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
10	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
12	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	41
13	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	38
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
19	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	38
20	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
24	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	46
26	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
27	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	38
28	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35
29	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	39
30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
34	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	39
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
36	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
38	5	5	4	4	4	2	3	3	2	2	34
39	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40

40	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	42
41	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	40
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	39
44	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	41
45	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	44
46	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	39
47	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	37
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
49	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	31
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
52	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
53	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
54	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	41
57	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44
58	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
60	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
61	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	43
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
65	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
66	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
67	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39
68	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	41
69	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	42
70	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	40
71	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
72	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	37
75	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	41
76	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	41
79	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
80	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	39
81	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	44

82	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	41
83	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	42
84	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
85	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	47
86	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	40
87	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	38
88	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	43
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
91	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	37
92	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	43
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
94	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
95	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
96	5	2	4	5	5	4	5	5	5	3	43
97	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
98	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	38
99	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
100	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	41

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	37,30	10,131	,573	,812
Pelayanan2	37,40	10,182	,445	,824
Pelayanan3	37,50	10,172	,421	,827
Pelayanan4	37,60	10,020	,422	,828
Pelayanan5	37,48	10,010	,562	,812
Pelayanan6	37,28	9,860	,545	,814
Pelayanan7	37,42	10,165	,463	,822
Pelayanan8	37,48	9,868	,610	,808
Pelayanan9	37,51	9,707	,613	,807
Pelayanan10	37,43	9,904	,604	,809

Hasil Uji Validitar Variabel Produk (X_2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk1	36,95	10,432	,537	,772
Produk2	36,99	10,030	,382	,785
Produk3	36,97	10,393	,399	,782
Produk4	36,84	10,196	,350	,789
Produk5	36,98	9,899	,500	,771
Produk6	37,03	9,666	,383	,789
Produk7	36,89	10,200	,454	,776
Produk8	36,69	10,034	,450	,776
Produk9	36,92	9,084	,645	,750
Produk10	36,83	9,254	,632	,753

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	36,60	12,343	,264	,738
KN2	36,66	11,681	,355	,728
KN3	36,56	11,845	,472	,717
KN4	36,61	10,523	,509	,703
KN5	36,83	11,072	,389	,724
KN6	36,51	11,283	,475	,711
KN7	36,56	11,400	,403	,721
KN8	36,88	10,753	,404	,723
KN9	36,83	10,526	,510	,703
KN10	36,80	11,879	,278	,739

Lampiran 4

Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	10

Hasil Uji Realibilitas Variabel Produk (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	10

Hasil Uji Realibilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	10

Lampiran 5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,34742382
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,053
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KepNas * Pelayanan	Between (Combined)	761,192	18	42,288	5,855	,000
	Groups Linearity	610,054	1	610,054	84,462	,000
	Deviation from Linearity	151,138	17	8,890	1,231	,261
Within Groups		585,048	81	7,223		
Total		1346,240	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KepNas * Produk	Between (Combined)	875,470	16	54,717	9,647	,000
	Groups Linearity	779,886	1	779,886	137,499	,000
	Deviation from Linearity	95,584	15	6,372	1,123	,349
Within Groups		470,770	83	5,672		
Total		1346,240	99			

Lampiran 7

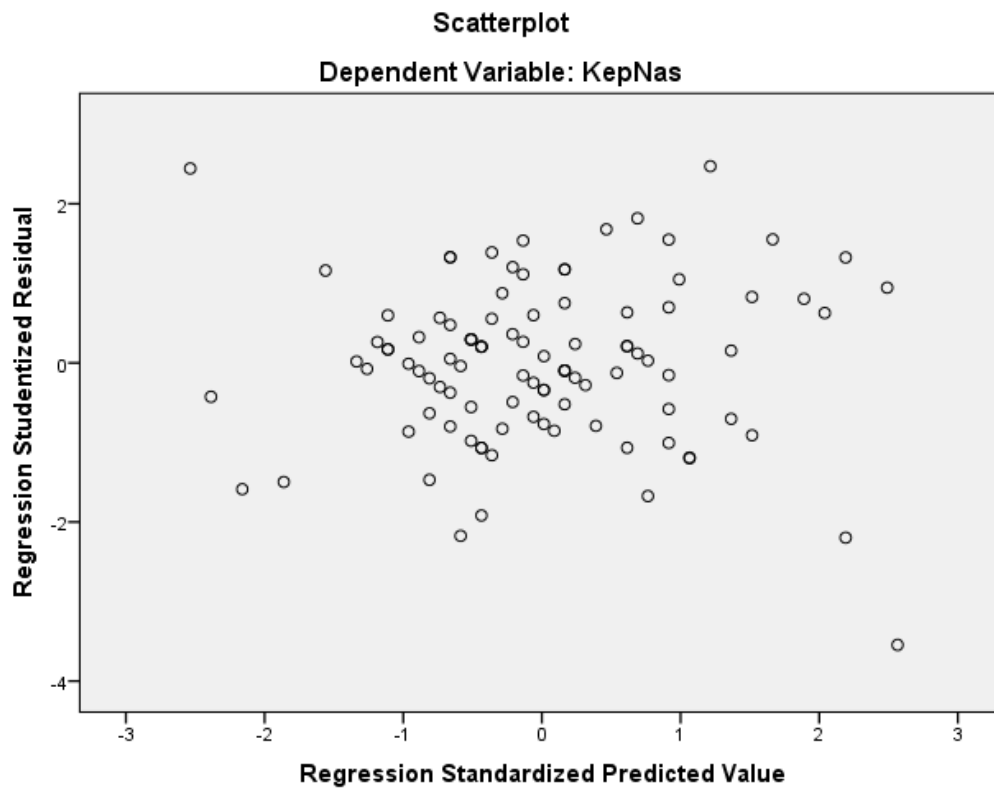
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,380	3,014		1,785	,077		
Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057	,387	2,582
Produk	,640	,110	,605	5,822	,000	,387	2,582

a. Dependent Variable: KepNas

Lampiran 8

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,771 ^a	,595	,586	2,372	1,920

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: KepNas

Lampiran 10

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,771 ^a	,595	,586	2,372	1,920

Lampiran 11 dan 12

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,380	3,014		1,785	,077		
	Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057	,387	2,582
	Produk	,640	,110	,605	5,822	,000	,387	2,582

a. Dependent Variable: KepNas

Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	800,711	2	400,355	71,187	,000 ^b
	Residual	545,529	97	5,624		
	Total	1346,240	99			

a. Dependent Variable: KepNas

b. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

Lampiran 13

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,380	3,014		1,785	,077
Pelayanan	,213	,111	,200	1,924	,057
Produk	,640	,110	,605	5,822	,000

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2018).

Padangsidimpuan, 29 Maret 2018

Nomor : 97/60068/2018

Lampiran : -

Urgensi : Biasa

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan

DI,

Padang Sidimpuan

Kal : Telah Selesai Melakukan Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswi di bawah ;

Nama	:Tiara Lasniari Harahap
NIM	:132200174
Judul Skripsi	:Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Pada Unit Usaha Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Telah selesai melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padang Sidimpuan yang dilakukan selama 6 (enam) hari terhitung mulai tanggal 14 Maret 2018 sampai dengan 20 Maret 2018.

Kami atas nama Perusahaan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padang Sidimpuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan Pegadaian kepada Masyarakat Umum.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


Pemimpin Cabang
Warno
Syariah
NIK.P68910451

Padangsidimpuan, 01 Maret 2018

Nomor : 20 /10061/2018

Lampiran : -

Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan

Padang Sidimpuan.

Hal : Permohonan Izin Riset.

Menindaklanjuti surat Bapak No : B-101/In.14/G/TL.00/2/2018, tanggal 22 Januari 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).

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

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Tiara Lasniari Harahap	132200174	Perempuan	Perbankan Syariah

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

Pemimpin Cabang

WARNO
NIK.P68910451



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

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

Nomor : B- 01 /In.14/G/TL.00/2/2018
Temp. : -
Isi : Mohon Izin Riset

22 Februari 2018

Pimpinan PT. Pegadaian Syariah
Cabang Alaman Bolak

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Tiara Lasniari Harahap
NIM : 132200174
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian pada Unit Usaha Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak**".

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

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

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

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
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	0.1796	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	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.80409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43978	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.38462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30800	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49967	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30554	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40656	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66368	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17548
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65976	1.98328	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16526
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	39.86	49.50	53.59	55.83	57.24	58.20	58.91	59.44	59.86	60.19	60.47	60.71	60.90	61.07	61.22
2	8.53	9.00	9.16	9.24	9.29	9.33	9.35	9.37	9.38	9.39	9.40	9.41	9.41	9.42	9.42
3	5.54	5.46	5.39	5.34	5.31	5.28	5.27	5.25	5.24	5.23	5.22	5.22	5.21	5.20	5.20
4	4.54	4.32	4.19	4.11	4.05	4.01	3.98	3.95	3.94	3.92	3.91	3.90	3.89	3.88	3.87
5	4.06	3.78	3.62	3.52	3.45	3.40	3.37	3.34	3.32	3.30	3.28	3.27	3.26	3.25	3.24
6	3.78	3.46	3.29	3.18	3.11	3.05	3.01	2.98	2.96	2.94	2.92	2.90	2.89	2.88	2.87
7	3.59	3.26	3.07	2.96	2.88	2.83	2.78	2.75	2.72	2.70	2.68	2.67	2.65	2.64	2.63
8	3.46	3.11	2.92	2.81	2.73	2.67	2.62	2.59	2.56	2.54	2.52	2.50	2.49	2.48	2.46
9	3.36	3.01	2.81	2.69	2.61	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38	2.36	2.35	2.34
10	3.29	2.92	2.73	2.61	2.52	2.46	2.41	2.38	2.35	2.32	2.30	2.28	2.27	2.26	2.24
11	3.23	2.86	2.66	2.54	2.45	2.39	2.34	2.30	2.27	2.25	2.23	2.21	2.19	2.18	2.17
12	3.18	2.81	2.61	2.48	2.39	2.33	2.28	2.24	2.21	2.19	2.17	2.15	2.13	2.12	2.10
13	3.14	2.76	2.56	2.43	2.35	2.28	2.23	2.20	2.16	2.14	2.12	2.10	2.08	2.07	2.05
14	3.10	2.73	2.52	2.39	2.31	2.24	2.19	2.15	2.12	2.10	2.07	2.05	2.04	2.02	2.01
15	3.07	2.70	2.49	2.36	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.06	2.04	2.02	2.00	1.99	1.97
16	3.05	2.67	2.46	2.33	2.24	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.01	1.99	1.97	1.95	1.94
17	3.03	2.64	2.44	2.31	2.22	2.15	2.10	2.06	2.03	2.00	1.98	1.96	1.94	1.93	1.91
18	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.98	1.95	1.93	1.92	1.90	1.89
19	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	2.06	2.02	1.98	1.96	1.93	1.91	1.89	1.88	1.86
20	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.94	1.91	1.89	1.87	1.86	1.84
21	2.96	2.57	2.36	2.23	2.14	2.08	2.02	1.98	1.95	1.92	1.90	1.87	1.86	1.84	1.83
22	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86	1.84	1.83	1.81
23	2.94	2.55	2.34	2.21	2.11	2.05	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87	1.84	1.83	1.81	1.80
24	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83	1.81	1.80	1.78
25	2.92	2.53	2.32	2.18	2.09	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82	1.80	1.79	1.77
26	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.86	1.83	1.81	1.79	1.77	1.76
27	2.90	2.51	2.30	2.17	2.07	2.00	1.95	1.91	1.87	1.85	1.82	1.80	1.78	1.76	1.75
28	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.74
29	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78	1.76	1.75	1.73
30	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77	1.75	1.74	1.72
31	2.87	2.48	2.27	2.14	2.04	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71
32	2.87	2.48	2.26	2.13	2.04	1.97	1.91	1.87	1.83	1.81	1.78	1.76	1.74	1.72	1.71
33	2.86	2.47	2.26	2.12	2.03	1.96	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75	1.73	1.72	1.70
34	2.86	2.47	2.25	2.12	2.02	1.96	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.75	1.73	1.71	1.69
35	2.85	2.46	2.25	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74	1.72	1.70	1.69
36	2.85	2.46	2.24	2.11	2.01	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73	1.71	1.70	1.68
37	2.85	2.45	2.24	2.10	2.01	1.94	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.68
38	2.84	2.45	2.23	2.10	2.01	1.94	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72	1.70	1.69	1.67
39	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.67
40	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79	1.76	1.74	1.71	1.70	1.68	1.66
41	2.83	2.44	2.22	2.09	1.99	1.92	1.87	1.82	1.79	1.76	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65
42	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65
43	2.83	2.43	2.22	2.08	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.67	1.65
44	2.82	2.43	2.21	2.08	1.98	1.91	1.86	1.81	1.78	1.75	1.72	1.70	1.68	1.66	1.65
45	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.72	1.70	1.68	1.66	1.64

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
47	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
48	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
49	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
50	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
51	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
52	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
53	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
54	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
55	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
56	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
57	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
58	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
59	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
60	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
61	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
62	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
63	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
64	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
65	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
66	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
67	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
68	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
69	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
70	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.68	1.64	1.62	1.60	1.59
71	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74	2.77	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75	2.77	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86	2.76	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
89	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.57
90	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
92	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
93	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
94	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
95	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
96	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.59	1.58	1.56
97	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.67	1.64	1.61	1.59	1.58	1.56
98	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
99	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
101	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
102	2.76	2.36	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.56
103	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
104	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
105	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
106	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
107	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
108	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
109	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
110	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
111	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
112	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
113	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.57	1.55
114	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
115	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
116	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
117	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
118	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
119	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
120	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
121	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
122	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
123	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
124	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
125	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
126	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
127	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
128	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
129	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
130	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
131	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
132	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
133	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
134	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
135	2.74	2.34	2.12	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54