



ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN TERHADAP MINAT NASABAH

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah

OLEH :

JAMALUDDIN HASIBUAN

NIM : 12 230 0141

JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
TAHUN AKADEMIK 2016-2017



ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
PADANGSIDEMPUAN TERHADAP MINAT NASABAH

SKIRIPSI

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

OLEH :

JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM : 12 230 0141

PEMBIMBING I

BUDI GAUTAMA SIREGAR S.Pd MM
NIP. 19790720 201101 005

PEMBIMBING II

JA'FAR NASUTION Lc.M.E.I

JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN



**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
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Jamaluddin Hasibuan**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 13 Februari 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Jamaluddin Hasibuan** yang berjudul "**Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat Nasabah**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ekonomi 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

BUDI GAUTAMA SIREGAR S.Pd MM
NIP. 19790720 201101 005

PEMBIMBING II

JA'FAR NASUTION Lc.M.E.I

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

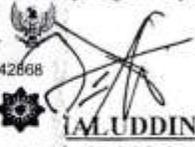
Nama : JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM : 12 230 0141
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ES-4
JudulSkripsi : Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah
Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat
Nasabah

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 11.

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

Padangsidempuan, 11 Oktober 2016

Saya yang menyatakan,



JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM. 12 230 0141

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM : 12 230 0141
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUNAN TERHADAP MINAT NASABAH.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 6 Maret 2017

Yang menyatakan,


JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM. 12 230 0141



BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan bersama anggota penguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Berdasarkan Surat Keputusan Nomor : B-076/In.14/G.6/PP.01.1/02/2017 tanggal 14 Februari 2017, setelah memperhatikan hasil ujian dari mahasiswa

Nama : Jamaluddin Hasibuan
NIM : 12 230 0141
Jurusan/Konsentrasi : Ekonomi Syariah / Manajemen dan Bisnis

Dengan ini menyatakan LULUS, LULUS BERSYARAT, MENGULANG DALAM UJIAN Munaqasyah FEBI IAIN Padangsidimpuan dengan nilai Ujian Munaqasyah 76,75 (B) ditambah nilai Ujian Komprehensif 76,75 (B), sehingga menjadi Nilai Skripsi 76,75 (B).

Dengan demikian mahasiswa tersebut telah menyelesaikan seluruh beban studi yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan memperoleh yudisium :

- a. CUMLAUDE : 3,50 – 4,00
- b. AMAT BAIK : 3,00 – 3,49 ✓
- c. BAIK : 2,50 – 2,99
- d. CUKUP : 2,00 – 2,49
- e. TIDAK LULUS : 0,00 – 1,99

Dengan Indeks Prestasi Kumulatif 3,09 Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai gelar SARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Ekonomi Syariah dan segala hak yang menyertainya.

Mahasiswa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : 122

Padangsidimpuan, 20 Februari 2017
Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua,

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

Anggota Penguji :

1. Rosnani Siregar, M.Ag
2. Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
3. Muhammad Isa, S.T., M.M
4. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si

Sekretaris,

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : JAMALUDDIN HASIBUAN
Nim : 12 230 0141
Fakultas/ Jur : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian
Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan
Terhadap Minat Nasabah

Ketua



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

Sekretaris



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

Anggota



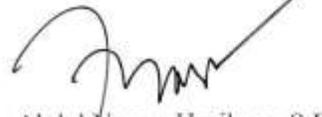
Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001



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



Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003



Abdul Nasser Hasibuan S.E.,MS.i
NIP. 19790525 200604 1 004

Dilaksanakan :

Di : Padangsidempuan
Tanggal : 20 Februari 2017
Pukul : 09.30 WIB s/d
Hasil/ Nilai : 76,5 (B)
Predikat : BAIK
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3.09



**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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN TERHADAP MINAT
NASABAH**

**NAMA : JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM : 12 230 0141**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 2 Maret 2017

Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Jamaluddin Hasibuan
NIM : 12 230 0141
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat Nasabah.
Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan, dan Minat Nasabah.

Seiring perkembangan zaman dan waktu, Islam datang dengan membawa pemahaman yang membentuk pandangan hidup tertentu dan dalam bentuk garis hukum yang global. Dalam hal ini Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kurang memperhatikan kepuasan nasabah terhadap letak lokasi dan faktor pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, pelayanan terhadap minat nasabah baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan model analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden diambil dari nasabah Pegadaian Syariah dengan jenis metode *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket. Kemudian dianalisis dengan menggunakan alat bantu statistik yaitu SPSS versi 22. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah lokasi (variabel X_1), pelayanan (variabel X_2), dan minat nasabah (variabel Y).

Dari hasil regresi penelitian ini menunjukkan variabel lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah 34,3 %. Variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah sebesar 142 %. Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa, lokasi memiliki $t_{hitung(lokasi)} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ ($6,345 > 1,983$ dan $0,006 < 0,05$) artinya lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Pelayanan memiliki $t_{hitung(pelayanan)} > -t_{tabel}$ ($29.158 > 1,983$) tingkat signifikansi $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$) artinya pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hasil penelitian secara simultan (uji F) menyatakan bahwa lokasi dan pelayanan memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($29.158 > 3,09$) dan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,000 < \alpha$ ($0,05$) artinya lokasi dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

Kata kunci: Lokasi, Pelayanan, dan Minat Nasabah.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat Nasabah.” Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran pembaca. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak-pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan hingga skripsi ini selesai. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan.

Kepada Bapak Drs. H. Irwan Shaleh Dalimunthe, M.Ag, Sebagai Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga . Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si Sebagai Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Bapak Darwis Harahap,SE.M.Si, Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.

Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Keuangan atau dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.
3. Bapak Muhammad Isa S.TP. MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Budi Gautama Siregar, S.Pd. MM selaku pembimbing I dan Bapak Ja'far NasutionLc.M.E.I selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen beserta Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
6. Kepada Bapak H.Masrizal SE selaku Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dan para Pegawai Pegadaian Syariah yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Studi Riset di Kantor Cabang Pegadaian Syariah.
7. Teristimewa kepada keluarga tercintaAlm. Ayahanda H. Lelo Khaidir Hasibuan, Ibunda Hj, Rosmaidar Tanjung, Kakanda Iyen Hasibuan, Abdul Kodir Hasibuan, dan Ayunda Fuzi Astuti Hasibuan, Rahmilawati Hasibuan, Emmi Hasibuan, Ida Hasibuan dan seluruh Keluarga yang paling berjasa dan paling penulis sayangi dalam hidup ini. Karena keluarga selalu memberikan tempat istimewa bagi penulis.

8. Dan terlebih kepada Adinda Ade Irma Syafitri yang mengajarkan dan mengingatkan ketika penulis berada dalam keterpurukan keluarga, selalu ada dan selalu menjadi yang pertama memberikan dorongan bantuan material untuk menguatkan hati penulis.
9. Kepada Ahmad Paisal Harahap S.E.I yang memberikan dorongan baik secara material dan fisik dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Dan Buat sahabat penulis yang selalu menjadi teman terbaik penulis dan sebagai pendorong yang luar biasa dari yang “pecundang” menjadikan seorang “pemenang”. Meski terkadang selalu menyebalkan, akan tetapi kita tetap menjadi teman hidup selamanya. Semoga kita dapat berkumpul lagi.
10. Buat Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (HmI) Cabang Padangsidempuan, Buat Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (HmI) Komisariat Lafran Pane dan terkhusus buat Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (HmI) Komisariat Ekonomi Islam Padangsidempuan. Buat Keluarga Besar Persatuan Mahasiswa Islam Labuhan Batu Selatan (PERMAI-LABUSEL) Kota Padangsidempuan.
11. Buat semua teman-teman Alumni SMA 1 Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan yang sedang berjuang dalam meraih cita-citanya, kita selalu berjuang untuk sama-sama meraihnya. Semoga tetap semangat dan terus berjuang demi tujuan kita semua.
12. Buat teman-teman ES-4 angkatan 2012 dan rekan-rekan mahasiswa, terima kasih atas dukungan, saran dan semangat yang kalian tularkan kepada penulis. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, Oktober 2016
Penulis,

JAMALUDDIN HASIBUAN
NIM. 12 230 0141

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian <i>Munaqasyah</i>	
Halaman Pengesahan	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Definisi Operasional Variabel.....	10
F. Tujuan Penelitian.....	12
G. Manfaat Penelitian.....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	14
1. Lokasi.....	14
a).Pengertian Lokasi.....	14
b).Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi.....	15
c).Pertimbangan dalam penentuan lokasi.....	17
2.Pelayanan.....	18
a). Pengertian Pelayanan.....	18
b). Kualitas Pelayanan.....	20
3. Minat Nasabah.....	21
4. Lokasi Terhadap Minat Nasabah.....	23
5. Pelayanan Terhadap Minat Nasabah.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Berikir.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Sumber Data.....	30
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32
G. Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah.....	41

1. Visi dan Misi Pegadaian Syariah.....	41
2. Slogan Pegadaian Syariah.....	42
B. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah.....	43
1. Pembiayaan.....	44
2. Emas.....	44
C. Karakteristik Responden Penelitian.....	45
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	46
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	47
4. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	47
D. Hasil Analisis Data.....	48
1. Uji Validitas.....	48
a. Uji Validitas lokasi.....	48
b. Uji validitas pelayanan.....	49
c. Uji validitas minat nasabah.....	49
2. Uji reliabilitas.....	50
a. Uji reliabilitas lokasi.....	50
b. Uji reliabilitas pelayanan.....	50
c. Uji reliabilitas minat nasabah.....	50
3. Teknik analisis data.....	51
a. Pengujian asumsi klasik.....	51
1). Uji normalitas.....	51
2). Uji multikolinearitas.....	53
3). Uji heteroskedastisitas.....	54
b. Analisis regresi linier berganda.....	55
4. Pengujian Hipotesis.....	56
a. Uji t.....	56
b. uji f.....	57
E. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah dari Tahun 2011-2015	7
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Table 2.2 Kerangka Berfikir.....	27
Tabel 3.1 Penetapan Skor Alternatif atas JawabanAngket	33
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendapatan Bulanan	47
Tabel 4.5 Uji Validitas Lokasi	48
Tabel 4.6 Uji Validitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 Uji Validitas Minat Nasabah.....	49
Tabel 4.8 UjiReliabilitas Lokasi	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Minat Nasabah.....	50
Tabel 4.11 Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	51
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Analisi Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.14 UjiT	56
Tabel 4.15 Uji F	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Nasabah Dari Tahun 2011-2015.....	7
Gambar 4.1 Metode Grafik Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Lembar Kuesioner.....	
Lampiran T Tabel Statistik.....	
Lampiran F Tabel Statistik.....	
Lampiran Tabel Harga kritik dari r Product-Moment.....	
Lampiran Curriculum Vitae.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam datang dengan membawa pemahaman tentang kehidupan yang membentuk pandangan hidup tertentu dan dalam bentuk garis hukum yang global. Karenanya, guna menjawab setiap permasalahan yang timbul, maka peran hukum Islam dalam konteks kekinian sangat diperlukan. Kompleksitas permasalahan umat seiring dengan berkembangnya zaman, membuat hukum Islam harus menampilkan sifat elastisitas dan fleksibilitas guna memberikan hasil dan manfaat sesuatu yang terbaik, serta dapat memberikan kemaslahatan atau kepentingan kepada umat Islam khususnya dan manusia pada umumnya tanpa harus meninggalkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan oleh syariat Islam.

Berdasarkan kepada kemaslahatan tersebut, maka Islam mengajarkan kepada umatnya untuk hidup saling membantu, yang kaya harus membantu yang miskin. Bentuk saling membantu ini, dapat berupa pemberian tanpa ada pengembalian dari yang diberi atau berfungsi sosial, seperti zakat infaq, dan shadaqah (ZIS) ataupun berupa pinjaman, yang harus dikembalikan kepada yang memberi pinjaman minimal mengembalikan pokok pinjamannya.

Berbicara mengenai pinjam-meminjam, Islam memperbolehkan baik melalui individu maupun lembaga keuangan. Salah satu lembaga keuangan itu, berupa lembaga keuangan syariah (LKS).

Salah satu produk LKS adalah pembiayaan, yang dalam hukum Islam kepentingan kreditur itu sangat diperhatikan dan dijaga sekali, jangan sampai ia dirugikan. Oleh sebab itu, ia dibolehkan meminta barang dari debitur sebagai jaminan utangnya. Dalam dunia finansial, barang jaminan ini biasa dikenal dengan objek jaminan *Collateral* atau barang gadai *Marhun* dalam gadai syariah.

Bisnis gadai melembaga pertama kali di Indonesia sejak Gubernur Jenderal VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening. Meskipun demikian, diyakini bahwa praktik gadai telah mengakar dalam keseharian masyarakat Indonesia. Pemerintah sendiri baru mendirikan lembaga gadai pertama kali di Sukabumi Jawa Barat, dengan nama Pegadaian, pada tanggal 1 April 1901 dengan Wolf von Westerode sebagai Kepala Pegadaian Negeri Pertama, dengan misi membantu masyarakat dari jeratan para lintah darat melalui pemberian uang pinjaman dengan hukum gadai. Seiring dengan perkembangan zaman, pegadaian telah beberapa kali berubah status mulai sebagai Perusahaan Jawatan (1901), perusahaan dibawah IBW (1928), Perusahaan Negara (1960), dan kembali ke Perjan di tahun 1969. Baru ditahun 1990 dengan lahirnya Peraturan pemerintah 10/1990 tanggal 10 April 1990,¹ Sampai dengan terbitnya Peraturan pemerintah 103 tahun 2000, Pegadaian berstatus sebagai Perusahaan Umum (PERUM) dan merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen Keuangan RI hingga sekarang.

¹Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Adipura, 2003), hlm. 157.

Terbitnya Peraturan pemerintah No. 10 tanggal 10 April tahun 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa Peraturan pemerintah No. 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya peraturan pemerintah No. 103 Tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian Pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat rahmat Allah swt dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta

dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003.

Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah. Disamping pencairan dana yang mudah dan terbilang cepat, pegadaian juga tidak meminta persyaratan yang menyulitkan dalam meminta dana, cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk memenuhi kebutuhannya baik produktif maupun konsumtif. Pemberian gadai pada dasarnya adalah suatu jaminan dalam hal pelaksanaan suatu prestasi yang akan diberikan nasabah untuk masa yang akan datang.²

Sebagaimana halnya institusi yang berlabel syariah, maka landasan konsep pegadaian Syariah juga mengacu kepada syariah Islam yang bersumber dari Al Quran dan Hadist Nabi SAW. Adapun landasan yang dipakai adalah : Quran Surat Al Baqarah: 283

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

² Bank Muamalat institute, *Perbankan Syariah Perspektif Praktisi*, (Jakarta : 1999), hlm.126.

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Baqarah :2 : 283)

Pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga pegadaian syariah tetap mendapatkan keuntungan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional, yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Barang dihitung dari nilai barang yang bukan dari jumlah pinjaman. Sedangkan pada pegadaian konvensional, biaya yang harus dibayar adalah sejumlah dari yang dipinjamkan.³

Aspek syariah tidak hanya menyentuh bagian operasionalnya saja, pembiayaan kegiatan dan pendanaan bagi nasabah, harus diperoleh dari sumber yang benar-benar terbebas dari unsur riba. Dalam hal ini, seluruh kegiatan Pegadaian syariah termasuk dana yang kemudian disalurkan kepada nasabah, murni berasal dari modal sendiri ditambah dana pihak ketiga dari sumber yang dapat dipertanggung jawabkan. Pegadaian telah melakukan kerja sama dengan Bank Muamalat sebagai fundernya, ke depan Pegadaian juga akan melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan syariah lain untuk mem-*back up* modal kerja.

³<http://www.EraMuslim.com> di akses pada tanggal 20 Desember 2015

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan berdiri pada November 2005 yang awalnya berlokasi di Jl Dipenogoro Padangsidempuan dalam status sewa, namun pada tahun 2010 pindah ke Jl Serma lian Kosong Padangsidempuan dalam status milik sendiri.⁴ Keberadaan pegadaian syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan merupakan tempat pegadaian yang strategis, mudah dijangkau karena alat transportasi mudah ditemui, dan letaknya yang berada di jalan Serma lian Kosong yang tidak jauh dari pusat keramaian Kota, Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan sangat dikenal masyarakat luas. Pegadaian memiliki ahli taksir yang dengan cepat menaksir, beberapa nilai riil barang jaminan tersebut. Biasanya nilai taksiran lebih rendah dari nilai pasar hal ini dimaksudkan apabila terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman, maka dengan mudah pihak Pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah dibawah harga pasar.⁵

Di samping itu, pegadaian juga memiliki timbangan, serta alat ukur tertentu, misalnya untuk mengukur karat emas atau gram emas. Tujuan akhir dari taksiran itu adalah untuk menentukan besarnya jumlah pinjaman yang dapat diberikan. Besarnya pinjaman yang di peroleh dari 80%-90% dari nilai taksiran. Semakin besar nilai taksiran maka semakin besar pula

⁴www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 20 Desember 2015

⁵Sasli Rais, Pegadaian Syariah: *Konsep dan Sistem Operasional* Cet pertama, (Jakarta : UI-Press, 2005), hlm. 135.

pinjaman yang diperoleh.⁶ Selain lokasi dan pelayanannya juga sangat dominan dalam menentukan minat nasabah dalam menggadaikan barangnya, selain fenomena diatas, Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak juga memiliki jumlah nasabah yang notabenenya setiap tahun memiliki nasabah yang meningkat. Berikut data nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan dari tahun 2011-2015.⁷

Tabel 1.1
Data Nasabah dari Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah
2011	1.189
2012	1.374
2013	1.541
2014	1.683
2015	1.047

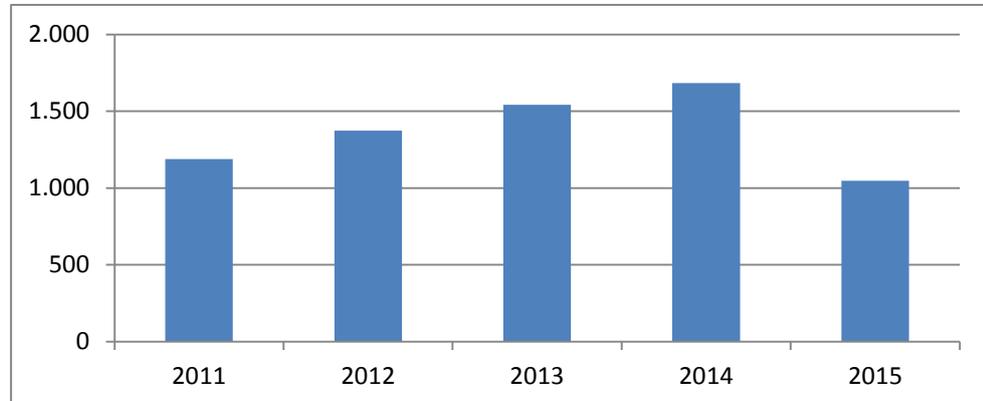
Sumber Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan

Dari tabel di atas pada tahun 2011 jumlah nasabah sebanyak 1.189, pada tahun 2012 jumlah nasabah meningkat menjadi 1.374, tahun 2013 jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 1.541, di tahun 2014 jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 1.683, namun pada tahun 2015 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 1.047.

⁶Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi 6, Cet 6, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002, hlm.246.

⁷www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 25 mei 2016.

Gambar Grafik 1.1
Gambar Grafik Data Nasabah dari Tahun 2011-2015



Sumber Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan

Dari grafik 1.1 di atas terlihat fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan dari tahun 2011 sampai dengan 2015. Jumlah nasabah paling banyak terjadi pada tahun 2014 sedangkan jumlah nasabah mengalami penurunan pada tahun 2015.

Berdasarkan dari data di atas, peneliti ingin mengangkat tentang pengaruh lokasi dan pelayanan pegadaian syariah maka skripsi ini diberi judul “ Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat Nasabah ”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang pemilihan judul yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Sesuai dengan latar belakang masalah tersebut, maka penulis akan membahas dan menganalisis pengaruh lokasi dan pelayanan dengan batasan masalah dan mengambil obyek pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan dengan pokok masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Lokasi.
2. Pelayanan.
3. Minat Nasabah.
4. Gadai Syariah.
5. Pelayanan Terhadap Minat Nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus pada permasalahan yang dikaji perlu dilakukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian meliputi batasan terhadap objek peneliti antara lain:

1. Pada penelitian ini membahas tentang pengaruh lokasi dan pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap minat nasabah
2. Responden pada penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.
3. Objek yang di teliti pada penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel lokasi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap minat nasabah ?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap minat nasabah ?
3. Apakah ada pengaruh secara simultan antara variabel lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah ?

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian. Selain itu, proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Sesuai dengan judul skripsi “Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Terhadap Minat Nasabah” Maka variabel-variabel yang terkait dengan penelitian ini adalah :

1. Variabel lokasi (X1).

Lokasi adalah letak yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi dalam hal ini yang dilakukan pihak produsen adalah letak, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis yaitu letak posisi kantor pegadaian syariah

2. Variabel pelayanan (X2).

Pelayanan adalah cara yang dilakukan oleh pihak produsen yang dalam hal ini adalah kantor pegadaian syariah cabang Alaman Bolak Padangsidempuan agar nasabah merasa puas terhadap jasa yang diberikan.

3. Variabel minat nasabah (Y).

Nasabah merupakan salah satu faktor penentu untuk keberhasilan suatu perusahaan, dalam hal ini minat merupakan salah satu faktor cara menarik nasabah agar tergiur akan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak pegadaian syariah cabang Alaman Bolak.

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator Variabel	Skala pengukuran
Lokasi (X1)	a. Akses b. <i>Visibilitas</i> c. Lalu lintas d. Tempat parkir yang luas dan aman	Ordinal
Pelayanan (X2)	a. Keandalan (<i>reliability</i>) b. Berwujud (<i>tangible</i>) c. DayaTanggap (<i>responsibility</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>empathy</i>)	Ordinal
Minat Nasabah (Y)	a. Mudah b. Cepat c. Dekat d. Pelayanan e. Bebas Bunga	Ordinal

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh secara parsial antara variabel lokasi terhadap minat nasabah.
2. Menganalisis pengaruh secara parsial antara variabel pelayanan terhadap minat nasabah.
3. Menganalisis pengaruh secara simultan antara variabel lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah.

G. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah pegadaian syariah yang lebih baik.
2. Bagi masyarakat , dapat memberikan acuan yang lebih baik dan jelas kepada masyarakat mengenai usaha gadai syariah sebagai alternatif dari pegadaian konvensional.
3. Bagi Mahasiswa, untuk memperkaya *Khazanah* pengetahuan mahasiswa dalam masalah peningkatan pelayanan dan pengaruh lokasi terhadap nasabah pegadaian syariah, dan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penyusunan skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan”. Menggunakan ejaan yang disempurnakan agar mudah dipahami pembaca.

BAB I : Pendahuluan Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : Dalam bab ini dibahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III : Bab ini menguraikan, Metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrumen, dan metode analisis data.

BAB IV : Pada bagian ini berisi uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya.

BAB V : Pada bagian ini berisi uraian tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Menurut Basu Swasta lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu.¹ Sedangkan menurut Lupiyoadi “dimana suatu perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi kegiatannya”.²

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi dapat didefinisikan sebagai tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.³ Lokasi atau tempat atau letak adalah "tempat di mana perusahaan itu didirikan".⁴ Jadi, lokasi disini adalah tempat di mana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini yang dimaksud lokasi adalah letak Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

¹ Swasta Basu, *Azas-azas pemasaran*, (Yogyakarta, liberty. 2002) , hlm 24.

² Lupiyoadi, *Manajemen perusahaan jasa*, (jakarta, salemba empat), hlm 42.

³ Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern* , (Semarang, Ikip Press, 1991), hlm. 60.

⁴ M. Manulang, *Manajemen Personalialia* , (Medan, Ghalia Indonesia, 1991), hlm 41.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi usaha menurut M Manullang, antara lain :

- 1) Lingkungan masyarakat.
- 2) Kedekatan dengan pasar atau konsumen.
- 3) Tenaga kerja.

Langkah-langkah dalam pemilihan lokasi antara lain adalah memilih wilayah atau daerah secara umum yaitu:

Ada 5 faktor yang menjadi dasar antara lain:

- a) Dekat dengan pasar
 - b) Dekat dengan bahan baku
 - c) Tersedianya fasilitas pengangkutan
 - d) Terjaminnya pelayanan umum
 - e) Kondisi iklim dan lingkungan yang menyenangkan
- 2) Memilih masyarakat tertentu di wilayah yang dipilih pada tingkat pemilihan pertama. Pilihan didasarkan atas 5 faktor yaitu:
- a) Tersedianya tenaga kerja yang cukup dalam jumlah dan skill yang diperlukan.
 - b) Tingkat upah yang lebih murah.
 - c) Adanya perusahaan yang bersifat suplementer atau komplementer.

d) Adanya kerjasama yang baik antar sesama usaha yang ada.

e) Peraturan daerah yang menunjang.

3) Memilih lokasi tertentu. Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi.

Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu :

- a. Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan): apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau, dengan kata lain strategis.
- b. Pemberi jasa (perusahaan) mendatangi perusahaan dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting, tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- c. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung berarti *service provider* dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer atau

surat. Dalam hal ini lokasi menjadi sangat tidak penting selama komunikasi antara kedua pihak dapat terlaksana.⁵

c. Pertimbangan-pertimbangan dalam penentuan lokasi.

Dalam mendirikan perusahaan, pemilihan lokasi sangat dipertimbangkan. Karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik konsumen atau pelanggan. Pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi meliputi faktor-faktor⁶ :

1. *Akses*, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. *Visibilitas*, misalnya lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
3. Lalu lintas (*traffic*) di mana ada 2 hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu:
 - a). Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberi peluang terjadinya impulse buying (Pembelian Implus).
 - b). Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya terhadap pelayanan kepolisian, pemadam kebakaran, atau ambulans.
 - c). Tempat parkir yang luas dan aman.
 - d). Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.

⁵ Rambat lupoidi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek* , (Jakarta. Salemba Empat, 2001). hlm 62.

⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta. 2000) hlm. 41- 43.

- e). Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Misalnya warung makan yang berdekatan dengan daerah kost, asrama mahasiswa, atau perkantoran.
- f). Persaingan yaitu lokasi pesaing. Misalnya dalam menentukan lokasi wartel perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah yang sama, banyak pula terdapat wartel lain atau tidak.
- g). Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang tempat reparasi (bengkel) kendaraan bermotor berdekatan dengan pemukiman penduduk.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Suatu produk (jasa) berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk (jasa).⁷ Secara sederhana, istilah *service* (pelayanan) mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya.⁸

Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan,

⁷ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 2-3.

⁸ Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, hlm. 1.

kenyamanan. yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh, terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Keberhasilan pemasaran produk sangat ditentukan pula oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memasarkan produknya.

Pelayanan yang diberikan dalam pemasaran suatu produk mencakup pelayanan sewaktu penawaran produk, pembelian produk dan pelayanan purna jual yang mencakup atas jaminan semua kerusakan produk dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan adalah sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi *superior need*. Dengan kata lain layanan konsumen dapat menjadi pusat keuntungan perusahaan. Pendapat lain menyatakan pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan kepada seseorang agar orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkannya. Menurut Tim Pusat Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Pelayanan adalah "kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan seseorang kepada orang lain dalam jual beli barang atau jasa.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis maka tentu saja kualitas layanan dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya yaitu menciptakan loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman di dalam salah studi mengenai *SERQUAL* atau Dimensi Kualitas Pelayanan mengidentifikasi lima faktor utama yang dipergunakan konsumen dalam menilai atau menentukan kualitas layanan.

Kelima faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Berwujud (*tangible*) Yakni bukti fisik dari layanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi.
3. Daya Tanggap (*responsibility*) Yakni keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari resiko bahaya dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan para konsumen.⁹

Menurut Shanto¹⁰ sebelum melakukan transaksi konsumen memiliki *superior need* sebagai berikut :

- a) Kebutuhan informasi produk
- b) Kebutuhan informasi tehnik
- c) Kebutuhan status dan citra
- d) Kebutuhan kepercayaan
- e) Kebutuhan kecocokan
- f) Kebutuhan untuk menanyakan hal khusus
- g) Kebutuhan informasi situasional

3. Minat Nasabah

Menurut Komarudin Minat Nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyuruh, minat beli merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen.¹¹ minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah dapat di kelompokkan dalam beberapa hal:

a. Mudah

Dimana prosedur yang diterapkan pegadaian syariah dalam pelaksanaannya sangat mudah yaitu dengan hanya membawa harta

⁹ Ibid hal 148 - 149

¹⁰ William Shanto, , *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga.1996). hlm 165.

¹¹ Komarudin, *Kamus Perbankan* ,(Jakarta:Grafindo ,1994),hlm.94

(emas, berlian) yang mau digadaikan dan tidak memerlukan banyak persyaratan dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

b. Cepat

Hanya butuh waktu kurang lebih 15 menit dalam menggadaikan barang (emas,berlian) dan nasabah akan langsung mendapatkan uang yang mana nasabah tersebut telah menggadaikan hartanya di pegadaian syariah.

c. Dekat

Lokasi yang dekat dan mudah dijangkau sangat mempengaruhi nasabah dalam menentukan pegadaian syariah yang akan di datangi, semakin mudah dijangkau dan dekat maka nasabah akan memilih pegadaian tersebut.

d. Pelayanan

Pelayanan yang ramah serta prima dalam melayani nasabah akan memberikan nilai plus dalam pandangan nasabah, serta nasabah akan merasa nyaman dan akan kembali untuk menggunakan jasa pegadaian syariah.

e. Bebas Bunga

Dalam pegadaian syariah untuk mengambil keuntungan tidak mengenakan bunga melainkan dengan biaya simpanan, dengan bebas dari bunga maka nasabah akan merasa lebih percaya dengan pegadaian syariah.

4. Lokasi terhadap minat nasabah

Menurut Sriyadi Lokasi adalah “Tempat atau kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha”¹². Sedangkan minat menurut Kanuk adalah “Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya”¹³.

Dari beberapa uraian diatas tentang keterkaitan maupun pengaruh lokasi terhadap minat nasabah adalah, lokasi sangat berperan signifikan bagi badan usaha, lokasi juga merupakan kunci awal sukses dari suatu badan usaha. Badan usaha tentunya juga sudah mempertimbangkan lokasi untuk mendirikan suatu perusahaan, karena itu dipandang perlu dalam menarik minat nasabah.

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi dapat didefinisikan sebagai tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha.¹⁴ Lokasi atau tempat atau letak adalah " tempat di mana perusahaan itu didirikan".¹⁵ Jadi, lokasi disini adalah tempat di mana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan

¹² Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern* , Semarang 1991 hal: 60

¹³ Kanuk, *pengertian minat nasabah*, jakarta 2008, hal 25

¹⁴ Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern* Ikip Press , Semarang 1991 hal: 60

¹⁵ Manulang, *Manajemen Personalia* ,Ghalia Indonesia Medan 1991 hal: 41

dilaksanakan. Dalam penelitian ini yang dimaksud lokasi adalah letak Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

5. Pelayanan Terhadap Minat Nasabah.

Menurut Philip Kotler “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”¹⁶. Sedangkan minat menurut Kanuk adalah “Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya”¹⁷.

Dari beberapa uraian diatas, pelayanan merupakan salah satu sistem pemasaran yang ditawarkan badan usaha maupun perusahaan kepada konsumen. Pelayanan adalah kunci awal sukses suatu badan usaha, jikalau badan usaha menerapkan suatu pelayanan yang baik kepada nasabah, otomatis nasabah akan menyebar luaskan kepada seseorang yang belum menggunakan jasa badan usaha tersebut.

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hal. 143

¹⁷ Kanuk, *pengertian minat nasabah*, (Jakarta: 2008), hal 25

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan telaah yang sudah dilakukan terhadap beberapa Sumber kepustakaan. Penulis berpendapat bahwa apa yang merupakan masalah pokok penelitian ini sangat penting, karena penelitian tentang urgensitas pegadaian syariah di mata masyarakat sangatlah penting agar dapat memberikan masukan terhadap pegadaian serta masyarakat yang akan menjadi nasabah.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dari penulis ini adalah:

Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Variable	Hasil Penelitian
1	Rany Rahmaniah	Respon masyarakat Cawang terhadap pegadaian syariah cabang Dewi Sartika. ¹⁸	X. Respon. Y. Pegadaian Syariah	Respon merupakan tanggapan maupun perilaku, dalam hal ini masyarakat memberikan antusias yang baik atas peran dan kemunculan peran pegadaian syariah.
2	Kunthi Ayu Pratiwi	analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Cinere. ¹⁹	X. Pelayanan Y. Kepuasan Nasabah	Pelayanan sangat berperan penting bagi suatu perusahaan, karena konsumen lebih memilih suatu pelayanan yang baik dari perusahaan.

¹⁸ Rany Rahmaniah, *Respon masyarakat Cawang terhadap pegadaian syariah cabang Dewi Sartika*, Jakarta 2005, hal 1.

¹⁹ Kunthi ayu pratiwi, *analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Cinere*, 2009, hal 1.

3	Ari Budi Sulistiono	Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap Keputusan menginap (studi pada tamu hotel sronol indah semarang). ²⁰	X1.Kualitas Pelayanan. X2. Fasilitas X3.Lokasi Y.Keputusan Menginap	Pelayanan sangat berperan penting bagi suatu perusahaan, karena konsumen lebih memilih suatu pelayanan yang baik dari perusahaan dan sangat mempengaruhi nasabah untuk menginap.
---	---------------------	--	--	--

C. Kerangka Berfikir

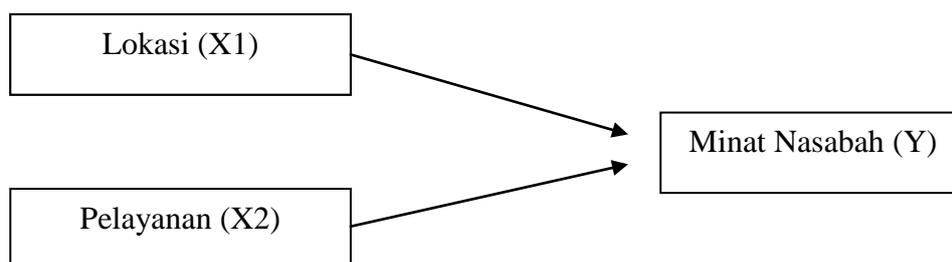
Dalam persaingan yang semakin tajam diantara para pelaku bisnis baik pemakai atau peminjam jasa, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang harus dilakukan perusahaan haruslah sesuai.

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kecewa atas pemberian barang atau jasa dari perusahaan tersebut. Sebab pelayanan yang baik dapat memberikan pengaruh pada *performansi* pemberi barang atau jasa pada perusahaan tersebut. Dengan kata lain pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut.

²⁰ Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap Keputusan menginap* (studi pada tamu hotel sronol indah semarang, semarang 2010,hal 1

Dengan model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran teori dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Kerangka berpikir



Pada tabel 2.2 diatas dapat kita lihat bahwa Variabel Lokasi (X1) mengarah kepada Variabel Minat Nasabah (Y). Variabel Pelayanan (X2) juga mengarah kepada Variabel Minat Nasabah (Y).

Lokasi dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah, begitu juga pada faktor pelayanan, kedua unsur diatas sangatlah penting dalam sebuah perusahaan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa perusahaan.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Menurut Sumady Suryabrata, hipotesis merupakan “jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya”.²¹ Ciri-ciri hipotesis yang baik adalah hipotesis yang

²¹ ibid. Hal 203.

harus dirumuskan dengan singkat dan jelas, harus dengan nyata menunjukkan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih, harus didukung oleh teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli atau hasil penelitian yang relevan. Dan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penulis, lokasi dan pelayanan sangat signifikan terhadap menarik nasabah, dan dapat disimpulkan.

H₀: Terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel lokasi dalam menarik minat nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

H₁: Terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

H₂ : Terdapat pengaruh simultan terhadap variabel lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, yang beralamatkan di Jl. Serma Lian Kosong No.24 E di depan SPBU No 14227351 Kota Padangsidimpuan. Adapun penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari 2016 sampai dengan selesai.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sesuai dengan namanya penelitian kuantitatif ialah penelitian yang menggunakan pengukuran dengan angka dan dianalisis dengan menggunakan alat bantu SPSS V 22.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.¹

Sedangkan menurut Sugiono “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristiknya tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

¹ Suaharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130.

kemudian ditarik kesimpulan”.² Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah Perum Pelayanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan pada tahun 2016 dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*.

2. Sampel

Menurut Sugiyono “sampel adalah sebagian dari populasi”.³ Sedangkan menurut Arikunto “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.⁴ Sampel adalah bagian dari populasi atau sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi yaitu 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling*, yaitu pemilihan unit sampel dalam metode didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak ada penggunaan teori probabilitas.⁵

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta. 2001). hlm. 281.

³ *Ibid.*, hal:73

⁴ Arikunto, *Op. Cit.*, hal:77

⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal:18.

Kemudian metode ini juga menggunakan metode likert, yaitu berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu.⁶

Dalam perumusan kriterianya, subjektivitas dan pengalaman peneliti sangat berperan karena peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampel.⁷ Sampel diambil sesuai dengan karakteristik populasi yang diinginkan, siapapun responden yang bersangkutan, dimana dan kapan saja ditemui dijadikan elemen-elemen sampel penelitian.

Karakteristik responden akan dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pendidikan terakhir.

D. Sumber data

Sumber data penelitian dapat diklasifikasikan menjadi sumber primer dan sumber sekunder. Dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari penelitian kepada sumbernya, tanpa ada perantara.⁸ Penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner. Kuesioner merupakan mengumpulkan data dengan

⁶ Bambang Prasetyo. *Metode penelitian kuantitatif teori dan praktek*. edisi.1.

Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2008. hal: 111

⁷ Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin., *Panduan praktis memahami penelitian*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2011), hlm. 136.

⁸ Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah*, (Jakarta : Gaung Persada Press, 2010), hlm. 86.

cara memberikan seperangkat pernyataan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistik, majalah, Koran, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya.⁹ Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk table-tabel ataupun dalam bentuk diagram-diagram.¹⁰ Penelitian ini termasuk penelitian melalui segala bahan tertulis atau studi kepustakaan dalam bentuk buku, *literature*, internet dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan judul penelitian serta dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumentasi adalah proses pembuatan yang meliputi aktivitas: perencanaan, penyusunan, ujicoba, pengabsahan dan keandalan intrumen penelitian agar instrument tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang sah dan reliabel.¹¹ Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti didalam menggunakan metode pengumpulan data atau informasi dari responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer ini adalah :

⁹*Ibid.*, hlm. 90.

¹⁰ M. Hariwijayadan Bisri M. Djaelani, *Teknik Menulis Skripsi & Tesis*, (Yogyakarta : Hanggar Kreator, 2009), hlm. 50.

¹¹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 114.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan melengkapinya kekurangan yang terjadi dalam pengumpulan data. Faktor pendukung studi pustaka adalah dapat bersumber dari koran, majalah, tabloid dan informasi-informasi buku tentang pegadaian syariah.

2. Kuisisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Tabel 3.1 Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Skor Pertanyaan	Kategori jawaban
A	5	Sangat setuju
B	4	Setuju
C	3	Kurang setuju
D	2	Tidak setuju
E	1	Sangat tidak setuju

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Ada dua jenis validitas untuk instrumen penelitian, yaitu validitas logis (*logical validity*) dan validitas empiris (*empirical validity*).

Validitas logis adalah validitas yang dinyatakan berdasarkan hasil penalaran. Sedangkan validitas empiris adalah validitas yang dinyatakan berdasarkan hasil pengalaman.¹² Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *korelasi pearson product moment* dengan aplikasi SPSS versi 22.

2. Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrumen, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dari instrumen penelitian. Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 22, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa.

¹²Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Op. Cit.*, hlm. 104.

3. Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Analisis dapat diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik. Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap dasar tahap tersebut diantaranya¹³ :

a. Proses Editing.

Pada prinsipnya, proses editing data bertujuan agar data yang nanti akan dianalisis telah akurat, lengkap dan dapat dilakukan proses selanjutnya.

b. Proses Pengkodean Data (*Coding*) dengan SPSS.

Agar data riset dapat diproses dengan menggunakan bantuan komputer (SPSS), maka data tersebut harus berupa data numerik (angka). Kode yang diberikan padaprinsipnya bebas, asal berupa angka.

c. Proses Analisis Data Dan Interpretasi Output.

Setelah data hasil penelitian dilakukan, berbagai persiapan awal belum dianalisis, seperti dilakukan proses editing dan proses pengkodean. Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Dalam teknis analisis peneliti menggunakan SPSS versi 22 Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

¹³Muhammad, Op. Cit., hlm. 205-207.

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Pada dasarnya penarikan sampel penelitian telah melalui prosedur *sampling* yang tepat, namun tidak tertutup kemungkinan adanya penyimpangan. Oleh karena itu terhadap sampel yang diambil terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal.¹⁴

Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau pun rasio. Uji ini dilakukan berdasarkan pada uji *Kolmogorov Smirnov* (KS) dengan nilai p 2 sisi (*two tailed*). Kriteria yang digunakan adalah apabila hasil perhitungan KS dengan 2 sisi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dengan perhitungan bantuan program SPSS versi 22.

b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan salah asumsi dalam penggunaan analisis regresi.¹⁵ Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai tolerance dan *Variance*

¹⁴Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung : ALFABETA, 2015), hlm. 321.

¹⁵Ibid., hlm. 331.

Inflation Factor (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS versi 22.

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*-nya. Jika dari matrik korelasi antar variabel bebas ada korelasi cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya problem multikolinearitas, dan sebaliknya.

Pedoman yang digunakan untuk menentukan multikolinearitas antar variabel dengan melihat nilai kolerasi antar variabel bebas. Jika koefisien kolerasi antar variabel bebas $> 0,80$ berarti multikolinearitas antar varibel besar. Sebaliknya jika koefisien kolerasi antar variabel bebas $\leq 0,80$ maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.¹⁶ Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah: “ Jika nilai *Variance Inflation Factor* VIF < 5 dan nilai *tolerance* $> 0,1$. ”¹⁷

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Jika mempunyai varians yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas, sedangkan jika mempunyai varians yang tidak sama maka terdapat heterokesdastisitas.

¹⁶Ibid., hlm. 332.

¹⁷ Jonathan Sarwono, *Rumus- Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Tesis dan Skripsi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), hlm. 140.

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi sebagai suatu teknik dari SPSS V.22 yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistic antara dua variable latau lebih. Dengan demikian analisis regresi digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara variabel tak bebas (*dependent*) terhadap satu atau lebih variabel (*independent*).

Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel *independent* minimal 2 variabel. Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Lokasi (X1), Pelayanan (X2), dan Minat Nasabah (Y).

3) Pengujian Hipotesis

a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel lokasi dan pelayanan dalam menerangkan variabel minat nasabah secara parsial. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap variabel minat nasabah.

Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{S_{bi}}{b_i - B_i}$$

Keterangan:

b_i : Nilai koefisien regresi

B_i : Nilai koefisien regresi untuk populasi

S_{bi} : Kesalahan baku koefisien regresi

Untuk mempermudah penelitian ini, data dianalisis menggunakan SPSS 22. Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients* dengan membandingkan *Unstandardized Coefficients B* dengan *Standard error of estimate* sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan t hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagaiberikut :

- 1) Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
 - 2) Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Menentukan F tabel dan F hitung dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% (0,05). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{table} .

Untuk mempermudah penelitian ini, data dianalisis menggunakan SPSS 22. Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen yang terdiri dari variabel lokasi dan pelayanan, untuk menjelaskan variabel terikatnya, yaitu minat nasabah. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table apabila $F_{hitung} > F_{table}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table apabila $F_{hitung} < F_{table}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Pada tahun 2002 merupakan titik awal mula Pegadaian Syariah, dimana mulai diterapkan sistem pegadaian yang dijabarkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* dan fatwa DSN No 26/DSN/MUI/III/2002 tentang *rahn* emas yang menentukan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan dalam bentuk *rahn* di perbolehkan. Pegadaian Syariah pertama kali didirikan pada tahun 2003 dan yang pertama di Indonesia adalah Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta.

Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri pada bulan September 2005, dalam perkembangannya Pegadaian Syariah ini mulai dari tahun 2010 hingga kini memiliki empat (4) anak cabang yaitu: Anak Cabang UPS Sadabuan, Anak Cabang UPS Sipirok, Anak Cabang UPS Sibuhuan dan Anak Cabang UPS Panyabungan.

1. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

a. Visi

Secara umum visi merupakan pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dicapai perusahaan tersebut.

Visi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak adalah :

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

b. Misi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan visi yang ditetapkan. Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat menyusun program dan kegiatan serta melaksanakannya agar dapat mencapai visi dan misi.

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastuktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

2. Slogan Pegadaian Syariah

Budaya kerja di Pegadaian digali dan dirumuskan dari praktik-praktik kerja di perusahaan yang selama ini telah ada dan telah menjadi kebiasaan dan perilaku para karyawan dalam berorganisasi baik untuk kepentingan internal maupun untuk kepentingan eksternal. Budaya kerja tersebut diaktualisasikan dengan jargon SIINTAN yang

mengandung makna: pertama, I adalah singkatan dari inovatif yang mempunyai arti penuh gagasan, kreatif, aktif dan mempunyai tantangan; kedua, N adalah singkatan dari nilai moral tinggi yang mempunyai arti takwa, jujur, berbudi luhur, dan loyal; ketiga, T singkatan dari terampil yang mempunyai arti menguasai bidang pekerjaan dan tanggap. keempat, A singkatan dari adi layanan yang mempunyai arti sopan, ramah dan berkepribadian menarik; kelima, N singkatan dari nuansa citra yang mempunyai arti berorientasi usaha, mengutamakan kepuasan pelanggan dan selalu berusaha mengembangkan diri.

B. Produk dan Jasa

Bentuk perolehan pendapatan Pegadaian Syariah dapat berupa transaksi yang berasal dari biaya administrasi atau *qardhul hasan*, jasa penyimpanan atau *ijarah*, jasa taksiran, galeri dan bagi hasil. Produk dan jasa yang dapat ditawarkan oleh Pegadaian Syariah kepada masyarakat, yaitu antara lain, pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah yang mensyaratkan pemberian pinjaman atas dasar penyerahan barang bergerak oleh *rahin*.

Jumlah pinjaman yang diberikan kepada masing peminjam sangat dipengaruhi oleh nilai barang bergerak dan tidak bergerak yang akan digadaikan. Ada beberapa jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah dalam bentuk gadai, yaitu :

1. Pembiayaan

a. *Rahn*

Dari pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

b. Amanah

Pembiayaan amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip Syariah kepada Pegawai Negeri Sipil Dan Karyawan Swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

c. Arrum

Pembiayaan arrum pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan Emas. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari, maksimalnya daya guna kendaraan anda.

2. Emas

a. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi

alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan pendidikan anak, dan memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

b. Tabungan Emas

Adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang berinvestasi.

c. Aneka Jasa

Multi Pembayaran Online (MPO) adalah pelayanan yang melayani pembayaran seperti tagihan listrik atau telepon, pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayan cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank..

C. Karakteristik Responden Penelitian

Bagian ini menyajikan informasi mengenai karakteristik dari 100 responden (nasabah) berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir status menikah, dan pendapatan per bulan. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing karakteristik responden, yaitu:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden dan jenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden disajikan pada gambar 4.1 sebagai berikut:

Table 4.1

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	29	29.0
Perempuan	71	71.0

Sumber: data primer yang telah diolah

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan responden terdiri dari 5 kelompok yaitu, SD, SMP, SMA, Diploma 1-3, S1, S2 dan S3. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada gambar 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2

Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
SD	0	0.0
SMP	8	8.0
SMA	30	30.0
D1-D3	11	11.0
S1-S3	51	51.0

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari data pada gambar tabel 4.2 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, responden yang berlatar belakang SMP 8 orang

(8%), SMA 30 orang (30%), Diploma 11 orang (11%), S1-S3 sebanyak 51 orang (51%).

3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan data responden terdiri dari 5 kelompok yaitu Pegawai Negeri, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar dan Ibu Rumah Tangga. Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada gambar 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
Guru	28	28.0
Wiraswasta	30	30.0
Pelajar	3	3.0
PNS	22	22.0
IRT	17	17.0

Sumber: data primer yang telah diolah

Berdasarkan data pada gambar 4.3 diketahui bahwa dari 100 responden Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, terdapat 28 orang (28%) berstatus sebagai guru, 30 orang (30%) berstatus sebagai wiraswasta, 3 orang (3%) berstatus sebagai pelajar, dan 22 orang (22%) berstatus sebagai PNS dan 17 orang (17%) lainnya berstatus Ibu Rumah Tangga.

4. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Bulanan

Tabel 4.4

Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
250 ribu	0	0.0
250-500 ribu	6	6.0
500-1 juta	7	7.0
1 juta – 2,5 juta	36	36.0
2,5 juta – 5 juta	51	51.0

Sumber : data primer yang telah diolah

Berdasarkan data pada gambar 4.4 diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 6 orang (6%) yang berpendapatan Rp. 250.000,- - Rp. 500.000,-, 7 orang (7%) yang berpendapatan Rp. 500.000,- - Rp. 1000.000,-, 36 orang (36%) yang berpendapatan Rp. 1.000.000,- - Rp. 2,500.000,-, dan 51 orang (51%) yang berpendapatan Rp.2,500.000,- - Rp. 5000.000.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Lokasi

Tabel 4.5 Uji Validitas Lokasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	19.52	8.333	.440	.850
L2	19.33	8.324	.581	.821
L3	19.43	7.763	.703	.798
L4	19.49	7.606	.641	.809
L5	19.46	7.483	.692	.798
L6	19.37	7.650	.672	.803

Dari hasil uji validitas lokasi dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item 1 sampai dengan item 6 adalah valid. Dengan nilai r hitung $>$ r tabel dengan $n=100$ adalah 0,195.

b. Uji Validitas Pelayanan

Tabel 4.6 Uji Validitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	56.65	43.765	.197	.894
P2	57.13	41.023	.472	.885
P3	57.15	41.402	.415	.887
P4	57.05	40.048	.539	.883
P5	56.90	41.566	.475	.885
P6	56.77	39.452	.610	.880
P7	57.06	40.138	.578	.881
P8	57.05	39.785	.569	.881
P9	57.08	39.327	.641	.878
P10	56.92	38.559	.699	.876
P11	56.95	39.402	.678	.877
P12	56.98	40.101	.528	.883
P13	56.96	40.079	.590	.881
P14	56.86	39.758	.634	.879
P15	56.72	42.062	.510	.884
P16	56.87	41.084	.540	.883

Sumber: Data diolah, 2016

Dari hasil uji validitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item 1 sampai dengan item 16 adalah valid. Dengan nilai r hitung $>$ r tabel dengan $n=100$ adalah 0,195.

c. Uji Validitas Minat Nasabah

Tabel 4.7 Uji Validitas Minat Nasabah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MN1	18.93	6.833	.417	.731
MN2	19.02	6.000	.515	.707
MN3	19.27	6.825	.447	.723
MN4	19.15	6.775	.490	.712
MN5	19.29	6.511	.538	.699
MN6	19.09	6.608	.527	.702

Sumber: Data diolah, 2016

Dari hasil uji validitas minat nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item 1 sampai dengan item 6 adalah valid. Dengan nilai r hitung $>$ r tabel dengan $n=100$ adalah 0,195.

1. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Lokasi

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Lokasi
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel *Reliability statistics* di atas dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 ($0,840 > 0,60$).

b. Uji Reliabilitas Pelayanan

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	16

sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel *Reliability statistics* di atas dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 ($0,889 > 0,60$).

c. Uji Reliabilitas Minat Nasabah

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Minat Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	6

sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel *Reliability statistics* di atas dapat disimpulkan bahwa variabel minat nasabah adalah reliabel dengan nilai Cronbach Alpha > 0,60 ($0,746 > 0,60$).

2. Teknik Analisa Data

a. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Sampel yang diambil terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 22 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikansi 0,05.

Jika $Sig > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal.

Jika $Sig < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

Tabel 4.11 Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

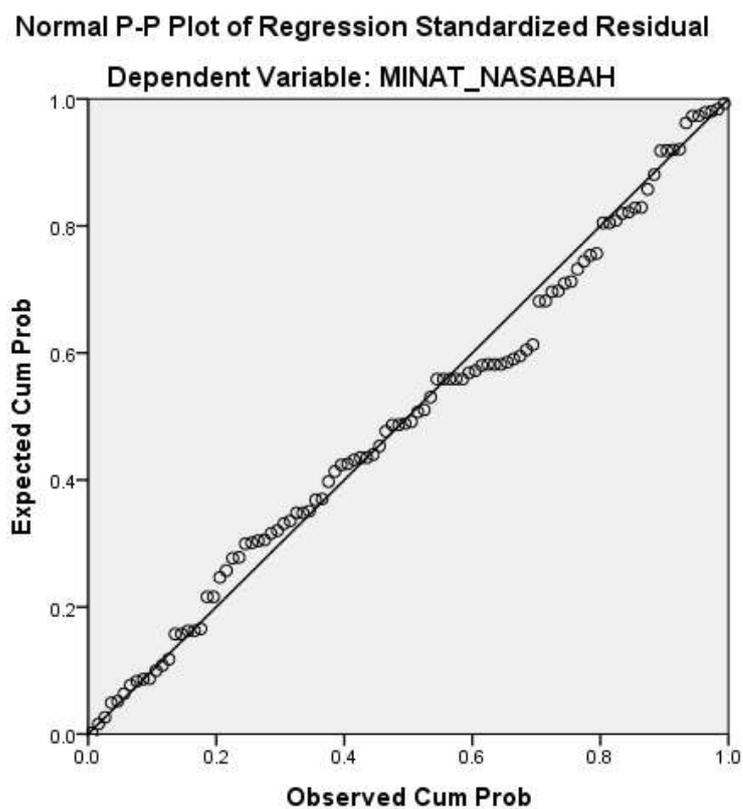
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37580485
	Absolute	.086
Most Extreme Differences	Positive	.086
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.859
Asymp. Sig. (2-tailed)		.452

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* adalah sebesar 0.452 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,05 ($0,452 > 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Selain itu data yang baik juga dapat juga dapat dilihat melalui kurva seperti dibawah ini:

Gambar 4.1 Metode Grafik Uji Normalitas



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah: “ Jika nilai *Variance Inflation Factor* VIF < 5 dan nilai *tolerance* $> 0,1$.”

Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	6.345	2.267			
1 LOKASI	.343	.087	.378	.704	1.421
PELAYANAN	.142	.043	.318	.704	1.421

a. Dependent Variable: MINAT_NASABAH

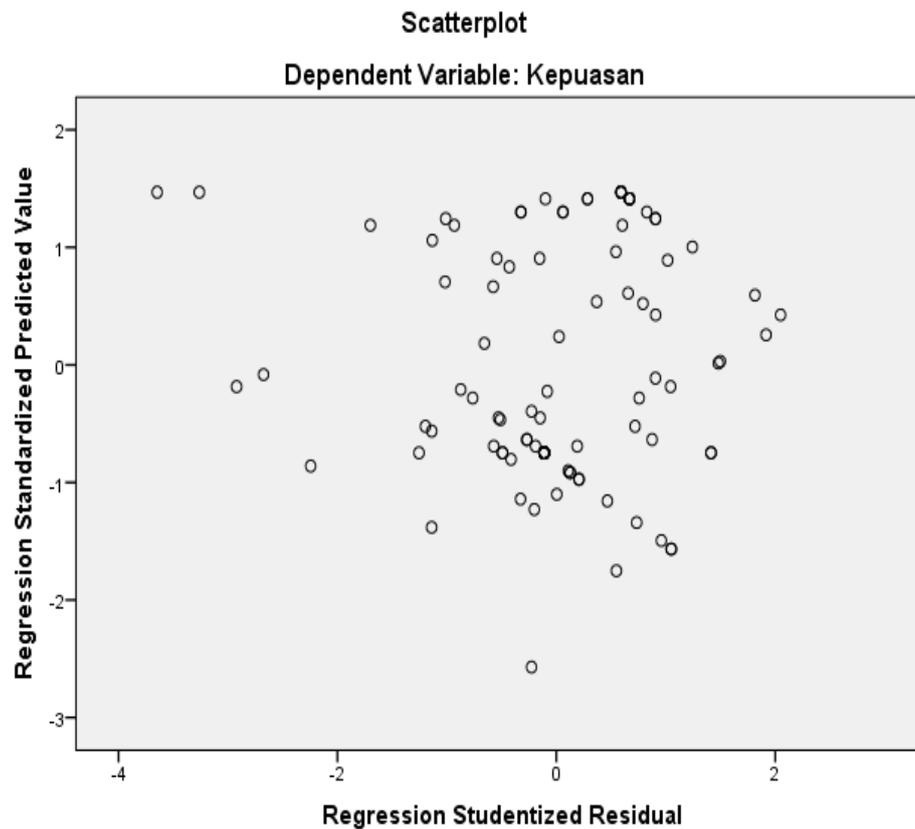
Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui nilai VIF untuk variabel lokasi adalah $1,421 < 5$, variabel pelayanan $1,421 < 5$. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil 5 ($VIF < 5$).

Sementara itu nilai *Tolerance* untuk variabel lokasi adalah $0,704 > 0,1$, variabel pelayanan $0,704 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel adalah lebih besar dari 0,1 ($Tolerance > 0,1$). Berdasarkan penilaian diatas dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitasnya apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu. Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa diagram pencar residual tidak membentuk pola. Jadi dapat disimpulkan bahwa regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	6.345	2.267			
1 LOKASI	.343	.087	.378	.704	1.421
PELAYANAN	.142	.043	.318	.704	1.421

a. Dependent Variable: MINAT_NASABAH

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Persamaan regresinya sebagai berikut:

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

$$\text{Lokasi} = 6.345 + 0,343\text{Pelayanan} + 0.043 \text{ minat nasabag} + e$$

Keterangan:

$$Y = \text{Kepuasan Pasien}$$

$$a = \text{Konstanta}$$

$$b_1 = \text{Koefisien untuk variabel kualitas pelayanan}$$

$$b_2 = \text{Koefisien untuk variabel harga}$$

$$E = \text{Error}$$

$$X_1 = \text{lokasi}$$

$$X_2 = \text{pelayan}$$

$$Y = \text{minat nassabah}$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 6.345 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila lokasi dan pelayanan dianggap konstan atau

ditiadakan, maka nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan tetap merasa puas.

- 2) Nilai koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,343 artinya jika variabel lokasi dinaikkan sebesar 1% maka akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,142% dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel minat nasabah sebesar 0.142 artinya jika variabel harga dinaikkan sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,095% dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Tabel 4.15 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.345	2.267		2.800	.006
LOKASI	.343	.087	.378	3.955	.000
PELAYANAN	.142	.043	.318	3.328	.001

a. Dependent Variable: MINAT_NASABAH

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Dari hasil output di atas dapat dilihat bahwa t hitung untuk variabel lokasi sebesar 6.345 sedangkan t tabel diperoleh 1,983 ini berarti t hitung > t tabel ($6,345 > 1,983$) dan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,007 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial koefisien variabel lokasi berpengaruh signifikan

terhadap menarik minat nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

Sedangkan t hitung untuk variabel pelayanan sebesar 0.343 dan t hitung sebesar 1,983 ini berarti t hitung > t tabel (0.343 > 1,983) dan tingkat signifikansi yang diperoleh 0,000 < α (0,05) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial koefisien pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

b. Uji F

Tabel 4.16 Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	335.950	2	167.975	29.158	.000 ^b
Residual	558.800	97	5.761		
Total	894.750	99			

a. Dependent Variable: MINAT_NASABAH

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, LOKASI

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel *Anova* di atas dijelaskan bahwa F hitung adalah 29.158 sedangkan F tabel 5.761. Karena F hitung > F tabel (29.158 > 5.761) dan tingkat signifikansi yang diperoleh 0,000 < α (0,05) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan dari hasil pengujian simultan aspek variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pegadaiaian syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

E. Pembahasan

Dari hasil penelitian ini didapat bahwa dalam persamaan regresi Lokasi = 6.345 + 0,343 Pelayanan + 0.142 minat nasabah + menunjukkan variabel lokasi dan pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Variabel Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah sebesar 0,343 %. Hal ini dapat diartikan jika peningkatan terhadap lokasi semakin baik, maka minat nasabah akan meningkat. Demi menciptakan kepuasan yang lebih tinggi pihak pegadaian hendaknya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Menurut Heskett (1990), kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi karyawan, yang kemudian berdampak pula pada peningkatan kualitas layanan eksternal, yang selanjutnya menghasilkan laba bagi penyedia jasa.¹

Sedangkan dari variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah sebesar 0.142% bernilai positif mempunyai arti bahwa jika peningkatan persepsi terhadap pelayanan semakin baik, maka minat nasabah akan meningkat.

Model regresi ini juga dinyatakan lulus dari uji asumsi klasik. Dari grafik *normal plot* titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal dan data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*.

¹FandyTjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 101.

Nilai VIF yang diketahui antar variabel independent tidak terdapat multikolinearitas. Untuk uji Heteroskedastisitas, grafik *scatter plot* menunjukkan bahwa diagram pencar residual tidak membentuk pola sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari hasil pengujian simultan aspek variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah di pegadaian syariah Kota Padangsidimpuan dengan hasil F hitung adalah $29.158 > F$ tabel dan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,000 < \alpha (0,05)$. Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 37,5% sedangkan sisanya 62,5 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Terhadap Minat Nasabah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah, serta lokasi Pegadaian Syariah dari jangkauan Jalan Raya mempermudah nasabah menemukan Pegadaian Syariah, meski ada diantara nasabah yang tinggal agak jauh dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.
2. Pelayanan Pegadaian Syariah sangat mempengaruhi minat nasabah diantaranya adalah pelayanan yang cepat serta ramah dan pegawai dapat memberikan informasi yang baik dan tepat kepada nasabah mengenai produk atau hal lainnya hal ini sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah.
3. Selain lokasi dan pelayanan Pegadaian Syariah yang mempengaruhi minat nasabah, adalah kecepatan dalam transaksi serta prosedur yang mudah dan bebas dari bunga yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah. Dimana hal tersebut mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Pegadian Syariah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas maka saran – saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pegadaian Syariah
 - a. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak harus mempunyai tempat yang luas agar nasabah yang bertransaksi terasa nyaman.
 - b. Pegadaian Syariah harus selalu mengevaluasi tingkat kinerja dan melakukan inovasi-inovasi pelayanan agar Pegadaian Syariah tetap menjadi Pegadaian Syariah yang mengutamakan pelayanan terbaik kepada nasabah.
 - c. Pegadaian Syariah harus bisa menerima masukan dan saran dari nasabah agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
2. Kepada Mahasiswa/i
 - a. Agar Mahasiswa/i terus menggali keilmuan dibidang penelitian terkhusus pada penelitian yang berhubungan dengan Pegadaian Syariah sehingga dapat menambah *Khazanah* wawasan tentang Pegadaian Syariah.

Daftar Pustaka

- Ari Budi Sulistiono dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan lokasi terhadap Keputusan menginap (studi pada tamu hotel sronдол indah semarang , 2010.)
- Bank Muamalat institute, *Perbankan Syariah Perspektif Praktisi*.(Jakarta;1999).
- Bambang Prasetyo. *Metode penelitian kuantitatif teori dan praktek*. edisi.1. Jakarta: PT Raja Grafindo persada,2008.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008)
- Egi Meirana Pratama Prihardani, Pengaruh lokasi terhadap keunggulan bersaing Dan implikasina terhadap minat beli Kedai mie merapi, Jakarta 2009.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*.
- Kanuk, *pengertian minat nasabah*, Jakarta 2008.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi 6, Cet 6. Pt Raja Grafindo Persada, Jakarta:2002.
- Kunthi Ayu Pratiwi, analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cinere, Cinere 2009.
- Komarudin, Kamus Perbankan,(Jakarta:Grafindo ,1994).
- M Manulang, *Manajemen Personalia* , (Medan: Ghalia Indonesia, 1991.)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007).
- Rangkuti Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung, Cipta Pustaka Media,2014).
- Rany Rahmaniah, Respon masyarakat Cawang terhadap Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, (Jakarta 2005.)
- Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern*, (Semarang: Ikip Press, 1991) .

Suaharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2001).

Shanto, J. William, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1996).

Sasli Rais, *Pegadaian Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Cet pertama, UI-Press, 2005).

Sriyadi, *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern*, (Semarang: Ikip Press, 1991).

Swasta Basu, *Azas-azas pemasaran*, (Yogyakarta, liberty. 2002) .

<http://www.EraMuslim.com> di akses pada tanggal 20 Desember 2015.

<http://www.pegadaian.co.id> diakses pada tanggal 25 Mei 2016.

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

NAMA : JAMALUDDIN HASIBUAN
TEMPAT TANGGAL LAHIR : MAMPANG, 02-08-1993
AGAMA : ISLAM
ALAMAT : JL.ASRAMA HAJI
PADANGSIDIMPUAN
STATUS : BELUM MENIKAH
PENDIDIKAN TERAKHIR : SMA
NO. HANDPHONE : 082277375812
EMAIL : Jamaludinhasibuan16@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD : SD NEGERI 115492 DESA MAMPANG
TAHUN 2000 - 2006
SMP : SMP SWASTA KIHAJAR DEWANTARA
TAHUN 2006 - 2009
SMA : SMA NEGERI 1 KOTA PINAN TAHUN
2009 - 2012
PERGURUAN TINGGI : IAIN PADANGSIDIMPUAN 2012 -
SEKARANG

PENGALAMAN ORGANISASI

SMA : WAKIL KETUA UKS SMA N 1 KOTA
PINANG 2009-2010
PERGURUAN TINGGI : KETUA PERMAI LABUSEL PERIODE
2015-2016
KETUA FUTSAL IAIN
PADANGSIDIMPUAN
WASEKUM BIDANG PTKP HMI
KOMISARIAT STAIN

LEMBAR KUISIONER

Terima kasih sebelumnya penulis ucapkan atas kesediaan Bpk./Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini sangat berguna bagi penulis sebagai bahan penelitian dalam penulisan yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis mengharapkan agar dalam pengisian kuisisioner ini benar-benar sesuai dengan pendapat dari hati nurani anda.

Terima kasih atas kerja samanya.

A. Petunjuk

Berikan tanda silang (✓) pada jawaban yang telah disediakan.

I. Data Pribadi Nasabah

Nama :

.....

Alamat :

.....

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Pendidikan Terakhir : SD Diploma (1 / 2)
 SMP / Tsanawiyah Diploma (3 / BA)
 SMA / Aliyah Sarjana (S1/S2/S3)
- Status Nikah : Belum Menikah Duda / Janda Mati
 Menikah Duda / Janda Cerai
- Pekerjaan : Dosen PNS
 Guru Dokter
 Pengusaha Hakim
 Pedagang Pelajar / Mahasiswa
 Karyawan Swasta Ibu Rumah Tangga
 Petani Lain- lain
- Penghasilan / Bulan : < Rp. 25 Ribu Rp. 1 Juta-2,5 Juta
 Rp. 250 Ribu-500 Ribu Rp. 2,5 Juta-5 Juta
 Rp. 500 Ribu-1 Juta > Rp. 5 Juta

II Pertanyaan - pertanyaan Pelayanan Pegadaian Syariah

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dalam menjawab pertanyaan berikut. Keterangan Pilihan Jawaban:

SS	Sangat Setuju
S	Setuju
KS	Kurang Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN		PENILAIAN				
No	A. TANGIBLE	SS	S	KS	TS	STS
1	Interior dan penataan ruang yang menarik					
2	Pegawai selalu menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan					
3	Suasana tempat yang nyaman dan menyenangkan					
4	Lokasi yang aman dan nyaman					
No	B. Reability	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai memberikan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan nasabah					
2	Pegawai mengetahui produk unggulan yang ditawarkan di Pegadaian Syariah					
3	Penyediaan pelayanan yang tepat waktu					
No	C. RESPONSIVENESS	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai melayani nasabah dengan sigap dan cepat					
2	Pegawai responsif terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah					
3	Pegawai menyampaikan informasi pelayanan					

	dengan baik					
No	D. ASSURANCE	SS	S	KS	TS	STS
1	Kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk sangat tepat					
2	Adanya kerapihan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan					
3	Pegawai memiliki kemampuan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan					
4	Adanya kepercayaan nasabah terhadap pegadaian syariah khususnya pada jasa yang ditawarkan					
No	EMPATHY	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai mengatasi keluhan nasabah dengan baik					
2	Pegawai menyambut kedatangan nasabah dengan baik					

III. Pertanyaan-pertanyaan tentang lokasi pegadaian syariah dari jangkauan nasabah

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dalam menjawab pertanyaan berikut.

Keterangan Pilihan Jawaban:

SM

Sangat Mudah

CM

Cukup Mudah

M

Mudah

SS

Sangat Sulit

S

Sulit

PERTANYAAN		PENILAIAN				
No	LOKASI	SM	M	CM	SS	S
1	Lokasi pegadaian syariah dari jangkauan nasabah					
2	Lokasi pegadaian syariah dijangkau dari jalan raya					
3	Lokasi pegadaian syariah dilihat dari jalur transportasi					
4	Lokasi pegadaian syariah dijangkau angkutan umum					
5	Jarak pemberhentian angkutan umum dengan pegadaian syariah					
6	Penggunaan angkutan umum					

IV Pertanyaan - pertanyaan Tentang Minat

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia dalam menjawab pertanyaan berikut.

Keterangan Pilihan Jawaban:

SM	Sangat Mudah
M	Mudah
CM	Cukup Mudah
SS	Sangat Sulit
S	Sulit

PERTANYAAN		PENILAIAN				
No	MINAT	SM	M	CM	SS	S
1	Apakah penaksiran harga di pegadaian syariah tinggi					
2	Apakah barang yang di simpan di pegadaian syariah aman					
3	Apakah biaya penyimpanan di pegadaian syariah cukup terjangkau					
4	Apakah proses pencairan dana di pegadaian syariah cepat					
5	Apakah anda menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa					
6	Apakah anda puas atas pelayanan dan keberadaan pegadaian syariah					

LOKASI

No	nama	butir soal						jumlah
		1	2	3	4	5	6	
1	Ratna Sari	3	4	4	5	5	5	26
2	Novianti	3	4	4	4	5	5	25
3	Astriyani Matondang	4	4	4	4	4	4	24
4	fitra khairani	4	4	4	4	4	4	24
5	dessy hardianti	4	4	4	5	5	4	26
6	sonia eprida	4	5	5	5	5	5	29
7	suci sapitri	5	4	3	4	4	3	23
8	putri alpaissah	4	4	4	4	4	4	24
9	nurlaila sari	5	5	5	5	5	5	30
10	asnawati	3	3	3	3	3	3	18
11	eka handayani	5	5	5	5	4	5	29
12	lulu tobing	4	5	5	5	5	5	29
13	giya angraini	4	5	5	5	5	5	29
14	rezky syahreni	4	4	4	4	4	4	24
15	humairah	5	5	4	4	4	4	26
16	haryani	4	4	4	4	4	4	24
17	eka suryani	5	5	5	5	5	5	30
18	nur azizah	5	4	4	4	4	4	25
19	adi syahputra	5	4	4	3	4	4	24
20	rizky	5	5	5	5	5	5	30
21	panji apriadi	3	4	4	5	4	4	24
22	rudiansyah	4	4	4	4	4	4	24
23	ayu lestari	5	4	4	4	5	4	26
24	irawati pohan	3	3	4	4	3	4	21
25	linda	5	5	3	4	4	3	24
26	nurjannah	3	3	4	4	3	4	21
27	aji riadi	4	4	4	4	5	5	26
28	suhada arni	4	5	4	5	4	4	26
29	putri agustina	3	5	5	5	5	5	28
30	fuji astuti	4	4	4	4	4	4	24
31	elda sapitri	3	4	4	4	4	4	23
32	erlina simanungkalit	4	5	4	4	4	4	25
33	purnama am.keb	5	4	3	4	4	3	23
34	sery rezeki	4	4	4	4	4	4	24
35	H.putoro dongoran	4	5	4	4	4	4	25
36	andi alpian	3	3	3	3	3	3	18
37	taufik hidayat	4	4	4	3	3	4	22
38	padli siregar	4	4	4	4	4	4	24

39	Dr.subroto	3	4	4	5	4	4	24
40	Sulaiman	4	4	4	4	4	4	24
41	Muhammad Haldi S.E	5	3	4	4	5	4	25
42	Herman suadi	4	5	4	4	4	4	25
43	sutiyoso	4	4	4	4	4	4	24
44	desi hotnida	5	5	5	5	5	5	30
45	harianjar	5	5	5	5	5	5	30
46	marwan endi	3	4	5	5	4	5	26
47	zulbahri	3	4	4	4	4	4	23
48	hera angraini	4	4	5	4	4	4	25
49	sangkot batubara	3	4	4	4	4	4	23
50	muhammad zen	3	4	4	4	4	4	23
51	dewi sartika	3	4	4	3	3	3	20
52	desi arisanti	4	3	3	3	4	3	20
53	rani siregar	4	4	4	3	3	4	22
54	eskalila suryani	4	3	4	4	4	4	23
55	lanmora dewi dhanna	3	4	5	4	4	5	25
56	annisa putri S.Ag	3	4	4	3	3	4	21
57	indah maimunah	3	4	3	3	3	3	19
58	fitri suaini	4	4	4	4	4	4	24
59	yusima harahap	4	3	4	3	4	4	22
60	juniar	4	5	4	5	5	4	27
61	farida S.Pd	4	4	4	5	4	4	25
62	ali nainggolan	3	4	3	3	3	3	19
63	ahmad buhori	5	5	4	3	5	5	27
64	reza alfiansyah	4	4	4	4	4	4	24
65	asmar apandi	4	4	4	4	4	5	25
66	sastra winata S.Pd	4	4	4	4	4	4	24
67	ismail husein	5	4	5	4	4	5	27
68	siti sumarni	2	5	5	3	2	5	22
69	sry riskiani	3	3	3	3	3	3	18
70	petrus siahaan	3	3	3	3	4	3	19
71	anita pratiwi	4	4	4	3	2	4	21
72	musriati	4	3	3	3	4	3	20
73	novita sari	3	3	3	3	3	3	18
74	tuginin	4	4	2	4	4	2	20
75	winda harahap S.Ag	3	4	4	2	3	4	20
76	rosi annum	4	3	4	3	3	4	21
77	desma ririn	4	5	4	3	4	4	24
78	nurainu karo karo	4	4	3	3	4	4	22
79	nurlanni	4	3	4	3	2	4	20

80	nafisa almahira	4	4	3	4	4	3	22
81	Hj. Hermawati malayu	4	4	4	4	4	4	24
82	annisa harahap	2	4	2	2	2	2	14
83	rustam ependi	4	4	4	3	3	4	22
84	siti aisah situmorang	4	3	4	3	4	4	22
85	rida sari daulay	2	4	3	4	3	3	19
86	fitriani	3	3	3	4	3	3	19
87	elsi susanti	2	3	2	2	2	2	13
88	Hj. Rahma harahap	4	2	2	4	4	2	18
89	Hj. Maya Ighlima	2	4	4	3	2	4	19
90	enni khoiriah	2	4	4	4	4	4	22
91	hasbullah rambe	4	4	4	4	4	4	24
92	puput suhartati	3	3	4	3	4	4	21
93	risky rahayu	4	4	3	4	3	3	21
94	nora erlinda harahap	4	4	4	4	4	4	24
95	latifah risky aulia pane	4	4	4	4	4	4	24
96	ida lestari	4	3	3	3	3	5	21
97	rosanna dewi	4	4	4	2	4	5	23
98	lisa surlani	4	4	4	4	4	4	24
99	khairunnisa lubis	4	4	4	3	4	3	22
100	joko sujipto	5	4	4	5	4	4	26

PELAYANAN

no	nama	butir soal																jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Joko Sucipto	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
2	Khoirunnisa Lubis	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
3	Lisa Suriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	Rosana Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	Ida Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62
6	Latifah Risky Aulia Pane	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	56
7	Nora Erlina Hrp	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	58
8	Riski Rahayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
9	Nafsah Halmairah	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	75
10	Puput Sudihartati	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
11	Hasbula Rambe	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	75
12	Nurlanni	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
13	Enni Khoiria	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
14	Hj. Maya Iqlima	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	59
15	Hj. Rahma Hrp	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	71
16	Elsi Susanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17	Fitriani	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	69
18	Rida Sari Daulay	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	53
19	Siti Aisah Situmorang	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
20	Rustam Efendi	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	68
21	Annisa Harahap	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
22	Hj. Ermawati Malayu	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
23	Nurainun Karo-karo	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	59
24	Desma ririn	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	59
25	Rosi ainun	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	59
26	Winda Hrp	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	64
27	Tugimin	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	58
28	Novitasari	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
29	Musriati	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
30	Anita pratiwi	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	57
31	Petrus siahaan	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	67

32	Sry riskianni	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	60
33	Siti sumarni	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	66
34	Ismail husein	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
35	Sastra winata sir	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
36	Asmar apandi	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	58
37	Reza alpiansyah	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
38	Ahmad buhori	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	57
39	Ali nainggolan	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	65
40	Farida spd	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	59
41	Juniar	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	73
42	Yusima Hrp	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67
43	Fitri suhaini	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	59
44	Indah maimunah	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	74
45	Annisa putri sag	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	63
46	Asnawati Hrp	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
47	R.D Nurlailasari	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	62
48	Putri alpaisah nst	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	59
49	Suci sapitri	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	68
50	Sonia eprida	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
51	Dessi hardianti	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	59
52	Fitrah rani	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	58
53	Atriani mtd	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	60
54	Novi agustina	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	70
55	Ratna sari	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	67
56	Lanmora Dewi Lanna	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
57	Eskalila Suryani	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	60
58	Rani Siregar	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62
59	Desi Arisandi	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	63
60	Dewi Sartika	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	72
61	Muhammad Zen Sangkot	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	72
62	Batubari	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	61
63	Hera Angraini	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77
64	Zulbahri Hrp	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	58
65	Marwan Efendi Siregar	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	60
66	Harianjar	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	51
67	Desi Hotnida	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	62
68	Sutioso	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	68
69	Herman Suadi, S.Ag	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	52

MINAT NASABAH

no	butir soal						jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	3	5	4	5	26
2	4	5	5	5	5	5	29
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	5	27
5	3	5	3	4	4	4	23
6	5	3	3	3	4	5	23
7	4	5	4	4	3	3	23
8	5	4	3	3	4	5	24
9	5	5	4	4	3	3	24
10	3	3	4	3	3	3	19
11	5	5	4	4	4	4	26
12	4	5	4	4	3	4	24
13	4	4	5	4	4	4	25
14	5	4	4	4	4	4	25
15	5	4	4	3	3	3	22
16	5	5	4	3	3	4	24
17	4	5	3	4	4	4	24
18	4	4	5	4	4	4	25
19	3	4	3	4	4	4	22
20	5	5	4	3	3	3	23
21	4	4	4	3	4	4	23
22	5	3	4	3	3	3	21
23	5	4	3	4	3	4	23
24	4	5	4	4	4	3	24
25	4	5	4	4	4	4	25
26	5	4	4	4	4	5	26
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	4	4	4	27
29	4	5	5	5	5	5	29
30	5	4	4	4	5	4	26
31	3	3	5	5	5	5	26
32	4	5	4	4	4	4	25
33	5	4	3	4	4	4	24
34	5	5	5	4	4	5	28
35	3	3	4	4	5	4	23
36	3	4	4	5	5	4	25
37	5	4	4	5	5	4	27
38	4	5	4	3	4	4	24
39	5	4	5	3	4	5	26

40	4	5	3	4	3	3	22
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	3	3	4	22
44	5	5	4	4	4	4	26
45	4	5	3	3	4	5	24
46	3	4	3	4	4	4	22
47	5	4	3	4	3	3	22
48	5	5	3	4	3	3	23
49	4	5	4	4	4	4	25
50	4	4	4	4	3	4	23
51	4	3	3	4	4	4	22
52	4	4	3	4	3	4	22
53	4	4	3	4	3	4	22
54	4	3	4	5	3	4	23
55	5	5	3	2	3	5	23
56	4	4	3	4	3	4	22
57	3	4	3	4	4	3	21
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	3	4	4	4	23
60	4	5	5	5	5	4	28
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	3	4	3	4	22
63	4	5	5	5	5	4	28
64	4	4	3	4	3	4	22
65	4	4	3	3	4	4	22
66	4	2	4	3	4	4	21
67	4	4	4	4	4	4	24
68	5	4	3	4	2	5	23
69	2	4	3	4	3	2	18
70	4	3	3	3	4	4	21
71	3	2	3	4	3	3	18
72	3	4	3	4	4	3	21
73	4	3	4	3	3	3	20
74	3	2	4	3	3	3	18
75	4	3	2	3	3	4	19
76	3	2	3	2	2	3	15
77	3	4	3	3	4	3	20
78	3	3	3	3	3	3	18
79	2	2	3	3	3	2	15
80	3	2	4	3	4	3	19
81	3	2	4	3	3	3	18

82	3	2	2	2	2	3	14
83	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	3	5	4	3	21
85	4	2	4	4	3	4	21
86	3	3	4	3	3	3	19
87	3	3	2	3	2	3	16
88	5	4	4	3	3	5	24
89	5	4	3	4	3	5	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	5	3	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	3	4	23
97	5	5	3	5	4	3	25
98	4	3	5	4	3	5	24
99	4	4	4	4	3	4	23
100	4	4	3	4	4	3	22

Tabel Harga Kritik dari r Product-Moment

N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,4906	49	0,281	0,364
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	50	0,297	0,361
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	55	0,266	0,345
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	60	0,254	0,380
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	65	0,244	0,317
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	70	0,235	0,306
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	75	0,227	0,296
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	80	0,220	0,286
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	85	0,213	0,278
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	200	0,138	0,181
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
20	0,444	0,561	43	0,301	0,398	400	0,098	0,128
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	700	0,074	0,097
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086

N= Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r.