



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN
BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**ANGIE NAVA R SITUMORANG
Nim. 13 220 0142**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2017



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN
BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**ANGIE NAVA R SITUMORANG
Nim. 13 220 0142**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2017



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

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN
BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**ANGIE NAVA R SITUMORANG
Nim. 13 220 0142**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Damri Batubara, MA

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

2017



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Angie Nava R Situmorang**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 20 Mei 2017

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Angie Nava R Situmorang** yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu 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 munaqosyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Damri Batubara, MA

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANGIE NAVA R SITUMORANG

Nim : 13 220 0142

Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-4

Judulskripsi : **PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagai mana 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, Juni 2017

Saya yang menyatakan,



ANGIE NAVA R SITUMORANG
NIM. 13 220 0142

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL URUSAN HUKUM ISLAM DAN KEMASYARAKATAN

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angie Nava R Situmorang
Nim : 13 220 0142
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan**. 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 pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Padatanggal : 8 Juni 2017
Yang menyatakan,



ANGIE NAVA R SITUMORANG
NIM. 13 220 0142



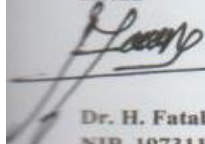
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 2273
Telp. (0634) Fax. (0634) 24022

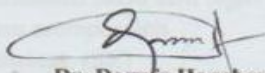
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : **ANGIE NAVA R SITUMORANG**
NIM : **13 220 0142**
JudulSkripsi : **PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN**

Ketua


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

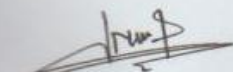
Sekretaris

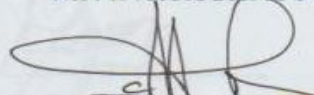

Dr. Darwis Harahap, SHL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Anggota


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


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


Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003


Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201001 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : 14 Juni 2017
Pukul : 09.00 s/d 11.30
Hasil/Nilai : 74,25 (B)
IPK : 3,30
Predikat : Amat Baik



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI :PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN
SYARIAH ALAMAN BOLAK CABANG PADANGSIDIMPUAN.**

NAMA : ANGIE NAVA R SITUMORANG
NIM : 13 220 0142

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

Padangsidempuan, 9 Juni 2017
Dekan,



Fatahuddin Aziz Siregar
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 20112 1 001

ABSTRAK

Nama : Angie Nava R Situmorang

NIM : 13 220 0142

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima dan fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Hal ini disebabkan masih kurangnya pelayanan prima dan fasilitas PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni apakah terdapat pengaruh pelayanan prima dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan nasabah dan apakah terdapat pengaruh pelayanan prima dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah.

Kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang diterima nasabah dari hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan kepada nasabah. Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi baik dalam bentuk barang maupun bentuk jasa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Dengan data diolah dengan menggunakan perhitungan statistik SPSS 22. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan angket. Jumlah Responden sebanyak 98 orang nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linier, uji determinasi (R^2), regresi linier berganda, uji t dan uji f.

Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,533 menunjukkan bahwa 55,3% variabel pelayanan prima dan fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 44,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain. Hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel pelayanan prima memiliki t_{hitung} sebesar 5,860 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,860 > 1,661$) maka H_a diterima. Sehingga memiliki nilai sig sebesar 0,000 sehingga nilai sig $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada variabel fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 6,237 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,237 > 1,661$) maka H_a diterima. Sehingga memiliki nilai sig sebesar 0,000 sehingga nilai sig $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima dapat disimpulkan bahwa secara parsial fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah unit Pelayanan Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. ”Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syari’ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Namun, berkat arahan dan bimbingan para dosen dan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si,dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor di IAIN Padangsidimpuan.
2. Bapak Dr. H Fatahuddin Aziz Siregar,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku wakil dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syari’ah Ibu Nofinawati,MA sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN

Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

4. Bapak Dr. Darwis Harahap, SH.I., M.Sidan Damri Batubara, MA, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan
7. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan dukungan, baik itu moral maupun materil serta do'a maupun nasehat dan yang lebih banyak berkorban sekaligus memberi dorongan kepada peneliti agar skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah membalas dengan syurga Firdaus-Nya.
8. Abang dan kakak saya yang telah berperan penting dalam membantu selama perkuliahan sampai selesai menyusun skripsi, dan selalu memberikan motivasi, semangat dan juga materi kepada peneliti hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu bersedia memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi serta selalu memberi peneliti dukungan dan do'a, memberi senyum saat saya sedih, membangunkan peneliti saat peneliti terjatuh dan memotivasi disaat saya rapuh, buat abang saya Erfan Situmorang, sahabat Citra dewi Tarihoran, Anggina Safitri

Sihombing, Aldilla, Tiara Lasniari Harahap, Diana Sari Rambe dan rekan-rekan
PS4Thank's for All.

Akhir kata, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta kemampuan peneliti yang jauh dari “Cukup”. Untuk itu, peneliti dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, Mei 2017

Peneliti,

Angie Nava R Situmorang
NIM. 13 220 0142

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es
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	..	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Ki
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	Ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathāh	a	A
	kasrah	i	I
	ḍommah	u	U




b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathāh dan ya	ai	a dan i
	fathāh dan wau	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

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

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tsaydid)

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

5. Kata Sandang

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

ا. 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

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

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Capital

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

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
Halaman Pengesahaan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
TRANSLITERASI	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Defenisi Operasional Variabel	8
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	10

BAB II : LANDASAN TEORI

1. Kerangka Teori	12
A. Kepuasan Nasabah	12
1. Pengertian Nasabah	12
2. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
3. Pentingnya Tingkat Pengukuran Kepuasan Nasabah	15
4. Menghadapi Keluhan Nasabah	17
5. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	18
6. Sifat-sifat nasabah	21
B. Pelayanan Prima	22
1. Pengertian Pelayanan Prima	22
2. Pengertian Etika Pelayanan	23
3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	30
4. Konsep Dasar Pelayanan Prima	32
C. Fasilitas	34
D. Pegadaian Syariah	39
2. Penelitian Terdahulu	45
3. Kerangka Pikir	49
4. Hipotesis	50

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
B. Jenis Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel.....	53
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	56
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
F. Teknik Analisis Data.....	60
1. Analisis Deskriptif	60
2. Uji Normalitas.....	61
3. Uji Linieritas	63
4. Regresi LinierBerganda	64
5. Koefisien Determinasi	64
6. Uji Hipotesis	64
G. Sistematika Pembahasan.....	66

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.....	68
1. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan	68
2. Visi, Misi dan Slogan Pegadaian Syariah	70
3. Slogan Pegadaian Syariah.....	71
4. Tujuan dan Budaya pegadaian Syariah.....	72
5. Fungsi, sStatus, dan Kedudukan Pegadaian Syariah.....	73
B. Analisis Hasil Penelitian.....	76
1. Uji Validitas.....	76
2. Uji Reliabilitas.....	79
3. Uji Statistik Deskriptif.....	80
4. Uji Normalitas.....	81
5. Uji Linieritas.....	83
6. Uji Asumsi Klasik.....	86
7. Uji Heteroskedasititas	87
8. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
9. Uji Koefisien Determinasi.....	90
10. Uji Hipotesis.....	90
11. Uji Signifikan Simultan.....	93
C. Hasil Pembahasan	94
D. Keterbatasan Penelitian.....	97

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel.I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Tahun 2014-2016.....	3
Tabel. I.2Defenisi Operasional Variabel	7
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel. II.2Kerangka Pikir	49
Tabel. III.1Skala Likert.....	57
Tabel. III.2Kisi-kisi Kuesioner	58
Tebel. IV.1UPS Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan	68
Tabel.IV.2Struktur Organisasi di PT. Pegadaian Syariah	73
Tabel.IV.3Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima	76
Tabel. IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	77
Tabel. IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	78
Tabel. IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel. IV.7 Hasil Uji Deskriptif.....	80
Tabel. IV.10 Hasil Uji Linieritas Plyn prima dengan kepuasan Nasabah...	83
Tabel. IV.11Hasil Uji Linieritas fasilitas dengan Kepuasan Nasabah.....	84
Tabel. IV.12 Uji Multikolinearitas	85
Tabel. IV.14 Hasil Uji Analisis Regresi linier berganda	87
Tabel. IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel. IV.16 Hasil Uji Signifikansi Parsial.....	90
Tabel. IV.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar.IV.8 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	81
Gambar. IV.9 Hasil Uji Normalitas	82
Gambar.IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Angket

Lampiran 2: Hasil Kuisiner

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Prima

Lampiran 4: Hasil Validitas dan Reliabilitas Fasilitas

Lampiran 5: Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Lampiran 6: Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8: Hasil Uji Linieritas

Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 10: Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 11: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 12: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 13: Tabel F

Lampiran 14: Tabel r

Lampiran 15: Tabel t

Lampiran 16: Hasil Gambar Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga keuangan dapat berupa penghimpunan dana dengan menawarkan berbagai skema atau dengan melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana sekaligus, di mana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa, sesuai dengan sistem keuangan yang ada. Secara umum lembaga keuangan berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu merupakan proses penyerapan dana dari unit surplus ekonomi, baik sektor lembaga pemerintah maupun individu (rumah tangga) untuk penyedia dana bagi unit ekonomi lain.

Lembaga keuangan non bank adalah lembaga keuangan yang lebih terfokus kepada bidang penyaluran dana. Salah satu lembaga keuangan nonbank adalah pegadaian.¹

Perkembangan produk-produk berbasis syariah semakin marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. PT. Pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian 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 dan atau bagi hasil.

¹ Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana,2012), hlm. 122.

Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penyaluran jasa dan kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian Syariah Alaman Bolak terletak di Sumatera Utara tepatnya di Kota Padangsidempuan.

Dalam hal ini, untuk meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan menggunakan strategi pelayanan prima untuk menarik simpatik nasabah.

Tujuan utama pegadaian adalah mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh kepada tukang ijon atau rentenir dengan bunga yang sangat tinggi. Perusahaan pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Jika seseorang membutuhkan dana, ia dapat mengajukan ke berbagai sumber dana, seperti meminjam uang di bank dan lembaga keuangan lain.²

Dalam konteks teori perilaku, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah menerima jasa atau menggunakan suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Dalam hal ini, nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Pegadaian Syariah Alaman Bolak terhadap nasabahnya.³Nasabah PT. Pegadaian Syariah sangat memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Keberhasilan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar pihak instansi lembaga keuangan syariah maupun non bank dalam melayani nasabah. Karena perusahaan akan berhasil apabila nasabah banyak

² M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*,(Bandung:CV Pustaka Setia.2012), hlm. 281.

³Abadi lubis, hasil wawancara di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak, Senin 27 Januari 2017, Pukul. 14.00 WIB.

melakukan suatu transaksi ataupun kegiatan lainnya terhadap perusahaan tertentu. dalam hal ini dapat dijelaskan perkembangan jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	3091
2015	2800
2016	3900

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

Seiring dengan berkembangnya perusahaan pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan , jumlah nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan tidak menetap dan melainkan berubah tiap tahunnya. Pada tahun 2014 jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan berjumlah 3091 orang, seiring dengan bertambahnya waktu pada tahun 2015 PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu 2800 orang. Pada tahun 2016 PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak mengalami kemajuan dan nasabah semakin tertarik dalam bertransaksi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ini sehingga pada tahun ini jumlah nasabah meningkat menjadi 3900 orang

. Dalam hal ini dapat peneliti lihat bahwa jumlah nasabah mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahun nya pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.⁴

⁴Sumber: PT. Pegadaian Syariah Unit Layanan Syariah Alaman bolak, 2014-2016

Untuk meningkatkan nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak menggunakan strategi pelayanan prima untuk menarik simpatik nasabah.

Perkembangan produk-produk berbasis syariah semakin marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. PT. Pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian 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 dan atau bagi hasil.

Adapun masalah atau keluhan yang di temukan peneliti dalam PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan adalah:

1. Kurangnya respon dari pihak instansi PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan terhadap nasabahnya, sehingga nasabah pegadaian syariah merasa berkecil hati atau tidak mendapat kepuasan dalam melakukan suatu transaksi atau kegiatan lainnya.⁵
2. Kurangnya pegawai dalam instansi PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan sehingga menimbulkan tidak efektif dalam melayani nasabah.⁶
3. Satpam PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Sidimpuan tidak tepat waktu dalam membuka pintu terhadap nasabahnya.⁷
4. Kurang jelasnya suara pegawai instansi PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan terhadap nasabahnya, sehingga menimbulkan terjadinya *miss communication* (kesalah pahaman).⁸

⁵Tiara Lasniari Harahap, Hasil wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Alaman bolak, Senin, 27 Januari 2017, pukul 14.00 WIB.

⁶ *Ibid.*, hlm. 4.

⁷Adek Safitri, Hasil Wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Alaman bolak, Senin, 27 Januari 2017, pukul 14.00 WIB.

5. Kurang luasnya parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat untuk nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah, seorang *front liner* harus dapat membaca masing-masing nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih kepada nasabah, minimal sesuai dengan harapannya.

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah merupakan pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.⁹

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dalam pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya.

Untuk mempertahankan nasabahnya dan menjadikan nasabah loyal, pelayanan yang baik harus diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan dengan memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan latar belakang diatas, menarik untuk dikaji lebih lanjut mengenai pelayanan prima sehingga dipandang perlu untuk mengadakan sebuah penelitian yang berhubungan dengan pelayanan prima

⁸ Yusdimah hasibuan, Hasil Wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Alaman bolak, Senin, 27 Januari 2017, Pukul: 14.00 WIB.

⁹ M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: 2012), hlm. 211.

tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti merumuskan sebuah penelitian yang berjudul:

“Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan”. Dengan dilakukannya penelitian ini sehingga dapat kita ketahui seberapa besar peluang PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan untuk tetap eksis dan berkembang.

B. Identifikasi Masalah

1. Apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah fasilitas yang disediakan di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan telah memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Pegadaian Syariah pusat?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini perlu dibatasi agar pembahasannya lebih spesifik dan mendalam. Dan karena keterbatasan waktu ilmu dan dana yang dimiliki oleh peneliti. Maka dari itu peneliti hanya membahas mengenai pengaruh pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 1. 2
Operasional variabel

Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Pelayanan Prima (X1) adalah pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.	- <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i>	Skala Ordinal
Fasilitas(X2) Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.	- Pertimbangan/perencanaan spasial - Perencanaan ruangan - Perlengkapan/perabotan - Tata cahaya - Warna - Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis - Unsur-unsur pendukung	Skala Ordinal
Kepuasan (Y) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	- Kualitas produk - Harga - Kualitas pelayanan	Skala Ordinal

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan Prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah Pelayanan Prima dan Fasilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran empiris mengenai beberapa hal yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima dan fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan prima dan fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan Pelayanan Prima dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah secara bersamaan pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Sidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari peneliti adalah:

1. *Bagi peneliti*, menjadi sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi alat pengaplikasian teori-teori yang di peroleh semasa di perkuliahan.

2. *Bagi dunia akademis*, yakni penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lain pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Peneliti ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian ini.
3. *Bagi manajemen*, yaitu sebagai referensi dalam menganalisis pengaruh lokasi dan brand syariah terhadap keputusan nasabah bertransaksi di pegadaian syariah. Dan dapat memberikan solusi dan informasi yang berguna bagi pihak pegadaian syariah. Serta dapat menjadi bahan acuan bagi instansi terkait dalam menilai seberapa penting lokasi dan *brand* yang dimiliki.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap sesuatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan yang berisi tentang, latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II landasan teori berisi tentang kajian teori yang terdiri dari pengertian pelayanan prima, fasilitas, dan kepuasan nasabah. Kemudian dilanjutkan dengan 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 didalamnya memuat: Gambaran umum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, analisis uji validitas, uji teknik analisis deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolonieritas, analisis regresi linier berganda, pembahasan penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab V penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

B. Landasan Teori

1. Kerangka Teori

a. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau juga sekelompok individu atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan.¹Nasabah debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²

2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau Informasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³ Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴

¹ <http://www.arti-defenisi.com/Nasabah> diakses 15 April 2017 pukul 13.26 WIB

² Dwi Suyikyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Jakarta: ISBN, 2009), hlm. 184.

³ Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm. 204.

⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Putra, 2004), hlm. 104.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana dalam mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan tentang hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak member perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin.⁵

Kaitan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan tidak bersifat proporsional, andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima, pada level kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level satu), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level kedua sampai keempat, pelanggan agak puas, tetapi masih merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih baik muncul, pada level lima, pelanggan cenderung membeli ulang dan bahkan member pujian pada perusahaan tersebut. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut, tidak sekedar kelebihan sukaan rasional. Manajemen senior Xerox menemukan bahwa para pelanggan yang” sepenuhnya puas” itu enam kali lebih cenderung untuk membeli ulang produk Xerox selama 18 bulan berikutnya daripada pelanggan yang “sangat puas”.⁶

⁵ Tse dan Wilton ,*Op. Cit.*, hlm . 205.

⁶Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12.* (New Jersey: PT. Indeks. 2008), hlm. 179.

Menurut kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:⁷

1. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

2. Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini lembaga keuangan perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga keuangan tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survey kepuasan konsumen.

3. Konsumen samaran

Pihak lembaga keuangan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4. Analisis mantan nasabah

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah baik guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah menetap.

3.Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

⁷*Ibid.*, hlm. 178.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Produk dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat nasabah tidak puas, walaupun dengan tingkatan yang berbeda.⁸

Kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah pelanggan menjadi topik yang hangat untuk dibicarakan pada tingkat internasional / global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Sebagaimana Surah Al-Yusuf: ayat 21

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِامْرَأَتِهِ أَكْرِمِي مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ
يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَوَلَدًا^ج وَكَذَلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ
وَلِنُعَلِّمَهُ^د مِنَ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ^ج وَاللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰ أَمْرِهِ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ
النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢١﴾

Artinya:

dan orang Mesir yang membelinya berkata kepada isterinya. "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh Jadi Dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut Dia sebagai anak." dan demikian pulalah Kami memberikan kedudukan yang baik

⁸Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 81.

kepada Yusuf di muka bumi (Mesir), dan agar Kami ajarkan kepadanya ta'bir mimpi. dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tiada mengetahuinya.⁹

Dalam ayat ini dapat dijelaskan bahwa orang mesir berkata kepada istrinya. Berikanlah kepadanya tempat dan layanan yang baik. Dalam hal ini dijelaskan bahwa memberikan pelayanan yang baik itu sangat penting bagi siapa pun, karena pelayanan yang baik itu akan sangat berpengaruh dalam kenyamanan seseorang. Begitu juga dengan ayat ini menjelaskan bahwa pelayanan yang baik itu sangat penting.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan nasabah berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan seperti seorang penumpang mengharapkan pesawat berangkat tepat waktu, akan tetapi kenyataannya sering terlambat, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas.

Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan nasabah dapat diukur.¹⁰

Pada hakikatnya, pengukuran kepuasan nasabah menyangkut penentuan 3 faktor, yaitu:

1. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat
2. Proses pengukuran secara alternative
3. Instrument dan teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

4. Menghadapi Keluhan Nasabah

⁹ Departemen agama, *Al-Qur'an dan terjemahan* (Jakarta: gema persi insan, 2002), hlm.77.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 89

Dalam menghadapi keluhan nasabah atau pelanggan, dapat dilakukan dengan cara:

1. Isolasi, bawa tamu ke tempat nyaman, hindari pengaruh negative terhadap tamu lain yang merugikan *image* perusahaan.
2. Tenang, kunci meredam kemarahan tamu, membantu berfikir jernih dalam menyelesaikan masalah.
3. Mendengarkan penuh perhatian dan empati, menunjukkan keluhan konsumen penting dan diperhatikan.

5. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan studi literature, terdapat tiga bagian utama kepuasan pelanggan, yaitu:¹¹

1. Kualitas produk

Produk merupakan 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.

Dalam dunia lembaga keuangan dimana produk yang dihasilkan berbentuk jasa, maka akan dijelaskan cirri-ciri karakteristik jasa sebagai berikut:

- a) Tidak Berwujud

Tidak berwujud artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu, jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli lebih dahulu.

¹¹ Muhammad Isa Nasution, *manajemen pemasaran bank*, (Padangsidempuan: 2013), hlm. 48.

b) Tidak terpisahkan

Artinya antara si pembeli dan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain.

c) Beraneka Ragam

Jasa memiliki aneka ragam bentuk artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk wahana seperti, tempat, waktu, atau sifat.

d) Tidak tahan lama

Jasa diklasifikasikan tidak tahan lama artinya produk jasa tidak dapat disimpan.

Agar produk yang dibuat laku di pasaran, maka pencipta produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Beberapa keuntungan yang akan diperoleh dengan adanya produk yang berkualitas atau produk plus adalah sebagai berikut:¹²

a) Untuk meningkatkan penjualan

Produk yang memiliki nilai lebih akan menjadi pembicaraan dari mulut ke mulut antar nasabah. Hal ini akan membangkitkan nasabah lama untuk meningkatkan konsumsi produk dan juga menarik calon nasabah baru.

b) Menimbulkan rasa bangga bagi nasabahnya

Hal ini disebabkan produk yang dijual memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing, misalnya dalam hal fasilitas yang diberikan dengan multifungsi.

c) Menimbulkan kepercayaan

¹²*Ibid.*, hlm. 49.

Nasabah akan semakin percaya menggunakan produk kita karena ia merasa nyaman dan yakin semua kebutuhannya akan dapat dipenuhi oleh lembaga keuangan.

d) Menimbulkan kepuasan

Pada akhirnya nasabah akan mendapatkan kepuasan dari jasa yang dijual sehingga kecil kemungkinan untuk pindah ke produk lain, bahkan cenderung akan menamahi konsumsinya.

e) Memberikan jasa-jasa lainnya (*services*) dalam bentuk jasa transfer, transaksi, gadai emas, dan sebagainya.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan peluang yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.¹³

a) Tujuan Penentuan Harga

Dalam penentuan harga sebuah usaha harus ditetapkan dengan hati-hati. Kesalahan dalam penentuan harga akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Dalam menentukan harga harus dipertimbangkan berbagai hal, misalnya tujuan penentuan harga tersebut. Ada beberapa tujuan penentuan harga secara umum yaitu:¹⁴

1) Untuk bertahan hidup

53. ¹³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm.

¹⁴ Muhammad Isa Nasution, Op. Cit., hlm. 55-56.

Artinya dalam kondisi tertentu, terutama dalam kondisi persaingan yang tinggi. Dalam hal ini perusahaan menentukan harga semurah mungkin dengan maksud produk atau jasa yang ditawarkan laku di pasaran.

2) Untuk memaksimalkan laba

Tujuan harga ini dengan mengharapkan penjualan yang meningkat sehingga bisa juga meningkat

3) Untuk memperbesar *market share*

Penentuan harga ini dengan harga yang murah, sehingga diharapkan jumlah nasabah meningkat dan diharapkan pula nasabah pesaing beralih ke produk yang ditawarkan.

4) Mutu Produk

Tujuan dalam mutu produk adalah untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi.

5) Karena pesaing

Dalam hal ini, penentuan harga dengan melihat harga pesaing. Tujuannya adalah harga yang ditawarkan jangan melebihi harga pesaing.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang sering dengan keinginan perusahaan

menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.¹⁵

6. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat nasabah, yakni:¹⁶

a. Nasabah sebagai raja

Artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat *customer service* (CS) itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah adalah keinginan memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

b. Pelayanan Prima

¹⁵ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Pelayanan Prima, Loc. Cit*

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 94.

1. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan.¹⁷ Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (nasabah) jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Kata “Etchis” berasal dari bahasa yunani “Ethos” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat-istiadat. Menurut Prof. Robert C. Solomon, etchis adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok.¹⁸

2. Etika Pelayanan

Etika pelayanan adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Kata etiket berasal dari perancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Akhirnya perkataan *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain.

Ciri-Ciri Etika Pelayanan yang Prima adalah:¹⁹

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral.

¹⁷Tse dan Wilton, *Op. Cit.*, hlm. 205.

¹⁸Robert C. Solomon, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 213.

¹⁹M. Nur Rianto, *Op.Cit.*, hlm. 210.

Para manajer dan petugas perusahaan harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis lembaga keuangan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah (*customer services*) menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Petugas perusahaan harus pandai memikat, cepat tanggap, sehingga nasabah semakin tertarik, yang tak kalah pentingnya adalah etika pelayanan seperti sopan santun dan ramah yang menyenangkan nasabah.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Responsif (Tanggap)

Petugas lembaga keuangan harus mau dan mampu melayanidengan tanggap dan cepat.

4. Komunikatif

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah. Bicaralah yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah. Tanpa diminta petugas perusahaan harus siap berkomunikasi dengan nasabah.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas perusahaan antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel

atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar.²⁰

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus bahasa besar Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang berkait tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu :²¹

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari

²⁰ *Ibid.*, hlm. 214.

²¹ *Ibid.*, hlm. 211.

pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²²

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent services* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan, instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²³ Sebagaimana dituliskan dalam surah Ali-imran ayat 159

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

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁴

²² *Ibid.*, hlm. 211.

²³ Tse dan Wilton, *Op. Cit.*, hlm. 216.

²⁴ Al-Qur'an dan terjemhan, *Op. Cit.*, hlm. 71.

Sebagaimana ayat di atas dapat dijelaskan bahwa hendaklah kamu bertutur lembut kepada sesama. Dan janganlah kamu bersikap kasar terhadap saudarimu karena Allah tidak menyukai hambanya yang memiliki sikap egois. Dalam Ayat ini juga dijelaskan bahwa bersikap lembut akan menambah kebaikan dalam sesama. Dalam pelayanan juga dibutuhkan sifat yang lembut dan sopan dalam melayani nasabah agar nasabah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.²⁵

Keberhasilan lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas lembaga keuangan. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas lembaga keuangan memegang peranan penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah).

Pelayanan juga diartikan sebagai setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas pegadaian dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

²⁵*Ibid.*, hlm. 208.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas lembaga keuangan.
2. Adanya komunikasi dengan nasabah.
3. Bertujuan untuk membantu, menolong dan menyenangkan konsumen

Dalam hal ini, pelayanan dapat dibagikan menjadi tiga kelompok:²⁶

1. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:²⁷

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering pula

²⁶*Ibid.*, hlm. 213.

²⁷ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Pelayanan Prima, Loc. Cit*

mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang dan jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seingkali megartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.²⁸

Penerima layanan atau disebut juga sebagi konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Konsumen internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya.
2. Konsumen eksternal, adalah semua orang yang berda di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yng berkaitan dengan:

4. Pemberian jasa-jasa saja.
5. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
6. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

²⁸*Ibid.*, hlm. 213.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²⁹

Sedangkan Freddy Rangkuti mengemukakan lima kriteria, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kendalaan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah yang kesulitan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan pihak lembaga keuangan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada pihak lembaga keuangan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.³⁰

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus

²⁹ M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 212.

³⁰ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia, 2002) hlm. 67.

pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sector swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi keuntungan perusahaan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.³¹

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga keuangan untuk melayani nasabah dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, baik nasabah di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Tujuan Pelayanan Prima:

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak nasabah agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap nasabahnya atas barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

³¹*Ibid.*, hlm. 213.

5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah.
6. Untuk menjaga agar nasabah merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan nasabah³²

Fungsi pelayanan prima:

Pelayanan berfungsi sebagai berikut:

1. Melayani nasabah dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar nasabah merasa dipentingkan.
3. Menempatkan nasabah sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan nasabah, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

4. Konsep Dasar Pelayanan Prima

a. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*)

Sikap yang perlu dimiliki oleh karyawan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:³³

1. Rasa memiliki terhadap perusahaan.
2. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
3. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
4. Ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

³²Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Op. Cit.*, hlm. 2

³³*Ibid.*, hlm. 4.

Berdasarkan konsep sikap, untuk mewujudkan pelayanan prima kepada nasabah perlu memperhatikan kemampuan diri dan penampilan seseorang atau kelompok secara optimal.

b. Pelayanan terhadap nasabah berdasarkan penampilan serasi

Hal-hal yang perlu diperhatikan , agar penampilan serasi adalah sebagai berikut:

1. Penampilan serasi dengan berhias diri.
2. penampilan serasi dengan busana yang menarik.

Penampilan serasi dengan kepribadian dan ekspresi wajah yang baik dan menarik³⁴.

c. Pelayanan nasabah dengan sikap menghargai

Sikap menghargai nasabah adalah sikap memanusiakan dan menempatkan diri nasabah sebagai orang yang paling penting. Menghargai nasabah akan membuat hubungan perusahaan dan nasabah akan berlangsung dengan baik.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sikap menghargai nasabah adalah sebagai berikut:

1. Jangan sekali-sekali membeda-bedakan nasabah.
2. Bersikap hormat, ramah, dan gunakan tutur kata yang baik dan santun.
3. Setiap menghadapi nasabah, pergunakanlah istilah 3S, yaitu senyum, sapa dan salam.
4. Selalu menjaga perasaan nasabah dan berbicara jujur.
5. Sigap, secepat dalam membantu keinginan nasabah.

³⁴*Ibid.*, hlm. 5.

6. Selalu tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada nasabah.³⁵

c. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Menurut Prof. Dr. Hj. Zakiah daradjat mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan tertentu.³⁶

Tugas-tugas pokok fasilitas tersebut adalah untuk melindungi operasi-operasi manufacturing dan pelayanan operasi. Tetapi, disamping itu penting dilindungi dan dipertimbangkan beraneka ragam fasilitas-fasilitas pendukung lainnya, yang mungkin mengambil separuh luas ruang, seperti misalnya gang-gang tangga-tangga, kantor, cafeteria, ruang peralatan, gudang persediaan, ruang istirahat dll. Fasilitas-fasilitas produktif hendaknya fleksibel dan dapat menyesuaikan secara mudah dengan perubahan-perubahan operasi, beberapa hal yang membantu adalah:³⁷

1. Atap yang cukup tinggi untuk overhead conveyer atau ruang pengendali dari atas, apakah dibutuhkan sekarang atau tidak.
2. Gang-gang lebar (daerah terbuka antara baris-baris fasilitas atau tembok).
3. Ruang bagi listrik tegangan tinggi yang mungkin belum di butuhkan sekarang (kemungkinan perluasan perusahaan).
4. Daya tahan lantai yang cukup kuat untuk menyangga beban berat.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 2.

³⁶ Zakiah. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi edisi I*, (Yogyakarta: BPFE, 2010), hlm84.

³⁷ T. Hani Handoko, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi edisi I*, (Yogyakarta: BPFE, 2010), hlm 85.

5. Mesin-mesin yang mudah digeser atau dipindahkan agar departemen-departemen dapat diperluas secara mudah.

Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha dan jasa, oleh karena itu, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.³⁸ Sebagaimana dituliskan dalam surah Al-Baqarah ayat 267.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ج وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.³⁹

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa hendaklah kamu menafkahkan sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dalam ayat diatas dapat dijelaskan bahwa Allah

³⁸Tjiptono, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi Edisi I*, (Yogyakarta: BPEF, 2010), hlm. 86.

³⁹ *Al-Qur'an dan terjemahan*, hlm. 72.

adalah maha kaya lagi maha terpuji. Dan manusia hendaklah saling berbagi terhadap sesama, karena Allah menyukai hambanya yang peduli terhadap sesame.

Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus yang memiliki fasilitas yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai. Menurut mudie Cottam dalam Tjiptono (2004: 46) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam fasilitas jasa adalah:⁴⁰

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual mampu emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruangan

Unsur-unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penetapan perabotan dan pelengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

3. Perlengkapan/ perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, Sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya. Selain itu, berfungsi juga untuk

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 87.

sebagai sarana yang memberikan kenyamanan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini seperti: ketersediaan listrik, meja, atau kursi, *internet hot spot area*, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

4. Tata cahaya

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

5. Warna

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi, warna juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/ tempat untuk konsumen atau nasabah).

7. Unsur- unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan music atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

Menurut Nirwana (2004: 47) terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, diantaranya adalah:⁴¹

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang
6. Seragam pegawai
7. Laporan-laporan
8. Garansi.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan atau nasabah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu, kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau dapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.⁴²

⁴¹*Ibid.*, hlm 87.

⁴²*Ibid.*, hlm 89.

d. Pegadaian Syariah

Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia tidak dapat di cerai pisahkan dari kemauan warga masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini, dimaksud di latar belakang oleh maraknya aspirasi dari warga masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum islam dalam berbagai aspek nya termasuk pegadaian syariah. Selain itu, semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan.⁴³

Pegadaian menurut kitab undang-undang Hukum Perdata pasal 1150 disebutkan: “ gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang di serahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut.”⁴⁴

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menjalankan usaha dengan sistem gadai. Pada saat ini usaha yang dilakukan di pegadaian masih di monopoli oleh pemerintah. Pegadaian memiliki ratusan cabang yang terbesar diseluruh Indonesia. Pegadaian memiliki persamaan dalam hal penyaluran kredit dengan sistem gadai, persyaratan lebih ringan jika dibandingkan dengan Bank.⁴⁵

Gadai merupakan suatu hak yang diperoleh kreditur atas barang yang bergerak yang dijadikan sebagai jaminan pelunasan atas utang. Adapun pegadaian

⁴³ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 15.

⁴⁴ Andri Soemitra, *Bank dan lembaga keuangan syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 383.

⁴⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 86.

merupakan *trademark* dari lembaga keuangan milik pemerintah yang menjalankan usaha dengan prinsip gadai.⁴⁶

Gadai Syariah (*Rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*Rahin*) sebagai barang jaminan (*Marhu*) atas utang atau pinjaman (*marhunbih*) yang diterimanya. Marhun tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau menerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.⁴⁷

Dalam operasional pegadaian syariah implementasi

pegadaian syariah hampir sama dengan pegadaian konvensional. Seperti halnya pegadaian konvensional, pegadaian syariah juga menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak. Prosedur untuk memperoleh kredit gadai syariah sangat sederhana, masyarakat hanya menunjukkan bukti identitas diri dan barang bergerak sebagai jaminan, lalu uang pinjaman dapat diperoleh kurang lebih 15 menit saja. Begitupun untuk melunasi pinjaman, sudah cukup untuk menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti rahn saja dengan proses yang juga singkat.⁴⁸

Usaha lain yang dilakukan oleh perum pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Melayani jasa taksiran, bagi masyarakat yang ingin menaksir berapa nilai riil barang-barang, mobil, televisi dan barang-barang lainnya. Hal ini berguna bagi

⁴⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian TeoretisPraktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 276.

⁴⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 128.

⁴⁸ Ahmad Rodoni dan Abdul hmid, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Bestari Buana Murni, 2008), hlm. 189.

masyarakat yang ingin menjual barang tersebut atau hanya sekedar ingin mengetahui jumlah kekayaannya.

2. Melayani jasa titipan barang, bagi masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang berharganya. Jasa penitipan ini diberikan untuk memberikan rasa aman kepada pemiliknya dari kehilangan, kebakaran, atau kecurian.
3. Memberikan kredit, terutama bagi karyawan yang mempunyai penghasilan tetap, pembayaran pinjaman dilakukan dengan memotong gaji peminjam secara bulanan.
4. Ikut serta dalam usaha tertentu bekerja sama dengan pihak ketiga, misalnya dalam pembangunan perkantoran atau pembangunan lainnya dengan sistem *Build Operate and Transfer* (BOT).

Yang jelas bahwa usaha pokok pegadaian merupakan usaha meminjam uang dengan sistem gadai, sedangkan usaha lainnya merupakan usaha penunjang kegiatan pokok perum pegadaian.⁴⁹

Pegadaian Islam akan memperoleh keuntungan hanya dari sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman. Sehingga di sini dapat dikatakan proses pinjam meminjam uang hanya sebagai "*Lipstick*" yang akan menarik minat konsumen untuk menyimpan barangnya ke pegadaian.

Adapun ketentuan atau persyaratan yang menyertai akad tersebut meliputi:

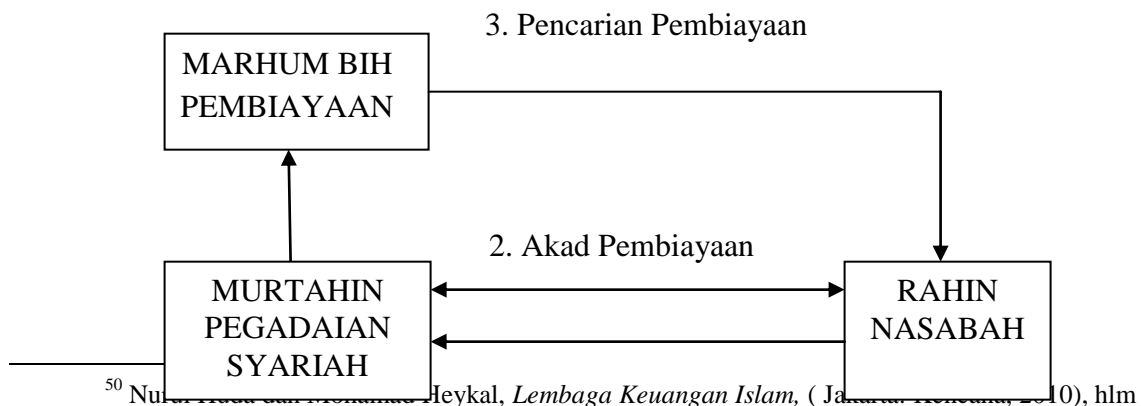
1. *Akad*, Akad tidak mengandung syarat fasik/batil seperti murahin mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.

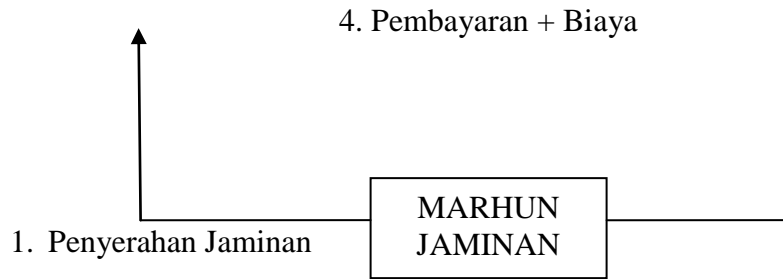
⁴⁹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hlm.

2. *Marhunbih* (pinjaman), pinjaman merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada murtahin dan bisa dilunasi dengan barang yang di-rahnkan tersebut. Serta, pinjaman itu jelas dan tertentu.
3. *Marhun*, (barang yang di rahnkan), marhun bisa dijual dengan nilai nya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari rahin, tidak terkait dengan hak orang lain, dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.
4. Jumlah maksimum dana rahn dan nilai likuidasi barang yang di *rahn-kan* serta jangka waktu rahn ditetapkan dalam prosedur.
5. *Rahin* dibebani jasa manajemen atas barang berupa: biaya asuransi, penyimpanan, keamanan dan pengelolaan serta administrasi.⁵⁰

e. Skema Transaksi Pegadaian Syariah

Gambar 2.1
Skema Transaksi Pegadaian Syariah





Keterangan:⁵¹

1. Nasabah menyerahkan jaminan (*marhun*) kepada Pegadaian Syariah (*murtahun*). Jaminan ini berupa barang bergerak.
2. Akad pembiayaan dilaksanakan antara *rahin* (nasabah) dan murtahin (Pegadaian Syariah).
3. Setelah kontrak pembiayaan ditandatangani, dan agunan diterima oleh Pegadaian Syariah, maka Pegadaian Syariah mencairkan pembiayaan.
4. *Rahin* melakukan pembayaran kembali ditambah dengan *fee* yang telah disepakati. *Fee* ini berasal dari sewa tempat dan biaya untuk pemeliharaan agunan.

Landasan konsep pegadaian syariah Al-Baqarah ayat 283:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَفْنِ
 بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا
 تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝۲۸۳ ﴾

Artinya:

⁵¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 195.

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.⁵²

Sebagaimana dengan ayat ini, dijelaskan bahwa hendaklah kamu bermuamalah dan hendaklah kamu mempercayai sebagian yang lain. Jika kita dalam bermuamalah Allah akan memberi rejeki yang lebih kepada hambanya. Dalam ayat di atas juga menjelaskan bahwa hendaklah kamu bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah menyembunyikan keburukan seseorang. Karena Allah tidak menyukai hambanya yang melakukan perbuatan berbohong.

2. Penelitian Terdahulu

Tabel II .1

No	Nama peneliti/ Tahun	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1	Nyoman suparmanti asih (skripsi) 2016	Pengaruh pelayanan prima (<i>service excellence</i>) Terhadap kepuasan pelanggan salon agata singlaraja	Pelayanan prima (x1) kepuasan pelanggan salon agata singlaraja(y)	Terdapat pengaruh antara pelayanan Prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan salon agata singlaraja

⁵² *Loc.Cit*, Alqur'an dan Terjemahannya. Hlm, 60.

2	Siti nifaturrohmah dan nani hanifah (skripsi) 2015	Pengaruh kualitas pelayanan sales terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam (studi kasus di ud.cita rasa sempidi denpasar)	Kualitas pelayanan (x1)Kepuasan (x2) konsumen (y)	Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam.
3	Suryani (skripsi) 2015	Pengaruh pelayaan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpua n	Pelayanan prima (X) dan kepuasan nasabah(Y)	Terdapat pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.
4	Titin Siti Alimah (skripsi) 2007	Pengaruh pelayanann karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus BMT Hasanah Prambanan Klaten)	Pengaruh pelayanan karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y).	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa perhitungan korelasi produk moment, dengan hasil nilai r hitung lebih besar dari r table maka

				dapat diperoleh adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
5	Elisa Fitri Nst (skripsi) 2014	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.	Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan nasabah (Y)	Variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat .

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk melihat dan sebagai gambaran umum setiap penelitian karena dapat bermanfaat untuk memperkuat teori. Dan penelitian terdahulu biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Maka persamaan dan perbedaan diatas dengan penelitian ini adalah.

- a) Persamaan penelitian ini dengan saudara nyoman Suparmanti asih adalah variabel X yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan prima. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y saudara nyoman suparmanti asih adalah Singaraja, sedangkan pada penelitian ini variabel Y adalah kepuasan nasabah.
- b) Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh saudari Siti nifaturrohmah adalah sama-sama membahas tentang kepuasan dan pelayanan, sedangkan perbedaan adalah pada saudari siti nifaturrohmah variabel Y membahas tentang konsumen, sedangkan penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah pada variabel Y.

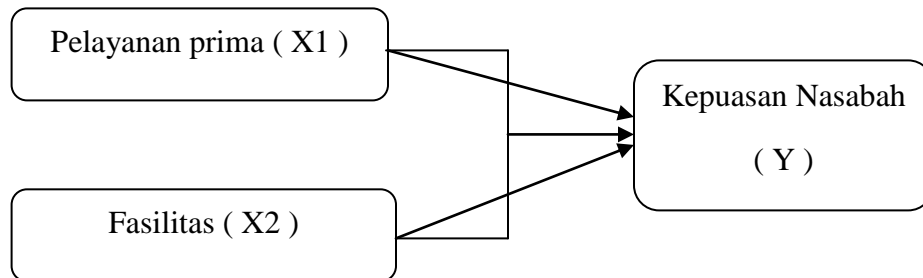
- c) Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh saudari suryani adalah sama-sama membahas tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan dalam penelitian saudari suryani tidak terdapat fasilitas pada variabelnya, sedangkan pada penelitian ini terdapat fasilitas pada variabel X. Perbedaan lainnya juga dapat dilihat pada penelitian saudari suryani menggunakan regresi linier sederhana, sedangkan pada penelitian ini, menggunakan regresi linier berganda. Selain itu, perbedaan pada penelitian saudari suryani melakukan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padang Sidimpuan.
- d) Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan saudari titin siti aminah adalah sama-sama membahas pengaruh pelayanan pada variabel X dan kepuasan pada variabel Y. Sedangkan perbedaan pada penelitian saudari titin siti aminah terdapat pada lokasi penelitian yang berada di Prambanan Klaten, sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Sidimpuan. Selain itu metode yang dilakukan pada penelitian saudari titin siti aminah adalah metode linier sederhana, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode linier berganda.
- e) Persamaan dalam penelitian terhadap penelitian saudari Elisa Fitri Nasution adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan pada variabel X dan variabel Y yang menjadi kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian terhadap penelitian saudari Elisa Fitri Nasution adalah metode yang digunakan saudari Elisa Fitri Nasution adalah metode regresi linier sederhana, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode regresi liner berganda. Selain itu lokasi juga membedakan penelitian ini

terhadap penelitian saudari Elisa, dimana saudari elisa melakukan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sedangkan, penelitian ini melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Sidempuan.

1. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir peneliti dapat dilihat pada gambar berikut:

TABEL II.2 Kerangka Pikir



Pegadaian syariah alaman bolak adalah suatu lembaga keuangan nonbank yang bergerak dalam bidang penyaluran jasa dan kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka pegadaian syariah perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun dengan meningkatkan pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah akan menjadi nasabah yang menetap di pegadaian syariah.

53

2. Hipotesis

Hipotesa merupakan dugaan sementara (belum tentu teruji) yang rumusnya dapat didasarkan pada observasi pendahuluan, teori, atau penelitian terdahulu, yang

⁵³ Dodi Purnomo, hasil wawancara di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak, 17 April 2017, Pukul. 13.00 WIB.

harus diuji dengan alat analisa yang akan digunakan.⁵⁴ Berdasarkan landasan teoritis, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

H_{a1}: Terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

H_{a2}: Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan prima dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

H_{a3}: Terdapat pengaruh Pelayanan prima dan fasilitas secara simultan Terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

⁵⁴ M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, (Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004), hlm. 7.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidimpuan yaitu ditujukan kepada instansi tersebut. Adapun waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah 25 Januari 2017 sampai selesai.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data data kualitatif yang diangkakan.¹ Dalam penelitian kuantitatif ini, menurut Abdurrahmat Fathoni” penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi realibilitasnya.²

Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, variabel X dalam penelitian ini adalah *pelayanan prima* dan *fasilitas* sedangkan yang menjadi variabel Y adalah *kepuasan nasabah*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

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

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

Menurut Sudarwan Danim, “populasi adalah *universum*, dimana *universum* itu dapat berupa orang, wilayah, atau benda yang diketahui oleh peneliti.”³ Kemudian menurut Suliyanto “populasi merupakan keseluruhan subjek yang karakteristiknya hendak diteliti.”⁴ Jadi dapat disimpulkan, bahwa populasi adalah keseluruhan subjek yang akan menjadi sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif yang melakukan suatu kegiatan, baik dalam melakukan suatu pembiayaan ataupun kegiatan lainnya yang berhubungan dengan pihak Pegadaian Syariah alaman bolak. Pegadaian syariah alaman bolak tahun 2016 dengan jumlah keseluruhan 3900 nasabah.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.⁵ Sedangkan mudrajat kuncoro, “ sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi.”⁶Jadi, sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diharapkan dapat untuk mewakili populasi penelitian.Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Besaran Sampel

³ Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*(Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 173.

⁴ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 96.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

⁶ Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 122.

N = Besaran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih ditolerir, misalnya 10%.⁷

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

$$n = \frac{3900}{1 + 3900(0,1^2)}$$

$n = 98$.

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi yang telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang ditentukan dalam bentuk teknik *sampling*. Teknik pengambilan sampel Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability*.

Pengambilan sampel tidak acak adalah suatu metode yang berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Sehubungan dengan populasi yang dipilih oleh peneliti, yaitu seluruh nasabah aktif PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak tersebut, maka cara pengambilan sampel dengan metode ini adalah *sampling sistematis*. *Sampling sistematis* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100.

3. Sumber Data

⁷Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 137.

- a. *Data primer*: adalah data yang di peroleh dari pihak responden langsung dengan alat bantu kuesioner , observasi, dan wawancara.

Dalam hal ini data yang diperoleh adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari nasabah yang melakukan suatu kegiatan dengan pihak pegadaian syariah alaman bolak.

- b. *Data sekunder*: adalah data yang diperoleh dari pegadaian syariah yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam hal ini data sekunder adalah, data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan , jurnal, skripsi dan buku-buku yang relevan.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang baik dalam suatu penelitian sangat penting sebab dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Bila dilihat dari sumber datanya menggunakan data primer sedangkan bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner dan observasi.

- a) Angket/kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data yang dihimpun melalui angket/kuesioner merupakan data primer (utama) atau sebagai penunjang dalam permasalahan.

Teknik penyebaran angket yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dua teknik antara lain:

1. Secara Langsung

Angket disebar dengan cara langsung diberikan kepada nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak dan apabila nasabah kurang mengerti dalam pengisian angket maka peneliti akan menjelaskannya.

2. Secara Berantai

Penelitian ini menggunakan teknik atau dilakukan secara berantai. Melalui teknik subjek atau sampel dipilih berdasarkan rekomendasi orang ke orang yang sesuai dengan penelitian dan akurat untuk disebarkan. Dalam penelitian ini peneliti memberikan angket / kuesioner melalui PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak kemudian tenaga Anak SMA yang Magang yang akan memberikannya secara langsung kepada nasabah.

Untuk mengukur data peneliti menggunakan Skala *Likert* yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuan terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu.

TABEL III.1 Skala Likert

Keterangan	Nilai	
	P	N
SS	5	1
S	4	2

RR	3	3
TS	2	4
STS	1	5

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

TABEL III.2

KISI-KISI KUESIONER

No	Variabel	Indikator	Jumlah	Nomor Pernyataan Positif
1	Pelayanan Prima	- <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> <i>Emphaty</i>	10	1,6,2,7,3,8,4,5,9,10
2	Fasilitas	- Pertimbangan/pe rencanaan spasial - Perencanaan ruangan - Perlengkapan/pe rabotan - Tata cahaya - Warna - Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis - Unsur-unsur	10	1, 3, 5, 5,8,6,2,4, 7,9, 10

		pendukung		
3	Kepuasan Nasabah	- Kualitas produk - Harga - Kualitas pelayanan	10	1, 8, 6, 10, 7, 2, 3, 5, 4, 9

b) Observasi

Observasi adalah peninjauan secara cermat. Metode pengumpulan data yang dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek laporan. Menurut Suhartono observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, dalam arti sempit, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Observasi ini dimaksudkan guna memberikan gambaran yang utuh mengenai PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangidimpuan.

E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS versi 22 sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

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.⁸ Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *corrected item total correlation*. Dasar pengambilan keputusan:⁹

Jika r_{hitung} positif serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid.

Jika r_{hitung} positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tetapi bertanda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

Reliabilitas 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.¹⁰ Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.

f. Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.¹¹ Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data berupa *mean, standard deviation*, minimum, maksimum dan lain-lain.

⁸Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 172.

⁹*Ibid.*, hlm. 181.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 175.

¹¹Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 142.

2. Uji Normalitas

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

a) Pendekatan Grafik Histogram

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.¹²

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

Penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹³

3. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linierity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.¹⁴

a. Uji Asumsi Klasik

i. Uji Multikolinearitas

¹²Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 55.

¹³Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 144.

¹⁴Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Praktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 79.

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.¹⁵

ii. Uji Heteroskedastisitas

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

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁶

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda yaitu suatu model dimana variabel tidak tergantung pada dua atau lebih variabel yang bebas atau teknik untuk menentukan korelasi antara dua atau lebih variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat

¹⁵Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 93.

¹⁶Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Op. Cit., hlm. 165.

(*dependent*). Model regresi berganda yang paling sederhana adalah regresi tiga variabel, yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat.¹⁷

Adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen pelayanan prima (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Adapun bentuk pemasaran regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keteranga :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b_1b_2 : Koefisien regresi

X_1 : Pelayanan Prima

X_2 : Fasilitas

e : Batasan kesalahan (Error term)

1. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

¹⁷ Agus Irianto, *statistik* (Jakarta: kencana, 2004), hlm. 191.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik.¹⁸ *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.¹⁹

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.²⁰

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.

¹⁸Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 246-247.

¹⁹Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 81.

²⁰Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 244.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.²¹ 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.

B. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan laporan penelitian ini terdiri dari bagian-bagian agar pembaca lebih mudah memahami isinya. Bagian dari pembahasan yaitu komponen masalah yang didalamnya terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan peneltian, Landasan teori yang berisi uraian secara singkat mengenai teori-teori yang menjelaskan masalah-masalah yang akan diteliti Hipotesis merupakan uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian teori.

Metodologi penelitian yang terdiri dari beberapa komponen yaitu lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel sumber data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data.

Daftar bacaan sementara berisi semua sumber informasi yang direncanakan untuk digunakan dalam penelitian.

²¹*Ibid.*, hlm. 245.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Sidempuan yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajarlainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tahun 2009 pegadaian syariah membuka unitnya dengan nama PT. Pegadaian (PERSERO) Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana dengan cepat, mudah dan aman.

Pegadaian syariah saat ini tidak bisa terbilang baru dan kantor unit syariahnya pun sudah lumayan banyak, berdasarkan pengamatan di lapangan pertumbuhan pegadaian syariah cabang Alaman Bolak menunjukkan peningkatan yang sangat pesat semenjak pertama kali didirikannya pegadaian syariah yang dioperasikan pada tanggal 15 november 2005 hingga pada tahun 2017 ini telah membuka tiga unit Pegadaian Syariah (UPS). Berikut tabel jumlah UPS cabang Alaman Bolak.

TABEL IV.1

UPS CABANG ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN

No	Nama UPS
-----------	-----------------

1	Sadabuan
2	Sipirok
3	Sibuhuan

Sumber: Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan

Dengan dibukanya UPS maka masyarakat lebih mudah untuk bertransaksi gadai karena tidak perlu jauh-jauh kecabang sehingga lebih cepat dalam bertransaksi gadai.¹

Dikalangan masyarakat Padangsidempuan emas dan berlian adalah salah satu perhiasan yang sangat dibanggakan dan di dambakan. Status sosial masyarakat kota Padangsidempuan ditentukan oleh seberapa besar berlian yang di pergunakan dipakai. Jadi tidak heran jika para wanita khususnya ibu-ibu rumah tangga pasti memiliki berlian sebagai perhiasan yang dipergunakan sehari-hari. Berlian merupakan perhiasan yang banyak di sukai dikarenakan memiliki nilai yang berharga, bernilai yang memiliki tiga sifat khas yaitu indah, tahan lama dan langka, sesuai dengan permintaan pasar, sesuai tradisi, serta mudah untuk dibawa dan disimpan.

Dengan banyaknya perhiasan berupa emas dan berlian yang dimiliki oleh masyarakat Padangsidempuan dan sekitarnya maka pada tahun 1998 PT. Pegadaian (PERSERO) membuat cabang di kota Padangsidempuan. Kehadiran PT pegadaian (PERSERO) di tengah-tengah masyarakat Padangsidempuan dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana dalam waktu yang cept dengan cara menggadaikan harta yang dimilikinya, terutama emas dan berlian. Tujuan nlainnya dalah menghindarkan masyarakat dari praktek rentenir yang merugikan.

¹ Sumber PT. Pegadaian Syariah. Hasil Wawancara, Senin 17 April 2017.

Masyarakat kota Padangsidimpuan pada saat ini sudah tidak asing lagi dengan pegadaian hal ini dikarenakan pegadaian sudah menjadi tempat untuk mengatasi masalah keuangan yang dialami oleh masyarakat Sidimpuan.

2. Visi, Misi, dan Slogan Pegadaian Syariah

a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi pegadaian syariah maka yang menjadi misi dari pegadaian syariah yaitu:

- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerintah pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c) Membatukan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

3. Slogan Pegadaian Syariah

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya, mempunyai slogan yang dipegang teguh yaitu,

MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH

Slogan ini mencerminkan cirri utama pelayanan pegadaian, yaitu:

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

Slogan hanya digunakan untuk keperluan yang berdifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, spanduk dan lain sebagainya. Selain itu, slogan atau semboyan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, papan nama kantor, amplop dinas dan sebagainya.

4. Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah

- a. Tujuan pegadaian syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Oleh karena itu, pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/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 praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya pegadaian syariah

Budaya perusahaan diaktualisasikan dalam bentuk symbol/maskot si “INTAN”. Adapun makna atau bentuk dari simbol atau maskot si “INTAN” yang terdiri dari:

1. Inovatif, dimana insan pegadaian harus berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif. Berorientasi pada solusi bisnis.
2. Nilai moral yang tinggi, insan pegadaian harus taat beribadah, jujur dan berfikir positif.
3. Terampil, insan pegadaian harus kompeten dibidang tugasnya dan selalu mengembangkan diri.
4. A di Layanan, insan pegadaian harus peka, cepat tanggap, empatik, santun dan ramah.
5. Nuansa citra, bangsa sebagai insan pegadaian dan bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

Makna yang terkandung dari maskot si “INTAN”. Kepala berbentuk berlian member makna bahwa pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun, intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dalam suatu proses seratus tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan dia tidak dapat tergores dari benda lain. Tetapi dia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (*brilliant*). Dengan kecermerlangan itulah kemudian dia disebut berlian. Karakteristi batu intan itu diharapkan terdapat juga pada setiap insan pegadaian.

5. Fungsi, Kedudukan dan Status Hukum PT. Pegadaian (Persero)

a. Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang ada di Indonesia. PT. Pegadaian (persero) memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada kepada masyarakat melalui pemberian kredit gadai serta pembangunan usaha-usaha lain menguntungkan kedua belah pihak, baik pegadaian atau masyarakat.

b. Kedudukan

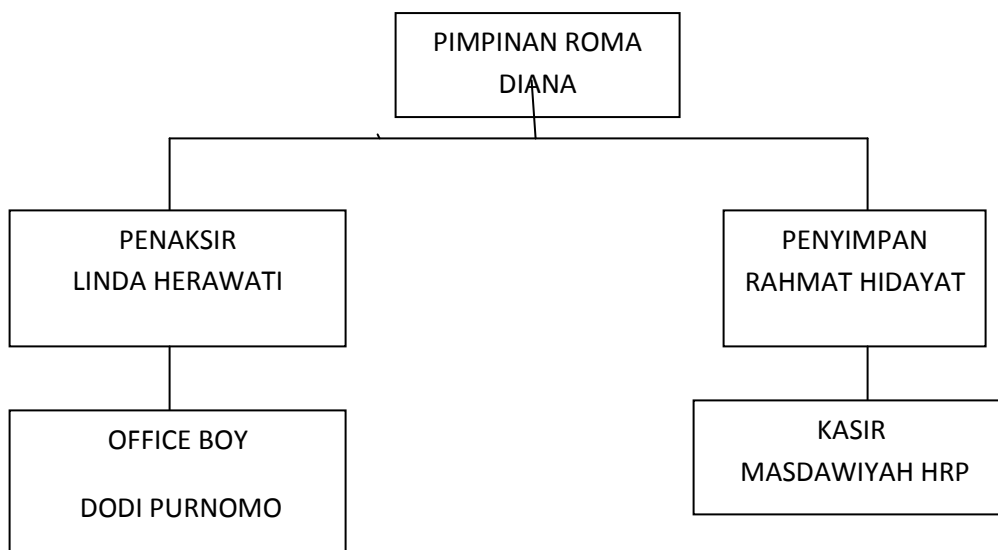
PT. pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah naungan departemen dan pimpinan oleh dewan direksi. Menteri keuangan bertindak sebagai pembina pengawasan dilakukan oleh dewan pengawas.

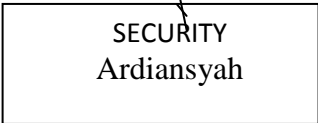
c. Status

Pada awalnya Pegadaian berstatus Jawatan. Pada tahun 1961 statusnya berubah menjadi perusahaan Negara (PN), kemudian pada tahun 1989 berubah menjadi perusahaan umum (PERUM). Dan tahun 2012 tepatnya tanggal 1 April Perum Pegadaian resmi berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

TABEL IV.2

Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan





SECURITY
Ardiansyah

Sumber : PT. pegadaian syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

a. Deskripsi pekerjaan

Untuk di kantor Cabang dan Unit, deskripsi karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, antara lain: ²

- a. Pimpinan Cabang, bertugas mengelola operasional cabang yaitu menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariat islam. Disamping itu, pimpinan cabang juga melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditemukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.
- b. Penaksir, bertugas menaksir marhun (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.
- c. Kasir, bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan, pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.
- d. Penyimpanan, bertugas mengelola gudang marhun gadai syariah dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan, dan menentukan

² Linda Herawati, Hasil Wawancara, Senin 24 Mei 2017, Pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang milik *rajin* (penggadai)

- e. *Security*, bertugas mengamankan harta perusahaan dan *rajin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.
- f. *Office boy*, bertugas memelihara kebersihan, keindahan kenyamanan gedung ruang kerja, mengirim dan mengambil surat atau dokumen untuk menunjang kelancaran tugas administrasi dan tugas operasional kantor cabang.

A. 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=98-2=96, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,167. 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 IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	35,37	8,668	,318	,592
Item2	35,56	8,269	,359	,580
Item3	35,64	7,675	,436	,557
Item4	35,88	7,078	,447	,546
Item5	35,45	8,807	,319	,595
Item6	35,54	8,189	,216	,608
Item7	35,64	7,758	,283	,593
Item8	35,23	8,181	,264	,596
Item9	35,48	8,273	,214	,608
Item10	35,98	7,938	,183	,626

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Pelayanan Prima adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,167. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	36,92	16,220	,616	,864
Item2	36,68	15,930	,695	,857
Item3	37,00	16,619	,571	,867
Item4	36,40	17,850	,524	,870
Item5	36,66	16,432	,600	,865
Item6	36,44	16,599	,666	,859
Item7	36,65	16,724	,639	,861
Item8	36,74	16,831	,691	,859
Item9	36,47	17,695	,437	,876
Item10	36,46	17,220	,584	,866

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Fasilitas adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,167. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	36,20	11,381	,358	,641
Item2	36,12	9,572	,557	,590
Item3	36,43	11,423	,218	,661
Item4	36,32	11,188	,324	,643
Item5	36,35	10,373	,337	,640
Item6	36,36	10,706	,216	,671
Item7	36,58	10,906	,281	,650
Item8	36,28	11,088	,235	,659
Item9	36,01	11,185	,264	,653
Item10	36,11	9,647	,549	,593

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Kepuasan Nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,167. 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 IV.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
----------	-------------------------	-------------------

Pelayanan Prima	0,616	10
Fasilitas	0,876	10
Kepuasan Nasabah	0,665	10

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pelayanan Prima adalah $0,616 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Pelayanan prima (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel Fasilitas adalah $0,876 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Fasilitas (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Nasabah adalah $0,665 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah reliabel.

3. Uji Statistik Deskriptif

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

Tabel IV.7
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PelayananPrima	98	34	48	39,53	3,094

Fasilitas	98	25	50	40,71	4,525
KepuasanNasabah	98	31	48	40,31	3,577
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

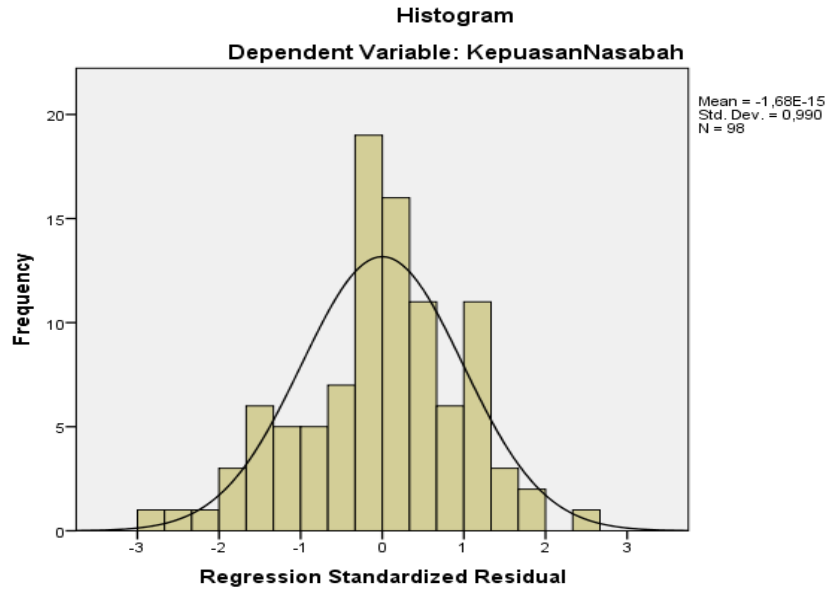
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Pelayanan Prima dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* sebesar 39,53 dengan nilai minimum 38 dan nilai maksimum 48 serta standar deviasinya sebesar 3,094. Variabel Fasilitas dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,71 dengan nilai minimum 25 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 4,525. Variabel Kepuasan Nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,31 dengan nilai minimum 31 dan nilai maksimum 48 serta standar deviasinya sebesar 3,577.

4. Uji Normalitas

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

Gambar IV.8

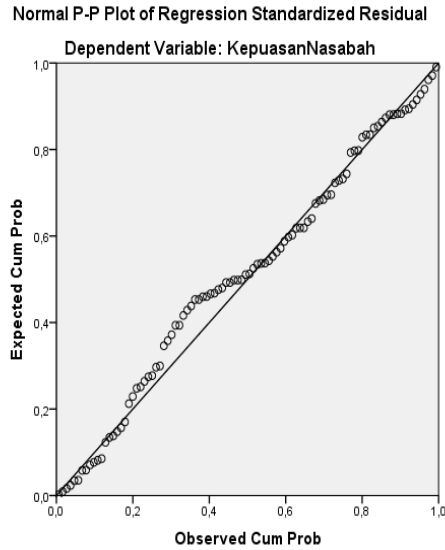
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

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

Gambar IV.9
Hasil Uji Normalitas
Grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual*



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

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

5. 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. > 0,05 dan jika nilai Sig. < 0,05 maka dinyatakan tidak linier.

a. Uji Linieritas Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah

Tabel IV.10
Hasil Uji Linieritas Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

KPSN * PlynPri ma	Between Groups	(Combined)	682,331	14	48,738	7,243	,00 0
		Linearity	475,011	1	475,011	70,594	,00 0
		Deviation from Linearity	207,319	13	15,948	2,370	,00 9
Within Groups			558,486	83	6,729		
Total			1240,816	97			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,009. Signifikansi pada linieritas sebesar 0,009. Signifikan kurang dari 0,05 ($0,009 < 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kepuasan nasabah dengan variabel Pelayanan prima adalah mempunyai hubungan yang linier.

b. Uji Linieritas Fasilitas dengan Kepuasan Nasabah

Tabel IV.11
Hasil Uji Linieritas Fasilitas dengan KPSN

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KPSN * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	674,732	21	32,130	4,314	,000
		Linearity	501,082	1	501,082	67,273	,000
		Deviation from Linearity	173,650	20	8,683	1,166	,307
	Within Groups		566,084	76	7,448		
	Total		1240,816	97			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar 0,307. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. $> 0,1$ ($0,307 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kepuasan Nasabah dengan variabel Fasilitas adalah linier.

6. 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 IV.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,604	3,278		1,709	,091		
PLYN prima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840	1,190
Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840	1,190

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel Pelayanan Prima adalah $0,840 > 0,1$, variabel Fasilitas adalah $0,840 > 0,1$. sehingga bebas dari multikolinearitas.

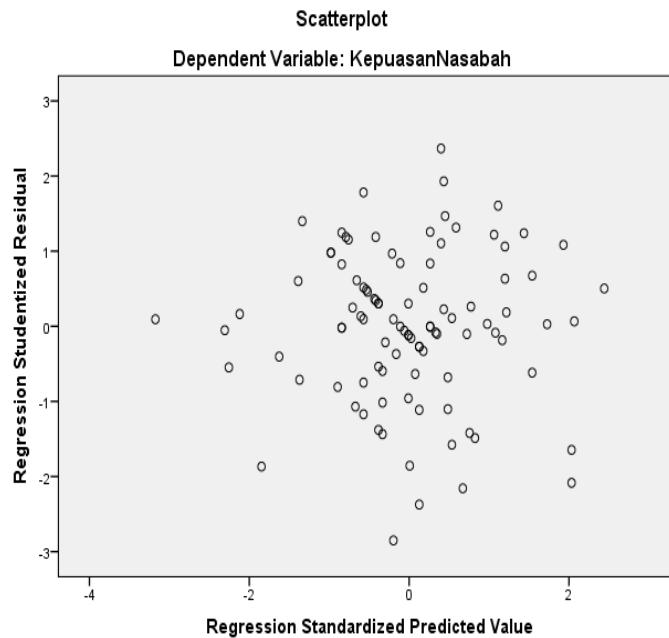
Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel Pelayanan prima adalah $1,190 < 10$, variabel Fasilitas adalah $1,190 < 10$, sehingga bebas dari multikolinearitas.

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 IV.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

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.

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 Pelayanan prima (X_1), Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.14
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,604	3,278		1,709	,091		
	Pelayanan Prima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840	1,190
	Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840	1,190

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

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

$$KPSN = \alpha + b_1PlynPrima + b_2Fasilitas + e$$

$$KPSN = 5,604 + 0,502PlynPrima + 0,365Fasilitas + e$$

Keterangan:

KPSN = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi linier berganda

PlynPrima = Pelayanan Prima

Fasilitas = Fasilitas

e = *Standard error term*

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 5,604, artinya apabila variabel Pelayanan Prima, Fasilitas dianggap konstan atau 0 satuan maka kepuasan nasabah nilainya sebesar 5,604 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel Pelayanan Prima sebesar 0,502, artinya apabila tingkat Pelayanan prima meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah adalah meningkat sebesar 50,2 satuan Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan prima dengan Kepuasan nasabah, semakin naik Pelayanan prima maka semakin meningkat Kepuasan nasabah.
- c. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,365, artinya apabila tingkat Fasilitas meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah adalah meningkat sebesar 36,5 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Fasilitas dengan Kepuasan nasabah, semakin naik Fasilitas maka semakin meningkat Kepuasan nasabah.

8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,562	,553	2,392

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,553 Menunjukkan bahwa 55,3% variabel Pelayanan prima, Fasilitas mempengaruhi

Kepuasan nasabah sedangkan 44,7% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

9. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

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

Tabel IV.16
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,604	3,278		1,709	,091		
PelayananPrima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840	1,190
Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840	1,190

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independen,

jadi $df=98-2-1=95$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel Pelayanan prima memiliki t_{hitung} sebesar 5,860 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,860 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel pelayanan prima memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Pelayanan Prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada variabel Fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 6,237 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,237 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel Fasilitas memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ 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 IV.17
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697,482	2	348,741	60,976	,000 ^b
	Residual	543,334	95	5,719		
	Total	1240,816	97			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

F_{tabel} untuk signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan *regression* (df 1) adalah 2 dan *residual* (df 2) adalah 95 (berasal dari *total-regression*), maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,36

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 60,976 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,36 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($60,976 > 2,36$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan Pelayanan Prima dan Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. 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 bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$ atau $df=98-2=95$ adalah 0,167 sedangkan 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* $> 0,600$ sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.
2. Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa dengan jumlah data (N) sebanyak 98, variabel pelayanan prima mempunyai nilai *mean* sebesar 39,53 dengan nilai minimum 38, nilai maksimum 48, standar deviasinya 3,094. Variabel fasilitas mempunyai nilai *mean* sebesar 40,71 dengan nilai minimum 25, nilai maksimum 50, standar deviasinya 4,525. Variabel kepuasan nasabah mempunyai nilai *mean* sebesar 40,31 dengan nilai minimum 31, nilai maksimum 48, standar deviasinya 3,577.

3. Hasil uji normalitas diketahui pada grafik histogram bahwa distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka pola distribusi data tersebut normal dan pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* bahwa penyebaran datanya disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut telah normal. Selanjutnya, hasil uji linearitas menyatakan bahwa antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang linear karena diketahui memiliki nilai $\text{Sig.} > 0,1$.
4. Hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF < 10 , maka dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dinyatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas.
5. Persamaan analisis regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut: $\text{KPSN} = \alpha + b_1 \cdot \text{PlynPrima} + b_2 \cdot \text{Fasilitas} + e$
 $\text{KPSN} = 5,604 + 0,502 \cdot \text{PlynPrima} + 0,365 \cdot \text{Fasilitas} + e$
6. Hasil uji koefisien determinasi pelayanan prima dan fasilitas mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 44,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
7. Secara parsial variabel pelayanan prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,860 > 1,661$) dan nilai $\text{Sig.} < \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi Tatang Kusmayadi, menyatakan dalam penelitiannya “

8. Secara parsial variabel Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,237 > 1,661$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. 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. Peneliti juga mengalami kendala saat penelitian, dimana nasabah sebagian tidak mau mengisi angket, hal ini membutuhkan waktu yang lama bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikan 10%, dikarenakan, peneliti sudah mencoba melakukan tingkat signifikan yang 5%, tetapi ada yang tidak berpengaruh.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Judul penelitian ini adalah pengaruh pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. Berdasarkan hasil R sebesar 0,553 artinya bahwa menunjukkan 55,3% variabel pelayanan prima, fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah sedangkan 44,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel Pelayanan prima memiliki t_{hitung} sebesar 5,860 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,860 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel pelayanan prima memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Pelayanan Prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada variabel Fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 6,237 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,237 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, pada variabel Fasilitas memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan prima dan failitas terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan ada beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu:

1. PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan harus melakukan upaya meningkatkan pelayanan prima dan fasilitas demi terciptanya kepuasan nasabah, sehingga nasabah betah menjadi nasabah yang menetap di PT. Pegadaian Syariah cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.
2. PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan hendaknya lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan, dan bekerja sesuai bidangnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan subjek penelitian, dan perbedaan penelitian, sehingga menambah wawasan dalam penelitian kinerja perusahaan, serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Adek Safitri, Hasil Wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, Senin, 27 Januari, 2017, Pukul: 14.00 WIB.
- Ahmad Rodoni dan Abdul hmid, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Bestari Buana Murni, 2008.
- Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta:Kencana, 2012.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* , Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* , Jakarta: Mediakom, 2008.
- Dwi Suyikyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: ISBN, 2009.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:Pustaka Setia, 2013.
- <http://www.arti-defenisi.com/Nasabah> diakses 15 september 2016 pukul 13.26 WIB
- Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis* , Yogyakarta: Andi, 2008..
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 86.
- Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12*, New Jersey: PT. Indeks. 2008.
- M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani, *TekhnikMenulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004.
- M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani, *TekhnikMenulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004.

- M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012. M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Putra, 2004
- M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Robert C. Solomon, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* , Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2009
- Sumber: PT. Pegadaian Syariah Unit Layanan Syariah Sipirok, 2014-2016.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- T. Hani Handoko, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi edisi I*, Yogyakarta: BPFE, 2010.
- Tiara Lasniari Harahap, Hasil wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Senin, 27 Januari, 2017, pukul 14.00 WIB.
- Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 1998.
- Yusdimah Hasibuan, Hasil Wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Senin, 27 Januari, 2017, pukul 14.00 WIB.

Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Zakiah. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi edisi I*, Yogyakarta: BPFE, 2010.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

1. Nama : Angie Nava R Situmorang
2. Tempat, Tanggal Lahir : Lbn.Simarsoit 14 mei 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Samosir
5. Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

II. ORANG TUA

1. Nama Ayah : Jatorang Situmorang
2. Pekerjaan Ayah : Petani
3. Nama Ibu : Kasmaria Sihotang
4. Pekerjaan Ibu : Petani

III. PENDIDIKAN

1. Sekolah Dasar Negeri No. 173774 sihotang
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Harian
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta Karya Jaya Pangururan Kab.
Samosir
4. IAIN Padangsidimpuan Tahun 2013-2017

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel X_1 (Pelayanan Prima) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

Yang disusun oleh:

Nama : Angie Nava R Situmorang

NIM : 13 220 0142

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah-4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Variabel X_1 (Pelayanan Prima) yang baik.

Padangsidimpuan, Maret 2017

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama: **Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel X₂ (Fasilitas) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

Yang disusun oleh:

Nama : Angie Nava R Situmorang

NIM : 13 220 0142

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah-4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Variabel X₂ (Fasilitas) yang baik.

Padangsidimpuan, Maret 2017

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama: **Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel Y (Kepuasan Nasabah) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

Yang disusun oleh:

Nama : Angie Nava R Situmorang

NIM : 13 220 0142

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah-4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Variabel Y (Kepuasan Nasabah) yang baik.

Padangsidimpuan, Maret 2017

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

Lampiran : 1

Daftar Angket

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuisisioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan judul :Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.
3. Kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuisisioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti

AngieNava R
Situmorang
13 220 0142

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan Prima

dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah

Alaman Bolak Padangsidempuan.

1. Identitas Responden

Nama :

Alamat :
.....

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

2. Petunjuk pengisian

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

Kriteria Penelitian

Pernyataan Positif

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pernyataan

1. Kisi-kisi angket *Pelayanan Prima*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan mengenakan tanda pengenal yang jelas.					
2	Karyawan berkomunikasi baik dengan nasabah.					
3	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa harus menunggu karyawan tersebut sedang melaksanakan transaksi dengan nasabah lainnya.					
4	Karyawan cepat melayani nasabah					
5	Nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.					
6	Pegawai PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki penampilan yang menarik.					
7	Ketersediaan membantu nasabah					
8	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status.					
9	Petugas teliti dalam menangani tugasnya.					
10	Karyawan bekerja sesuai bidangnya.					

2. Kisi-kisi angket *Fasilitas*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki desain ruangan yang menarik.					
2	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki internet area.					
3	Lokasi PT.Pegadaian Syariah Alaman Bolak mudah dijangkau oleh setiap nasabah.					
4	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki ruangan tertata rapi.					
5	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki perlengkapan yang lengkap.					
6	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki poster berwarna yang dipajang, sehingga menimbulkan kesan yang menarik.					
7	PT. Pegadaian Syariah memiliki fasilitas untuk bertransaksi.					
8	Tata cahaya yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki nuansa yang nyaman.					
9	Ruangan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki warna yang menimbulkan kesan rileks terhadap nasabah					
10	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak memiliki tekstur yang dapat dikembangkan membuat nasabah nyaman.					

3. Kisi-kisi angket *Kepuasan Nasabah*.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan PT.Pegadaian Syariah Alaman Bolak sesuai kebutuhan.					
2	Saya puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.					
3	Saya puas dengan PT.Pegadaian Syariah Alaman Bolak atas pelayanan keluhan dan usulan.					
4	Saya merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat untuk menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.					
5	Saya harap pelayanan yang diberikan PT.Pegadaian Syariah Alaman Bolak lebih ditingkatkan.					
6	Saya menggunakan produk di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak karena dapat mempunyai kesempatan mengikuti program undian berhadiah.					
7	PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak menetapkan harga sesuai dengan pelaksanaan syariah					
8	Saya menggunakan produk-produk PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak.					
9	Saya yakin bahwa keputusan bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak merupakan keputusan					

	yang terbaik.					
10	Produk PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak lebih baik.					

LAMPIRAN 2

HASIL KUISIONER VARIABEL PELAYANAN PRIMA											
NO	BUTIR SOAL										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	40
2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	36
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	3	36
5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41
6	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41
7	5	4	4	3	4	4	2	5	4	4	39
8	4	4	4	3	4	4	4	2	5	3	37
9	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	38
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36
11	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	39
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
13	4	4	4	4	4	5	3	5	2	4	39
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
15	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	39
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
17	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
21	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	40
22	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	37
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	35
25	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
26	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
27	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
29	5	4	4	4	4	1	2	5	5	4	38
30	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
31	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40

32	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40
33	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	38
34	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	42
35	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	36
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
37	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39
38	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37
42	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	39
43	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	37
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37
45	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	38
46	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
47	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	36
48	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	34
49	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	38
50	4	5	4	3	4	4	2	4	1	4	35
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
52	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
54	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
55	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	38
56	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	41
57	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	39
58	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	45
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
60	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
61	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	40
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
64	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	35
65	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
67	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	39
68	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	39
69	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	41
70	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	40

71	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	43
72	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
74	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	40
75	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	45
76	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
77	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	40
78	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
79	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	40
80	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
81	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	40
82	4	4	4	3	4	5	2	5	4	4	39
83	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
84	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
85	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	40
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	40
87	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
88	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	39
89	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46
90	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
91	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	42
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
93	4	4	3	2	4	1	4	4	5	4	35
94	5	4	3	2	4	1	4	5	4	4	36
95	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
96	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	46
97	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	46
98	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	40

24	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	35
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
28	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	30
29	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
46	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
47	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	30
48	1	1	1	3	4	3	2	2	4	4	25
49	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
50	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	42
51	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	38
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
53	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	40
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37
55	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	38
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	37
58	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	42
59	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
64	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	30
65	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
67	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
69	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	43
70	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	44
71	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	36
72	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	41
73	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	44
74	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	42
75	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
76	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	42
77	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5	41
78	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
79	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
80	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	42
81	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	41
82	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	42
83	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	42
84	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
85	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
86	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
88	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	40
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
91	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	43
92	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	42
93	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
94	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	44
95	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
96	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
97	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
98	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40

HASIL KUISINOER VARIABEL KEPUASAN NASABAH

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

37	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40
38	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
39	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	40
40	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	39
41	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	36
42	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	37
43	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
44	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	39
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
46	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	37
47	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	35
48	4	3	3	4	2	5	1	4	3	3	32
49	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
50	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
52	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	39
53	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	37
54	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
55	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	40
56	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	42
57	4	5	3	4	3	4	2	4	5	5	39
58	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	45
59	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	41
60	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
61	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
62	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
63	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	38
64	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	34
65	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	39
66	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45
70	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	42
71	2	4	4	4	5	4	2	3	4	4	36
72	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	47
73	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	41
74	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	44
75	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46

76	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	46
77	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	35
78	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
80	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	39
81	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	40
82	4	4	4	4	5	2	3	4	5	4	39
83	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	43
84	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
85	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
86	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	44
87	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
88	4	5	4	2	4	1	3	1	4	5	33
89	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
90	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
91	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	43
92	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
93	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	40
94	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	42
95	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	42
96	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
97	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
98	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	38

LAMPIRAN 3

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	35,37	8,668	,318	,592
Item2	35,56	8,269	,359	,580
Item3	35,64	7,675	,436	,557
Item4	35,88	7,078	,447	,546
Item5	35,45	8,807	,319	,595
Item6	35,54	8,189	,216	,608
Item7	35,64	7,758	,283	,593
Item8	35,23	8,181	,264	,596
Item9	35,48	8,273	,214	,608
Item10	35,98	7,938	,183	,626

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,616	10

LAMPIRAN 4

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	36,92	16,220	,616	,864
Item2	36,68	15,930	,695	,857
Item3	37,00	16,619	,571	,867
Item4	36,40	17,850	,524	,870
Item5	36,66	16,432	,600	,865
Item6	36,44	16,599	,666	,859
Item7	36,65	16,724	,639	,861
Item8	36,74	16,831	,691	,859
Item9	36,47	17,695	,437	,876
Item10	36,46	17,220	,584	,866

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	10

LAMPIRAN 5

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	36,20	11,381	,358	,641
Item2	36,12	9,572	,557	,590
Item3	36,43	11,423	,218	,661
Item4	36,32	11,188	,324	,643
Item5	36,35	10,373	,337	,640
Item6	36,36	10,706	,216	,671
Item7	36,58	10,906	,281	,650
Item8	36,28	11,088	,235	,659
Item9	36,01	11,185	,264	,653
Item10	36,11	9,647	,549	,593

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,665	10

LAMPIRAN 6

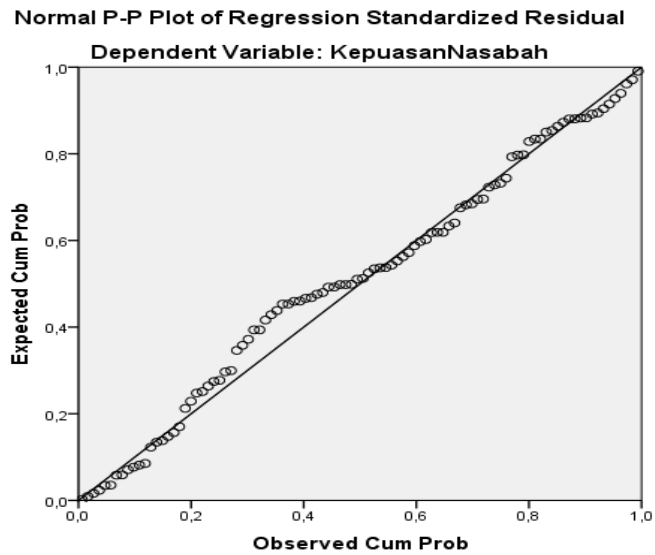
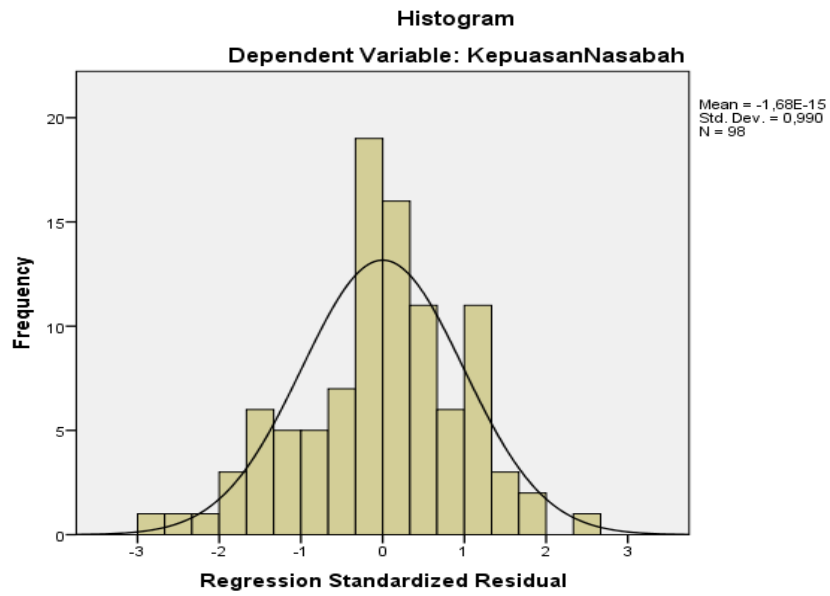
HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PelayananPrima	98	34	48	39,53	3,094
Fasilitas	98	25	50	40,71	4,525
KepuasanNasabah	98	31	48	40,31	3,577
Valid N (listwise)	98				

LAMPIRAN 7

UJI NORMALITAS



LAMPIRAN 8

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanNasabah * PelayananPrima	Between Groups	(Combined) Linearity	682,331	14	48,738	7,243	,000
		Deviation from Linearity	475,011	1	475,011	70,594	,000
			207,319	13	15,948	2,370	,009
Within Groups			558,486	83	6,729		
Total			1240,816	97			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanNasabah * Fasilitas	Between Groups	(Combined) Linearity	674,732	21	32,130	4,314	,000
		Deviation from Linearity	501,082	1	501,082	67,273	,000
			173,650	20	8,683	1,166	,307
Within Groups			566,084	76	7,448		
Total			1240,816	97			

LAMPIRAN 9

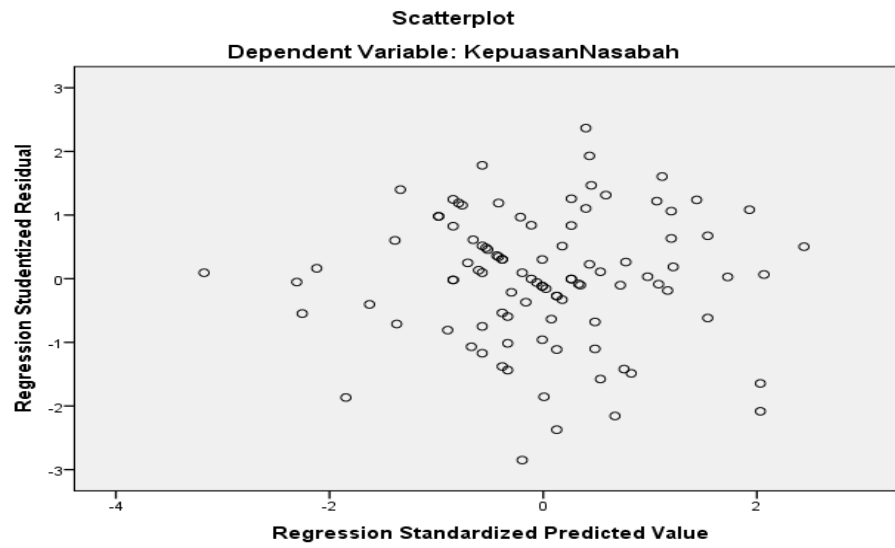
UJI MULTIKOLINEARITAS

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	V
1	(Constant)	5,604	3,278		1,709	,091		
	PelayananPrima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840	
	Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840	

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

LAMPIRAN 10

UJI HETEROKEDASTISITAS



LAMPIRAN 11

UJI ANALISIS REGERESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	V
1	(Constant)	5,604	3,278		1,709	,091	
	PelayananPrima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840
	Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

LAMPIRAN 12

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,562	,553	2,392

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, PelayananPrima

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah

UJI t (PARSIAL)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,604	3,278		1,709	,091		
	PelayananPrima	,502	,086	,434	5,860	,000	,840	1,191
	Fasilitas	,365	,059	,462	6,237	,000	,840	1,191

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697,482	2	348,741	60,976	,000 ^b
	Residual	543,334	95	5,719		
	Total	1240,816	97			

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, PelayananPrima

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	1.66
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	1.66	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

Tabel r untuk df = 1 - 50 1

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 2 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

LAMPIRAN 15

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	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	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	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	2.49987	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	1.30551	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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	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	2.40658	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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	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	3.17549
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	1.65978	1.98326	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	3.16528
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



Nomor : 64/Inst.L.60068/2017
Tipe : -
Kategori : Biasa

Padangsidempuan, 03 Juni 2017

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Tempat

Tempat : Izin Pelaksanaan Riset

*Innalhamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
Semoga kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah Swt dalam melaksanakan tugas kita
setiap hari*

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
Nomor : B-310/In.14/G/G.4b/TL.00/04/2017 perihal Surat Permohonan izin Riset dengan
Judul "Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT
Pegadaian syariah Cabang Alaman bolak". maka dengan ini dapat kami sampaikan bahwa :

Nama : Angie Nava R. Situmorang
NIM : 13 220 0142
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Sehingga kami memberikan izin untuk dapat melaksanakan riset pada kantor PT. Pegadaian
(Persero) Cabang Syariah Alaman bolak

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

Innalhamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pimpinan Cabang

ROMADIANA, SE
NIK.P80883
Pegadaian Syariah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

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 Faksimile (0634) 24022

Nomor : B- 310 /In.14/GI/TL.00/4/2017
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

13 April 2017

Yth;
Pimpinan PT. Pegadaian Syariah
Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Angie Nava R. Situmorang
NIM : 13 220 0142
Semester : VIII (Delapan)
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 **Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan**.

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,

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Nomor : B-30/In.14/G.6a/PP.00.7/04/2017 Padangsidimpuan, April 2017

Tempat : -

Perihal : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Yth Bapak :

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
Damri Batubara, MA

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Pelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Angie Nava R. Situmorang

NIM : 13 220 0142

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Pertama : Pengaruh Pelayanan Prima Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sipirok

Judul Kedua : Pengaruh Pelayanan Prima Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

Dituntut itu diharapkan kepada Bapak agar bersedia menjadi Pembimbing Mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas kesediaan dari Bapak diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:

Mekan,

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia / Tidak Bersedia

Pembimbing I

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

Bersedia / Tidak Bersedia

Pembimbing II

Damri Batubara, MA