



**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH *ARRUM*
HAJI PADA PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK**

SKIRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Serjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**RIKA MUSTIKA HARAHAHAP
NIM: 16 401 00079**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH *ARRUM HAJI*
PADA PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK**

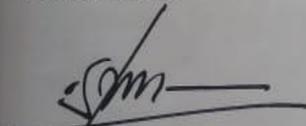
SKIRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Serjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

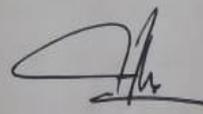
Oleh:

**RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM: 16 401 00079**

PEMBIMBING I


**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP. 19730725 199903 1 002**

PEMBIMBING II


**Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN.2104118301**

M.A.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RIKA MUTIKA HARAHAP**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 14 Desember 2020
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. **RIKA MUSTIKA HARAHAP** yang berjudul "**Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu 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.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP: 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN: 2104118301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM : 16 401 00079
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.**

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

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

Padangsidempuan, 14 Desember 2020

Saya yang Menyatakan,



RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM. 16 401 00079

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM : 16 401 00079
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : EkonomidandanBisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif 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 peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Padangsidempuan
pada tanggal: 14 Desember 2020
Yang menyatakan,

RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM. 16 401 00079



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

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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : RIKA MUSTIKA HARAHAP
NIM : 16 401 00079
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah - 3
JUDUL SKRIPSI : Determinasi Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji
pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

Ketua

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

Sekretaris

Nurul Izzah, M. Si.
NIP. 19900122 201801 2 003

Anggota

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

Nurul Izzah, M. Si.
NIP. 19900122 201801 2 003

Sry Lestari, S.H.L., M.E.L.
NIP. 19890505 201903 2 008

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/10 Februari 2021
Pukul : 08.30 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 68,75 (C)
Index Prestasi Kumulatif : 3,60
Predikat : Pujian



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

Jl. H.TengkuRizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
ARRUM HAJI PADA PT. PEGADAIAN CABANG
SYARIAH ALAMAN BOLAK.**

**NAMA : RIKA MUSTIKA HARAHAHAP
NIM : 16 401 00079**

Telahdapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 26 Februari 2021

Dekan



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

ABSTRAK

NAMA : Rika Mustika Harahap
NIM : 16 401 00079
JUDUL SKRIPSI : **Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak**

Produk pembiayaan haji yang ditawarkan oleh pegadaian syariah bernama produk *Arrum* Haji. Produk *Arrum* Haji juga tersedia di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. Akan tetapi diketahui bahwa nasabah *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak belum sesuai harapan karena di setiap tahunnya masih mengalami naik turun dan tidak bisa di prediksi, hal itulah yang melatarbelakangi penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* Haji. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah lokasi, promosi, dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* Haji.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu lembaga keuangan syariah non bank dan keputusan. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan keputusan nasabah, lokasi, promosi, dan pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 53 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dan pengumpulan data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji koefisien determinasi (R^2), uji t, uji F, analisis regresi berganda. Analisis pengelolaan data dengan menggunakan statistik yaitu SPSS versi 23.

Hasil uji koefisien determinasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,417. Menunjukkan bahwa 41,7% variabel lokasi, promosi, dan pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah memilih *arrum* haji sedangkan sisanya sebesar 58,3% dipengaruhi atau di jelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji secara *parsial* (uji t) variabel lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih *arrum* haji, variabel promosi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih *arrum* haji, variabel pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih *arrum* haji. Berdasarkan hasil uji secara *simultan* (uji f) bahwa variabel lokasi, promosi, dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih *arrum* haji.

Kata Kunci : **Lokasi, Promosi, Pelayanan. Keputusan Nasabah**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Skripsi ini berjudul: “ **Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum Haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, M. CL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang M. Ag. ,selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak

Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M. Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Arbanurrasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

7. Pihak PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Bapak Subhan sebagai Pimpinan dan Bapak Harry selaku *ManagerII* dan Ibu Masdawiyah sebagai Pengambilan Barang dan Ibu Lila Santi Hasibuan sebagai *Relationship Officer*. Serta ibu Hotna Meryati, Noviyanti Hasibuan dan Rosdewi Harahap selaku nasabah Tabungan Emas. Yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang dilakukan peneliti di perusahaan tersebut.
8. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda Muhlis Harahap dan Ibunda Nisrawati Siregar, yang tidak pernah lelah menyemangati, memberikan pengorbanan yang tidak terhingga dan memberikan dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang kepada peneliti, sehingga memudahkan jalan peneliti dalam menyelesaikan studi sampai tahap ini. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Keluargaku tercinta, terutama Amattua Marai Hutan Harahap , Abang Rapsan Zani Harahap, dan Kakak Uci Rahmadani Terimakasih atas dukungan dan motivasi serta kasih sayang yang tidak terhingga demi keberhasilan peneliti.
10. Kepada sepupu saya, Reni Astuti Batubara, Anita Rizki Harahap, dan Fitriani Siregar terimakasih telah memberi motivasi dan yang senantiasa menyisihkan waktunya untuk menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Kepada sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu Elli Mahrani, Marnida Rohani, Armayani Hutabarat, Nurliani Munthe, Salmaini Hutabarat, Annisa Harahap, Ira Nopita Sirgar, Nurul Afifah dan Mitaro Siregar.

12. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhirkata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember 2020

Peneliti,

RIKA MUSTIKA HARAHAHAP
NIM. 16 401 00079

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

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

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

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — / | fathāh | A | A |
| — \ | Kasrah | I | I |
| — ُ | ḍommah | U | U |

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|----------------|----------|---------|
|يْ | fathāh dan ya | Ai | a dan i |
|وْ | fathāh dan wau | Au | a dan u |

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

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
|اَ..... | fathāh dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
|ى | Kasrah dan ya | ī | i dan garis dibawah |
|وْ | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ة. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

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

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

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL/SAMPUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PENULISAN SKRIPSI SENDIRI | |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Batasan Masalah..... | 4 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 4 |
| E. Rumusan masalah..... | 6 |
| F. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| G. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| H. Sistematika Pembahasan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kerangka Teori | 10 |
| 1. Keputusan | 10 |
| a) Pengertian Keputusan..... | 10 |
| b) Proses Pengambilan Keputusan | 11 |
| c) Faktor Lingkungan Keputusan | 13 |
| 2. Lokasi | 17 |
| 3. Promosi..... | 18 |
| a) Jenis-Jenis Promosi | 19 |
| b) Tujuan Promosi | 21 |
| 4. Pelayanan | 23 |
| 5. Arrum Haji..... | 24 |
| a. Dasar Hukum Gadai Syariah | 25 |
| b. Mekanisme Memperoleh <i>Arrum</i> Haji..... | 26 |
| c. Syarat <i>Arrum</i> Haji | 27 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 27 |
| C. Kerangka Pikir | 29 |
| D. Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 32 |
| B. Jenis Penelitian | 32 |
| C. Populasi dan Sampel | 32 |

| | |
|--|----|
| D. Sumber Data | 33 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| F. Analisis Data | 35 |
| 1. Uji Validitas | 35 |
| 2. Uji Reabilitas | 36 |
| 3. Uji Normalitas | 36 |
| 4. Uji Linieritas | 37 |
| 5. Uji Asumsi Klasik | 38 |
| d. Uji Multikolonieritas | 38 |
| e. Uji Heteroskedastisitas | 38 |
| f. Uji Hipotesis | 39 |
| 1) Koefisien Determinasi (R ²) | 39 |
| 2) Uji Parsial (Uji t) | 39 |
| 3) Uji Simultan (Uji f) | 40 |
| 6. Analisis Regresi Berganda | 40 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----------|
| A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Cabang Syariah | |
| Alaman Bolak | 42 |
| 1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian Cabang syariah | |
| Alaman Bolak | 42 |
| 2. Visi dan Misi | 43 |
| 3. Produk-produk PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak .. | 44 |
| 4. Struktur Organisasi | 46 |
| 5. Tugas dan Tanggungjawab | 48 |
| B. Analisis Hasil Penelitian | 48 |
| 1. Uji Validitas | 49 |
| 2. Uji Reabilitas | 52 |
| 3. Uji Normalitas | 53 |
| 4. Uji Linieritas | 54 |
| 5. Uji Asumsi Klasik | 56 |
| a. Uji Multikolonieritas | 56 |
| b. Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| c. Uji Hipotesis | 58 |
| 1) Koefisien Determinasi (R ²) | 58 |
| 2) Uji Signifikan Parsial (Uji t) | 60 |
| 3) Uji Signifikan Simultan (Uji f) | 61 |
| 6. Analisis Regresi Berganda | 62 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 64 |
| D. Keterbatasan Peneliti | 68 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------------|-----------|
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran-Saran | 71 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Jumlah Nasabah <i>Arrum</i> Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak | 2 |
| Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel | 4 |
| Tabel II.1 Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel III.1 Alternatif Jawaban Responden | 34 |
| Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel Lokasi | 49 |
| Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel Promosi | 50 |
| Tabel IV.3 Uji Validitas Variabel Pelayanan | 50 |
| Tabel IV.4 Uji Validitas Variabel Keputusan | 51 |
| Tabel IV.5 Uji Reliabilitas Variabel Lokasi | 52 |
| Tabel IV.6 Uji Reabilitas Variabel Promosi | 52 |
| Tabel IV.7 Uji Reabilitas Variabel Pelayanan | 52 |
| Tabel IV.8 Uji Reabilitas Variabel Keputusan | 53 |
| Tabel IV.9 Uji Normalitas | 53 |
| Tabel IV.10 Uji Linieritas Lokasi dengan Keputusan Nasabah | 54 |
| Tabel IV.11 Uji Linieritas Promosi dengan Keputusan Nasabah | 55 |
| Tabel IV.12 Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah | 55 |
| Tabel IV.13 Uji Multikolinieritas | 56 |
| Tabel IV.15 Uji Determinasi | 59 |
| Tabel IV.16 Uji Signifikan Parsial (Uji t) | 60 |
| Tabel IV.17 Uji Signifikan Simultan (Uji F) | 62 |
| Tabel IV.18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II.1 Kerangka Pikir | 30 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi | 47 |
| Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Validasi
Lampiran 2 Lembar Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Uji Validasi
Lampiran 4 Hasil Reliabilitas
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Tabel Titik Persentasi Distribusi t
Tabel Titik Persentasi Distribusi F
Surat Mohon Izin Pra Riset
Surat Mohon Izin Riset
Surat Telah Selesai Melakukan Riset
Daftar Riwayat Hidup
Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan sebagai perantara keuangan yang menyediakan jasa-jasa untuk mempermudah transaksi moneter, melihat peluang besar untuk menyediakan pembiayaan haji bagi masyarakat Indonesia. Salah satu lembaga keuangan yang memberikan penawaran produk pembiayaan haji adalah Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah sendiri merupakan salah satu usaha yang bergerak pada sektor jasa yang saat ini perkembangannya sangat pesat dan menjadi bagian dari kehidupan keuangan Islam.¹

Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari PT. Pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai, gadai syariah merupakan satu hal yang perlu mendapat sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan praktek-praktek riba, spekulasi maupun *garar*, yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah.

¹Ani Rakhmanita, *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, (Jakarta: Widya Cipta, 2018), Vol 2, No. 2.

Produk pembiayaan haji yang ditawarkan oleh pegadaian syariah bernama produk *Arrum* Haji. *Arrum* Haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman.² Dengan cara menjamin emas yang dimiliki nasabah, selanjutnya nasabah wajib mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam itu dalam jangka waktu tertentu.

Produk *Arrum* Haji juga tersedia di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. PT Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak menyediakan produk *Arrum* Haji sejak Tahun 2016. Adapun tujuan diluncurkannya produk ini adalah untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin mendaftar haji dengan cara mudah, cepat dan aman.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah *Arrum* Haji di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

| Tahun | Jumlah |
|-------|--------|
| 2016 | 4 |
| 2017 | 6 |
| 2018 | 4 |
| 2019 | 39 |

Sumber data: PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

Dapat dilihat dari tabel di atas jumlah nasabah *arrum* pada tahun 2016 nasabahnya hanya berjumlah 4 orang, pada tahun 2017 berjumlah 6 orang. Dan di tahun 2018 berjumlah 4 orang sedangkan di tahun 2019 sebanyak 39 orang. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan nasabah *arrum* haji tiap tahunnya mengalami naik-

²www.pegadaiansyariah.co.id. Diakses hari sabtu, 07 Januari 2020.

turun dan tidak bisa diprediksi. Yang mana hal tersebut belum sesuai dengan harapan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

Dimana peningkatan jumlah nasabah dan meningkatnya profitabilitas pembiayaan dari lembaga keuangan sering diartikan sebagai indikator keberhasilan. Lembaga keuangan harus bisa mempertahankan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Menjaga loyalitas dari nasabah yang sudah ada dan menarik nasabah yang baru, penting diperhatikan oleh lembaga keuangan perbankan. Pegadaian Syariah harus tanggap dalam mempertahankan dan meraih pangsa pasar. Untuk mencapai hal tersebut Pegadaian Syariah dituntut memahami dan mengetahui perilaku dan sikap nasabah dalam mengambil keputusan memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. Berkaitan dengan perilaku konsumen dalam memilih *Arrum* Haji adalah lokasi, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ingin meneliti faktor dominan apa saja yang menjadi pilihan nasabah dalam memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji Pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa faktor yang diperkirakan berpengaruh pada keputusan nasabah dalam memilih produk *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak antara lain:

1. Lokasi dari PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Promosi yang di lakukan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. Kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas jika dibahas secara keseluruhan penelitian ini tentu sangat luas, maka agar lebih fokus peneliti membatasi masalah yang akan dibahas. Masalah yang akan dibahas adalah determinan keputusan nasabah *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel I.2
Definisi Operasional Varibel

| Variabel | Definisi Variabel | Indikator |
|-------------|--|--|
| Lokasi (X1) | Lokasi merupakan keputusan manajemen tentang dimana tempat yang strategis untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen. Lokasi pelayanan jasa digunakan kepada | 1. Lokasi Strategis 2. Mudah diakses 3. Lokasi yang nyaman |

| | | |
|----------------|--|--|
| | <p>pelanggan yang dituju merupakan keputusan kunci. Lokasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lokasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak yang menyediakan jasa kepada para nasabah.</p> | |
| Promosi (X2) | <p>Promosi adalah kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar dapat mengenal produk yang ditawarkan perusahaan dan kemudian mereka menjadi sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Promosi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah promosi yang ditawarkan oleh pihak PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak kepada nasabahnya.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Brosur yang menarik. 2. Promosi di berbagai instansi. 3. Informasi dari mulut ke mulut. |
| Pelayanan (X3) | <p>Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan pihak PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak kepada nasabahnya.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan dan kesopanan karyawan. 2. Kemudahan dan kecepatan pelayanan |
| Keputusan (Y) | <p>Pengambilan adalah pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan untuk mendapatkan Produk <i>Arrum</i> haji 2. Mencari informasi |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Keputusan yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu keputusan nasabah memilih produk <i>arrum haji</i> PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.</p> | <p>tentang Produk <i>Arrum Haji</i> 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan membeli 5. Perilaku sesudah membeli</p> |
|--|---|--|

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak?
2. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak?
4. Apakah terdapat pengaruh lokasi, promosi, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi, promosi, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan wawasan dan kemampuan berpikir mengenai Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji Pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan sumber referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk mengetahui Determinan Keputusan Nasabah Memilih *Arrum* Haji pada lembaga tersebut sehingga menjadi lebih baik kedepannya.

4. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini semoga dapat memberikan informasi tentang produk *Arrum* Haji Pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, serta memahami transaksi-transaksi yang halal dan juga transaksi yang tidak diperbolehkan.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan proposal ini terdiri dari bagian-bagian agar lebih mudah memahami isinya.

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

Bab II Landasan Teori yang terdiri dari: definisi keputusan, proses keputusan konsumen, faktor-faktor lingkungan konsumen, definisi lokasi, definisi promosi, jenis-jenis promosi dan tujuan promosi, serta definisi pelayanan. Dalam bab ini juga disebutkan penelitian terdahulu dari penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian yang terdiri dari: lokasi dan waktu yang dilakukan oleh peneliti. Jenis penelitian yang berisikan tentang

penjelasan jenis penelitian. Populasi dan sampel, Sumber data adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Analisis data yaitu uji validitas, uji Reabilitas, uji normalitas, uji linieritas. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji f). dan yang terakhir uji regresi berganda.

Bab IV Hasil Penelitian yang terdiri dari: Gambaran umum PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak (sejarah berdirinya PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, visi dan misi, produk-produk PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, struktur organisasi, tugas dan tanggungjawab), Analisis Hasil Penelitian (uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda), Pembahasan Penelitian, dan Keterbatasan Penelitian.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan

a. Pengertian keputusan

Pengambilan keputusan yaitu tindakan memilih dari berbagai alternatif tindakan. Keputusan adalah tindakan tertentu yang dipilih. Biasanya satu masalah akan membutuhkan beberapa keputusan.³

Sebagaimana dikutip dari buku Ujang Sumarwan bahwa Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif.⁴

Sebagaimana dikutip dari buku Ujang Sumarwan bahwa Setiadi mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.⁵

³Raymond McLeod, Jr. dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2008), hlm. 20.

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

⁵*Ibid*, hlm 9.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua perilaku sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada.

Proses pengambilan keputusan konsumen dalam bentuk membeli dan mengkonsumsi barang dan jasa terdiri atas beberapa tahap, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan kepuasan konsumen.⁶

Keputusan konsumen untuk pembelian suatu produk sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi, proses pembelajaran dan memori, motivasi dan nilai, konsep diri, sikap, kepribadian, dan gaya hidup.⁷

b. Proses Keputusan Konsumen

1) Pengenalan Kebutuhan

Pengenalan kebutuhan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah, yaitu suatu keadaan dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi.⁸

2) Pencarian Informasi

Sebelum memutuskan tipe produk, merek spesifik, dan pemasok yang bakal dipilih, konsumen biasanya

⁶*Ibid.* hlm.9.

⁷ Vinna Sri Yunarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 48.

⁸ Ujang Sumarwan, *Op. Cit.*, hlm. 15.

mengumpulkan berbagai informasi mengenai alternatif-alternatif yang ada.⁹

3) Evaluasi Alternatif

Setelah konsumen mendapatkan informasi yang diperolehnya selama tahap pencarian informasi, maka tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi alternatif. Pada tahap ini, konsumen membandingkan berbagai merek produk yang diharapkan dapat mengatasi masalah yang dihadapi dan memuaskan kebutuhan atau motif yang mengawali proses keputusan pembelian tersebut.¹⁰

4) Keputusan Pembelian

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. Dalam beberapa kasus, konsumen bisa mengambil beberapa keputusan untuk tidak secara formal mengevaluasi setiap merek.¹¹

5) Perilaku Pasca Pembelian

Proses keputusan konsumen tidak berakhir saat produk dibeli melainkan berlanjut hingga periode pasca pembelian.

Pemasar harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 60.

¹⁰ Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 99-100.

¹¹ Philip Kotler and Keller Kevin Lane, *Marketing Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia dari PT. Indeks (2007). Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang. hlm. 240.

pasca pembelian, dan pemakaian produk pasca pembelian. Apa yang menentukan apakah pembeli sangat puas, agak puas, atau tidak puas terhadap suatu pembelian? Keputusan pembeli merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan pembeli atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pembeli atas produk tersebut. Setelah menggunakan barang atau jasa, konsumen membandingkan tingkat kinerja (*performance*) suatu produk dengan harapan yang dimiliki terhadap produk itu dan menentukan perasaan puas atau tidak puas terhadap produk bersangkutan. Kepuasan terjadi ketika harapan konsumen dapat dipenuhi oleh produk bersangkutan atau bahkan melebihi; ketidakpuasan terjadi ketika kinerja produk berada di bawah harapan.¹²

c. Faktor Lingkungan Konsumen

1) Budaya

Budaya adalah hal-hal yang berkaitan dengan akal, budi dan pikiran.¹³ Budaya bukan hanya yang bersifat abstrak, seperti nilai, pemikiran, dan kepercayaan; budaya bisa dibetuk objek material seperti: rumah, kendaraan, peralatan elektronik, dan pakaian adalah contoh-contoh produk yang bisa dianggap sebagai budaya masyarakat.¹⁴

¹²*Ibid.* hlm. 118.

¹³ Damsar dan Indrayani, *Pengantar Sosiologi Pedesaan*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 94.

¹⁴ Ujang Sumarwan. *Op., Cit.* hlm.13.

2) Demografi

Demografi adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia itu sendiri.¹⁵ Demografi akan menggambarkan karakteristik suatu penduduk, misalnya suku adalah variabel demografi. Beberapa karakteristik demografis yang sangat penting untuk memahami konsumen adalah usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografis, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografis, dan kelas sosial. Memahami usia konsumen adalah penting, karena konsumen yang berbeda usia akan mengonsumsi produk dan jasa yang berbeda. Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik konsumen yang saling berhubungan. Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan seorang konsumen. Dimana seorang konsumen tinggal akan mempengaruhi pola konsumsinya.

3) Keluarga

Keluarga adalah lingkungan mikro, yaitu lingkungan yang paling dekat dengan konsumen. Keluarga menjadi daya tarik bagi para pemasar karena keluarga memiliki pengaruh yang besar kepada konsumen.¹⁶

¹⁵ Asmara Indahingwati dan Novianto Eko Nugroho, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), hlm. 4.

¹⁶ *Ibid.* hlm.13.

4) Kedaan Ekonomi

Yang dimaksud dengan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dibelanjakan (tingkat, stabilitasnya, dan polanya), tabungan dan hartanya (termasuk persentase yang mudah dijadikan uang), kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.¹⁷

Adapun landasan hukum tentang pengambilan keputusan terdapat dalam al-Quran surah Taha ayat 128 yaitu:

أَفَلَمْ يَهْدِ لَهُمْ كَمْ أَهْلَكْنَا قَبْلَهُمْ مِنَ الْقُرُونِ
 مَمْشُونَ فِي مَسْجِدِهِمْ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّأُولِي
 النُّهَى

Artinya: "Maka tidaklah menjadi petunjuk bagi mereka (kaum musyrikin) berapa banyaknya Kami membinasakan umat-umat sebelum mereka, padahal mereka berjalan (di bekas-bekas) tempat tinggal umat-umat itu? Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda bagi orang yang berakal".¹⁸

Dalam tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab ayat diatas: ayat-ayat yang lalu telah menguraikan akibat buruk yang menimpa para pembangkan. Kisah-kisah yang telah diuraikan pun dapat menjadi pelajaran berharga bagi setiap orang. Maka, melalui ayat ini dan ayat-

¹⁷ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2003), hlm. 12.

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, (Jawa Barat: Sygma Examedia Arkanleema), hlm.321.

ayat berikut, Allah mengecam mereka yang enggan mengambil pelajaran dari apa yang telah diuraikan itu. Dari penutupan ayat ini mengecam siapa pun yang tidak mengambil pelajaran dari sejarah, bahkan ayat ini menilai mereka sebagai orang-orang yang tidak berakal. Bukankah dinyatakannya bahwa pada peristiwa masa lalu dan peninggalan-peninggalan sejarah terdapat tanda-tanda bagi yang berakal sehingga yang tidak melihat dan menyadarinya adalah orang-orang yang tidak berakal? Dari sini juga dapat dipahami bahwa mempelajari sejarah, menyimpan peninggalan masa lalu, serta melakukan wisata untuk menarik pelajaran merupakan hal-hal yang sangat dianjurkan oleh al-Qur'an.¹⁹

Dalam tafsir Al-Maraghiy oleh Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, tafsir ayat diatas ialah: dalam ayat-ayat terdaluhu, Allah Ta'ala menerangkan keadaan orang yang berpaling dari mengingat Allah di akhirat, dengan firman-Nya, "Kami mengumpulkannya pada hari kiamat dalam keadaan buta". Dalam ayat-ayat ini Allah menyajikan apa yang seharusnya menjadi pelajaran bagi orang-orang musyrik jika mereka mau memikirkannya. Yaitu, apa yang ditimpakan kepada para pendusta Rasul sebelum mereka, di antara umat-umat yang mereka melalui ngerinya di setiap pagi dan petang hari, seperti kaum 'Ad dan Tsamud. Kemudian, menyajikan bagaimana negeri mereka menjadi hancur dan tandus, tanpa penghuni dan peniupan api. Selanjutnya Allah

¹⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Quran: Pesan dan Keseraian Al-Quran*, (Jakarta: Lentara Hati, 2012), hlm. 705-706.

menjelaskan, bahwa sekiranya tidak karena ketetapan Allah untuk menangguhkan adzab mereka hingga waktu yang telah ditentukan, niscaya mereka ditimpa adzab yang telah menimpa umat-umat terdahulu. Sesudah itu, Allah menyuruh Rasul-Nya untuk bersabar dan tidak peduli terhadap apa yang mereka katakan.²⁰

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa dalam mengambil keputusan tidak boleh dengan jalan yang sesat untuk mencapai tujuan. Maka dari setiap peristiwa atau kejadian itu terdapat pelajaran-pelajaran dan tanda kebesaran Allah SWT, dengan begitu kita dapat menjadikan kejadian atau peristiwa sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan.

2. Lokasi

Faktor lain yang menjadi pertimbangan nasabah adalah lokasi yang mudah dicapai, adanya akses transportasi ke tempat tujuan dan lokasi yang strategis dan dekat dengan pusat perbelanjaan menjadi pertimbangan utama nasabah dalam memilih.²¹

Lokasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah, semakin strategis letak lokasi suatu bank maka semakin memberi akses mudah bagi nasabah dalam bertransaksi dan berhubungan dengan bank.²²

²⁰ Ahmad Musthafa Al-Maragiy, *Tafsir Al-Maragiy*, (Semarang: Tohaputra Semarang, 1987), hlm. 284.

²¹ Ani Rakhmanita, *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, (Jakarta: Widya Cipta, 2018), Vol 2, No. 2.

²² Budi Gautama Siregar, "Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan" (*Jurnal Tazkir*, 2016), hlm. 26.

Pemilihan lokasi dalam analisis teknis dan manajemen ini merupakan unsur pertama yang mendapat sorotan, karena ini adalah tempat dimana produksi itu akan berlangsung. Kesalahan memilih lokasi banyak membawa implikasi negatif dari proses secara keseluruhan. Pemilihan yang kurang cermat juga dapat berdampak lain, seperti adanya kerawanan sosial, alam dan pengaruh buruk dari lingkungan. Guna menghindari dari semua kemungkinan buruk itu maka pada waktu pemilihan lokasi perlu diadakan studi yang cermat, dan harus dapat merinci semua kemungkinan baik dari keunggulan maupun kelemahan dari alternatif lokasi yang ada.²³

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan lokasi yang tepat yaitudibagi menjadi dua bagian:

- a. Faktor primer
- b. Faktor skunder

Penting tidaknya kedua faktor ini sangat tergantung pada bentuk dan jenis usaha yang akan didirikan atau dapat juga dikatakan bahwa penting tidak kedua faktor ini juga adahubungannya langsung dengan tujuan dari setiap usaha yang akan didirikan itu. Faktor itu adalah: letak pasar, letak sumber bahan baku, fasilitas angkutan, ketersediaan tenaga kerja terampil, dan ketersediaan listrik, air, telepon.²⁴

²³ Iban Sofyan, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), hlm. 84-85.

²⁴ *Ibid*, hlm. 85.

3. Promosi

Dalam manajemen pemasaran dikatakan bahwa promosi merupakan ujung tombak kegiatan bisnis suatu produk dalam rangka menjangkau pasar sasaran dan menjual produk tersebut.

Sebagaimana yang dikutip dari buku Danang Sunyoto²⁵ bahwa menurut William J. Staton, promosi adalah unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang di dayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan. Bauran promosi adalah kombinasi penjualan tatap muka, periklanan, promosi penjualan, publisitas, dan hubungan masyarakat yang membantu pencapaian perusahaan.

Tanpa promosi pelanggan tidak dapat mengenal produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumen.²⁶

a. Jenis-Jenis Promosi

Sebagaimana yang dikutip dari buku Danang Sunyoto²⁷ bahwa, menurut Stanton, Etzel dan Walker ada lima jenis promosi meliputi penjualan tatap muka (*personal selling*), periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas (*publicity*), hubungan masyarakat (*public relation*).

²⁵ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: Buku Seru, 2015), hlm. 151-152

²⁶ Budi Gautama Siregar, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan" (Jurnal Al-Masharif, 2018), hlm. 68.

²⁷ *Ibid*, hlm. 152

1) Penjualan tatap muka (*personal selling*)

Penjualan pribadi adalah suatu penyajian (persentasi) suatu produk kepada konsumen akhir yang dilakukan oleh tenaga penjual perusahaan yang representatif. *Personal selling* melibatkan interaksi personal langsung antara seorang pembeli potensial dengan seorang salesmen.

2) Periklanan (*advertising*)

Aktivitas promosi memberikan pengaruh yang penting untuk keberhasilan penjualan perusahaan. Iklan merupakan salah satu alat yang umum digunakan oleh perusahaan untuk mengarahkan komunikasi persuasif pada pembeli. Periklanan adalah segala bentuk penyajian non personal dan promosi ide, barang, atau jasa oleh suatu sponsor tertentu yang memerlukan pembayaran.²⁸

3) Promosi penjualan (*sales promosi*)

Promosi penjualan adalah kegiatan penjualan yang bersifat jangka pendek dan tidak dilakukan secara berulang serta tidak rutin, yang ditujukan untuk mendorong lebih kuat mempercepat respon pasar yang ditargetkan sebagai alat promosi lainnya dengan menggunakan bentuk yang berbeda.²⁹

²⁸ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 140.

²⁹ *Ibid*, hlm. 147.

4) Publisitas (*publicity*)

Sejumlah informasi tentang seseorang, barang atau organisasi/perusahaan yang disebarluaskan ke masyarakat dengan cara membuat berita yang mempunyai arti komersial atau berupa penyajian-penyajian yang lain yang bersifat positif. Dengan demikian suatu perusahaan beserta produknya dapat menjadi perhatian umum.³⁰

5) Hubungan Masyarakat (*public relation*)

Hubungan masyarakat adalah merupakan usaha terencana oleh suatu organisasi untuk memengaruhi sikap atau golongan. Menurut Seitel (Sutisna) mengatakan bahwa setiap organisasi mempunyai hubungan masyarakat yang diinginkan atau tidak diinginkan. Hubungan masyarakat hampir setiap orang yang berhubungan dengan yang lainnya. Setiap dari kita dengan menggunakan cara tertentu atau cara lainnya mempraktekkan hubungan masyarakat setiap hari.³¹

b. Tujuan Promosi

Para pemasar melakukan promosi karena sejumlah alasan.³²

- 1) Menyediakan informasi, baik pembeli maupun penjual mendapat manfaat dari fungsi informasi yang sanggup dilakukan oleh promosi.

³⁰ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 99.

³¹ Danang Sunyoto .*Op., Cit.*, hlm. 154.

³² Abd.Shomad, *Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Islam* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm 123.

- 2) Para pembeli menemukan produk baru yang membantunya, dan para penjual dapat menginformasikan kepada calon pelanggan tentang barang-barang dan jasa.
- 3) Merangsang permintaan, salah satu tujuan paling jelas dan langsung dari promosi adalah merangsang permintaan. Para pemasar menginginkan konsumen membeli produk mereka, dan mereka menggunakan promosi untuk membuat konsumen memikirkan tindakan seperti itu.
- 4) Membedakan produk, banyak organisasi mencoba membedakan mereka dan produknya melalui penggunaan promosi. Hal tersebut khususnya penting bagi produk yang secara inheren banyak berbeda dari kompetitor mereka.
- 5) Mengingat para pelanggan saat ini, kemampuan yang ada merupakan pemirsa yang baik untuk pesan promosi.
- 6) Menghadang pesaing, promosi dapat digunakan untuk menghadang upaya pemasaran dari pesaing.
- 7) Menjawab berita negatif, kadang kala kompetisi bukanlah penjualan produk serupa dengan perusahaan lainnya. Namun juga bisa dari pihak-pihak lain yang mencoba merusak nama baik perusahaan dengan menyebarkan berita-berita negatif.
- 8) Memudahkan fluktuasi-fluktuasi permintaan, banyak perusahaan yang menghadapi tantangan-tantangan permintaan

musiman, dimana para pelanggan memiliki lebih banyak selama beberapa bulan berkurang pada bulan-bulan lainnya.

- 9) Membujuk para pengambil keputusan, iklan di media cetak atau majalah tertentu dapat memengaruhi para pengambil keputusan yang menjadi pelanggan media tersebut.³³

4. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain.³⁴

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.³⁵

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah pemberian jasa yang dilakukan satu pihak yaitu Pegadaian Syariah kepada pihak lain yaitu nasabah untuk menarik minat nasabah, dimana pemberian jasa tersebut dibuat dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

³³*Ibid*, hlm. 123.

³⁴M. Nur Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 211-212.

³⁵Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 5.

Hal tersebut akan membuat nasabah semakin yakin untuk menggunakan jasa pegadaian syariah. Dan sebaliknya jika kualitas layanan yang dinilai buruk akan dipresentasikan sebagai kualitas layanan yang baik. Jika dianggap buruk maka nasabah akan enggan dan tidak tertarik dengan pegadaian syariah. Pegadaian syariah merupakan perusahaan yang utamanya menawarkan jasa, kualitas layanan yang baik akan menjadi nilai tambah tersendiri.

Pada umumnya konsumen memilih pemasar yang dirasa nyaman dalam ingin mencari tahu tentang produk yang akan dibeli. Ramah, bersahabat, siap melayani dan mampu memberikan informasi merupakan sikap yang dibutuhkan konsumen sehingga tindakan ini dapat mendorong konsumen untuk memutuskan pembelian.

5. *Arrum* Haji

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara, saat ini PT. Pegadaian (Persero) ditunjuk oleh pemerintah untuk memberikan pembiayaan Haji bagi masyarakat, dengan produk terbarunya yaitu “*Arrum* Haji”. Sebagai produk terbaru dari pegadaian syariah yang hadir memberikan peluang bagi umat untuk berangkat haji. Dengan bermodalkan emas yang dimilikinya atau membelinya dari pegadaian, maka seseorang memiliki peluang menunaikan ibadah wajib ke tanah suci tersebut. *Arrum* Haji adalah layanan secara syariah yang memberika anda kemudahan untuk mendapat porsi haji, dengan jaminan emas anda akan memperoleh tabungan haji yang dapat

digunakan untuk mendapat porsi haji.³⁶ Arrum Haji mulai ada di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sejak tahun 2016.

a. Dasar Hukum Gadai Syariah

Dasar hukum gadai yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat Al-Qur'an, Hadis nabi Muhammad saw, *ijma'* Ulama, dan fatwa MUI. Hal ini diungkapkan sebagai berikut:³⁷

1) Al-Qur'an

Q.S Al-Baqarah (2) Ayat 283 yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai adalah sebagai berikut:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُرَ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُرَ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسُهُ إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itumenunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa

³⁶ Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

³⁷ Juhaya S.Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hlm. 316.

*kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa yang menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*³⁸

Ayat ini dijadikan sebagai dalil yang menunjukkan bahwa jaminan harus merupakan sesuatu yang dapat dipegang. Sebagaimana yang menjadi pendapat imam syafi’i dan jumhur ulama. Dan ulama lain menjadikan ayat tersebut sebagai dalil bahwa barang jaminan itu harus berada ditangan orang yang memberikan gadai.

Menurut ayat yang tertera diatas, bahwasanya Al-Qur’an memperbolehkan adanya hukum akad gadai, dengan mengecualikan jika adanya unsure riba yang terdapat didalamnya.

2) Fatwa Dewan Syariah Nasional

Landasan ini kemudian diperkuat dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan.³⁹

b. Mekanisme Memperoleh Arrum Haji

Adapun mekanisme untuk memperoleh *arrum* haji yaitu sebagai berikut:

³⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan terjemahan*, (Jawa Barat: Sygma Examedia Arkanleema), hlm. 49.

³⁹ Mardani, *Ayat-Ayat Dan Hadis Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 140.

- 1) Datang ke outlet Pegadaian dan menyerahkan persyaratan
- 2) Menandatangani akad memperoleh tabungan haji
- 3) Ke bank syariah rekanan Pegadaian untuk memperoleh SABPIH
- 4) Ke Kemenang untuk memperoleh nomor porsi/ SPPH
- 5) Menyerahkan SPPH, SA BPIH dan buku tabungan ke Pegadaian

c. Syarat *Arrum Haji*

Adapun persyaratan untuk memperoleh *Arrum Haji* yaitu:⁴⁰

- 1) Fotokopy KTP dan KK
- 2) Pas Foto 3x4 dan 4x6 masing-masing 5 lembar dengan tampak wajah 80% dan background putih
- 3) Surat Ket. Domisili
- 4) Jaminan emas batangan (LM) minimal 3.5 Gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% senilai 7 Gr
- 5) Materai 6000 sebanyak 10 lembar

B. Peneliti Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah di lakukan sebelumnya oleh:

⁴⁰ Brosur Pegadaian Syariah Alaman Bolak

Tabel II.I
Peneliti Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Peneliti | Hasil Peneliti |
|----|--|--|--|
| 1. | Nia Okta Sari, skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 2018. | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk <i>Arrum</i> Usaha Mikro Di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan | Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan dan promosi mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah. |
| 2. | Syukron Rizki Asyhari Lubis, skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 2018. | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk <i>Arrum</i> Haji di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. | Hasil dari penelitian ini adalah hubungan antara promosi, budaya, sosial dan pribadi berpengaruh terhadap keputusan nasabah. |
| 3. | Ade Sahreni Piliang, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 2018 | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mmemilih Tabungan Haji iB Makbul Pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan | Hasil dari penelitian adalah menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah |
| 4. | Muhammad Ikbal Hasibuan, skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 2017. | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Padangsidempuan Menjadi Nasabah Bank Syariah | Hasil dari penelitian ini adalah produk, bagi hasil, dan pelayanan mempuyani pengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN menjadi |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | | nasabah Bank Syariah. Dan yang paling dominan mempengaruhi keputusan mahasiswa menjadi nasabah bank syariah adalah faktor produk. |
| 5. | Ani Rakhmanita (2018), Widya Cipta Jurnal Sekretari dan Manajemen Vol 2, No. 2. | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Pembiayaan Haji Memilih Pegadaian Syariah. | Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan diperoleh bahwa promosi, pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah <i>arrum</i> haji memilih pegadaian syariah |

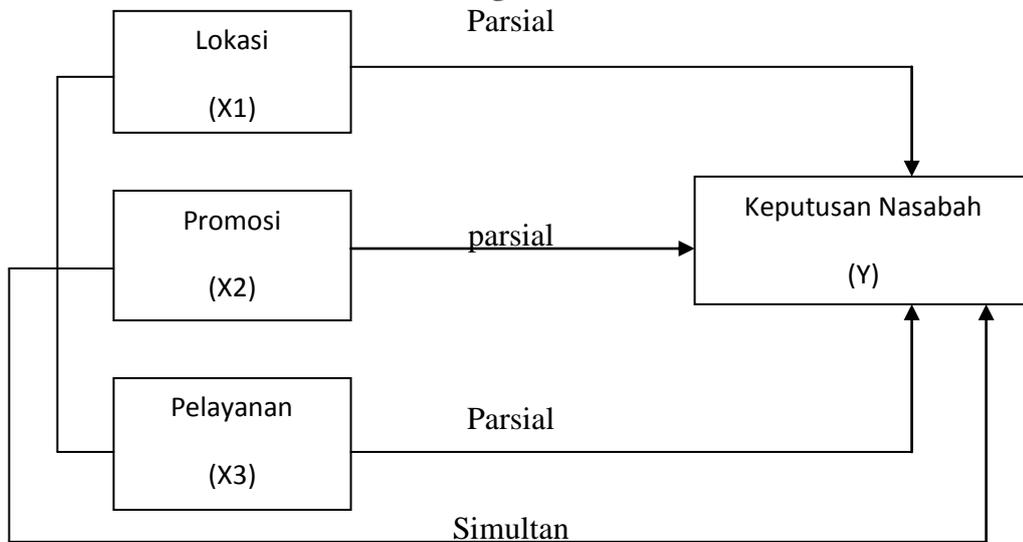
Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas adalah sama sama mengangkat judul faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada objek penelitiannya dan variabelnya.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian teori yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *Arrum* Haji di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

Agar lebih memudahkan penelitian dan pembahasan, maka penulis akan mengemukakan skema yang akan menjadi pedoman dalam penelitian yang atau penulis teliti. Secara sistematis kerangka berpikir dalam penelitian yang akan ditulis teliti digambarkan sebagai berikut:

Gambar II.I
Kerangka Pikir
Parsial



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁴¹

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: diduga terdapat pengaruh antara lokasi dengan keputusan nasabah PT.

Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dalam memilih produk *Arrum Haji*.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 134.

- H2: diduga terdapat pengaruh antara promosi dengan keputusan nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dalam pengambilan keputusan memilih produk *Arrum* Haji.
- H3: diduga terdapat pengaruh pelayanan dengan keputusan nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dalam mengambil keputusan memilih produk *Arrum* Haji.
- H4: diduga terdapat pengaruh lokasi, promosi, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang bertempat di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, yang beralamat di Jl. Serma Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E Padangsidimpuan. Waktu penelitian ini adalah mulai Januari 2020 sampai dengan Desember 2020.

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau menguraikan suatu keadaan atau kejadian sejelas mungkin dengan cara menggunakan kusioner sebagai alat untuk mengumpulkan keterangan dan informasi yang diolah dengan menggunakan statistik, yaitu analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dan dependen.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang peneliti ingin meneliti semua elmen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

⁴²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Pratik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm173.

nasabah Produk *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sebanyak 53 nasabah *Arrum* Haji.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴³ Metode Penerapan sampel yang dilakukan peneliti adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah metode pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi.⁴⁴ Alasan memilih sampel jenuh karena menurut Suharsimi Arikunto, apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴⁵ Sampel yang diambil peneliti ini adalah 53 nasabah.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan peneliti adalah primer dan skunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti.⁴⁶ Adapun data primer dalam

⁴³ *Ibid*, hlm. 174.

⁴⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 115.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). Hlm. 134.

⁴⁶ Suryani, Hedryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2015), hlm. 171.

penelitian ini merupakan penyebaran angket kepada nasabah yang menggunakan produk *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak yang berjumlah 53 orang.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam penelitian ini data skunder diperoleh dari dokumen/arsip, laporan-laporan, buku, artikel ilmiah, dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan materi yang sedang peneliti lakukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Kuisisioner (angket)

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang lain diberi tersebut bersedia memberi respon.⁴⁷ Metode yang digunakan dalam penelitian dengan menyebarkan angket kepada nasabah *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dengan angket *likert* yaitu skala lima tingkat preferensi jawaban, sebagai berikut

Tabel III.I
Tabel Alternatif Jawaban Responden

| Alternatif jawaban | Skor | Kategori Jawaban |
|--------------------|------|------------------|
| SS | 5 | Sangat Setuju |
| S | 4 | Setuju |
| KS | 3 | Kurang Setuju |

⁴⁷ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Menulis Tesis*, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm.192.

| | | |
|-----|---|---------------------|
| TS | 2 | Tidak Setuju |
| STS | 1 | Sangat Tidak Setuju |

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁴⁸

Daftar pertanyaan wawancara terhadap pihak PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak:

- a) Apakah alasan utama di keluarkannya produk *Arrum* Haji di PT. Pegadain Cabang Syariah Alaman Bolak?
- b) Berapakah jumlahdan nasabah *Arrum* Haji dari tahun 2016-2019?

F. Analisis Data

Teknik analisis data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Validitas atau keaslian adalah suatu indesk yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apayang diukur.Validitas ini akurasi instrument untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu di uji dengan skor total

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 157.

kuesioner tersebut. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila “r” hitung > “r” tabel dengan taraf signifikansi 5%.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dapat digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama.⁴⁹

Pengujian reabilitas data dengan menggunakan SPSS dengan menggunakan teknik *croanbach alpha*. Jika nilai *croanbach alpha* > 0,60 maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”, jika nilai *croanbach alpha* < 0,60 maka pernyataan-pernyataan yang di gunakan untuk mengukur variabel tersebut “tidak reliabel”.⁵⁰

3. Uji Normalitas

Uji normalitas di gunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.⁵¹ Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat, pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁵²

⁴⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: kencana, 2012), hlm. 130-131.

⁵⁰ Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian SPSS 22* (Jakarta: Ellex Media Komputindo, 2014), hlm. 36.

⁵¹ Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi. 2014), hlm. 28.

⁵² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013), hlm. 154.

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan metode *one sample kolmogorov-smirnov* persyaratan data disebut normal dengan melihat *absolute*. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal, dan jika $\text{sig} < 0,05$ maka dapat dikatakan tidak normal. Pada p plot akan membentuk plot antara nilai-nilai teoritis (sumbu x) melawan nilai-nilai yang didapat dari sampel (sumbu y). Apabila plot dari keduanya berbentuk linier (dapat dikatakan garis lurus), maka hal ini merupakan indikasi bahwa residual tersebut normal.

4. Uji Linearitas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas yaitu (X1), (X2), dan (X3) dengan variabel terikat (Y).⁵³ Maksudnya apakah garis antara X1, X2, X3, dan Y membentuk garis linear atau tidak. Berikut adalah syarat dari uji linearitas:⁵⁴

- a. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

⁵³Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), 383.

⁵⁴Imam Ghazali, *Op. Cit, hlm. 103*.

- b. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.⁵⁵ Beberapa metode uji multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation faktor* (VIF) pada model regresi. Untuk mengetahui suatu variabel regresi bebas dari multikolinieritas, yaitu mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih dari 0,05.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁵⁶ Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan kriteria suatu regresi dikatakan

⁵⁵*Ibid*, hlm. 103.

⁵⁶*Ibid*, hlm. 134.

terdeteksi heterokedastisitas apabila diagram pancar residual membentuk pola tertentu.

c. Uji Hipotesis

1) Koefisien determinasi (r^2)

Analisa determinasi dalam regresi linear berganda di gunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen semakin besar nilai r^2 (mendekati 1), maka ketepatannya di katatakan semakin baik. Maka dapat di katakana bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.⁵⁷

2) Uji Parsial (uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pengujian ini di lakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan menggunakan aplikasi SPSS, maka pengambilan kesimpulan dengan cara berikut⁵⁸:

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

⁵⁷ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 654.

⁵⁸ Duwi Priyanto, *Op.Cit*, hlm. 83-84.

b) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak

3) Uji Simultan (uji f)

Uji f dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen) secara signifikan. Atau untuk mengetahui besarnya peluang untuk memperoleh kesalahan dengan mengambil keputusan.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut ⁵⁹:

a.) Apabila nilai $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$ maka H_0 di terima dan H_a ditolak ($\alpha = 0,05$)

b.) Apabila nilai $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima ($\alpha = 0,05$).

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda di gunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen produk (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah Y pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Syariah Alaman Bolak. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut⁶⁰:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y: keputusan nasabah memilih *arrum haji*

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 63-64.

⁶⁰ Suegyarto Mangkuadmojo, *Statistik Lanjutan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 258.

A: konstantan

B1 B2 B3 : koefisien regresi atau yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen

X1 : faktor promosi

X2 : faktor pelayanan

X3 : faktor lokasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah berdirinya PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

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

Latar belakang didirikannya pegagadaaian syariah yaitu untuk mencegah *ijon*, rentenir, dang pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk mensejahterakan rakyat kecil dang untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak berdiri dan mulai membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok, dan Sibuhuan. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah, dan aman.⁶¹

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

⁶¹Wawancara dengan Bapak Harry Atmaja, Asisten *Manager* II di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, Selasa 13 Oktober 2020 pukul 12:05.

diresmikan pembukaan cabang syariah yang tepatnya di Jl. Serma Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E Padangsidimpun di depan SPBU.

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

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak⁶²

a. Visi Pegadaian Syariah

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

b. Misi Pegadaian Syariah

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

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, mudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan insfrastuktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian

⁶²www.pegadaian.com, diakses tanggal 13 Oktober 2020 pukul 20.55 WIB.

dalam mempersiapkan diri untuk menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- 3) Membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
3. Produk-produk unggulan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

a. Gadai syariah

Gadai syariah adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dalam sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan berlian, cepat prosesnya dan aman penyimpanannya.⁶³

b. *Arrum* Usaha Mikro

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

c. *Arrum* Haji

Arrum Haji adalah salah satu produk membuka peluang umat islam untuk melakukan ibadah haji. Dengan bermodalkan emas yang dimilikinya, maka seseorang memiliki peluang

⁶³Wawancara dengan Harry Atmaja, Asisten *Manager* II di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, Selasa 13 Oktober 2020 pukul 12:05.

menunaikan ibadah wajib ke tanah suci tersebut .*Arrum* Haji, merupakan produk Gadai Syariah yang arahnya membantu masyarakat menengah ke bawah yang memiliki emas untuk berangkat haji. Melalui perpaduan program yang dimiliki oleh pegadaian syariah, maka emas dijadikan sarana bagi kemaslahatan umat di dalam mempermudah mewujudkan mimpi mulia, yaitu menunaikan haji ke tanah suci.⁶⁴

d. Mulia

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai stesis yang tinggi juga merupakan investasi yang nilainya stabil, liquid, dan aman secara riil. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilik emas batangan mulai penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad Mulia menggunakan akad *Murabahah* dan *Rahn*.⁶⁵

e. Amanah

Amanah adalah produk pegadaian syariah dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini menerapkan sistem syariah dengan akad murabahah, yaitu pemberian pinjaman. Para pegawai tetap atau instansi atau

⁶⁴Wawancara dengan Harry Atmaja, Asisten *Manager* II di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, Selasa 13 Oktober 2020 pukul 12:05.

⁶⁵ Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

perusahaan tertentu dapat memanfaatkan produk ini dengan cara memberikan besarnya penghasilan. Pola perikatan jaminan sistem fidusia atau objek surat kuasa pemotongan gaji amanah tersebut.

f. Multi Pembayaran Online (MPO)

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

g. Jasa taksiran/sertifikat perhiasan

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

h. Keredit Angsuran Sistem Gadao (KRASIDA)

Kredit untuk usaha mikro dan kecil dengan jaminan emas dan berlian dengan berjangka waktu sampai 3 tahun angsuran tetap setiap bulan.⁶⁶

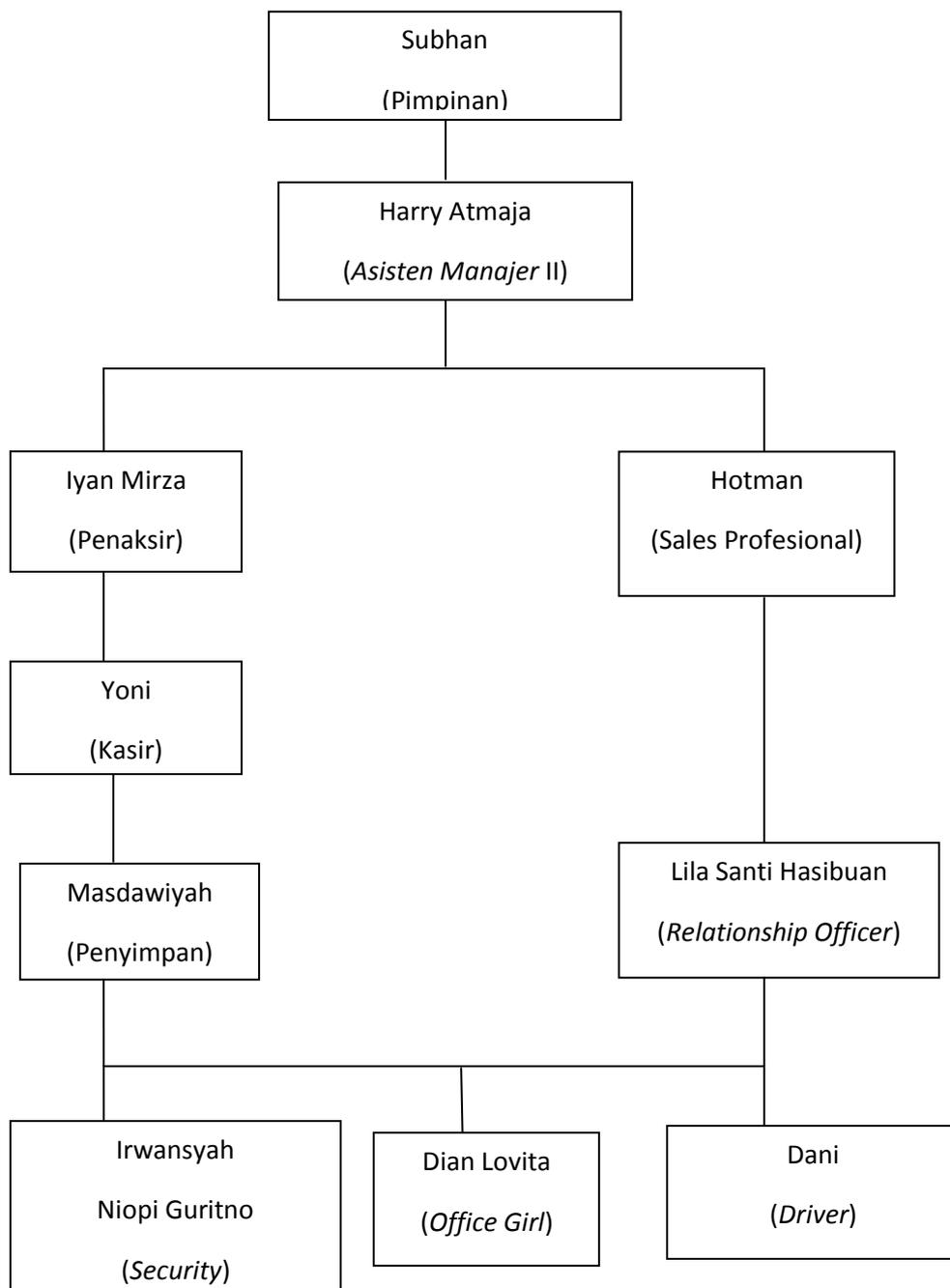
4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-

⁶⁶ Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi maupun perusahaan

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



5. Tugas dan Tanggung jawab

a. Pimpinan Cabang

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

b. Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

c. Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC.⁶⁷

B. Analisis Hasil Penelitian

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

⁶⁷Wawancara dengan Harry Atmaja, Asisten *Manager* II di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, Selasa 13 Oktober 2020 pukul 12:05.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang akan valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% atau 0.05 dengan drajat kebebasan (df) = $n-3$, dimana n = jumlah sampel, jadi $53 - 3 = 50$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2787, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|---|------------|
| Lokasi 1 | 0,825 | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$. | Valid |
| Lokasi 2 | 0,766 | | Valid |
| Lokasi 3 | 0,820 | | Valid |
| Lokasi 4 | 0,828 | | Valid |
| Lokasi 5 | 0,837 | | Valid |
| Lokasi 6 | 0,807 | | Valid |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel Lokasi adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2732. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Variabel Promosi

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|---|------------|
| Promosi 1 | 0,649 | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$ | Valid |
| Promosi 2 | 0,774 | | Valid |
| Promosi 3 | 0,748 | | Valid |
| Promosi 4 | 0,720 | | Valid |
| Promosi 5 | 0,681 | | Valid |
| Promosi 6 | 0,717 | | Valid |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel Lokasi adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2732. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|---|------------|
| Pelayanan 1 | 0,739 | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$ | Valid |
| Pelayanan 2 | 0,757 | | Valid |
| Pelayanan 3 | 0,765 | | Valid |
| Pelayanan 4 | 0,826 | | Valid |
| Pelayanan 5 | 0,791 | | Valid |
| Pelayanan 6 | 0,801 | | Valid |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel Lokasi adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2732. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.4
Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----------------------|--------------|---|------------|
| Keputusan Nasabah 1 | 0,712 | Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$ | Valid |
| Keputusan Nasabah 2 | 0,901 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 3 | 0,870 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 4 | 0,901 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 5 | 0,860 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 6 | 0,907 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 7 | 0,891 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 8 | 0,826 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 9 | 0,769 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 10 | 0,841 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 11 | 0,869 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 12 | 0,826 | | Valid |
| Keputusan Nasabah 13 | 0,909 | | Valid |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-13 untuk variabel Lokasi adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel}

adalah 0,2732. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

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

Tabel IV.5
Hasil Uji Realibilitas Variabel Lokasi

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,896 | 6 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Lokasi adalah $0,896 > 0,060$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Lokasi (X1) adalah reliabel.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabiliti Variabel Promosi

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,800 | 6 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Promosi adalah $0,800 > 0,060$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Promosi (X2) adalah reliabel.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,862 | 6 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pelayanan adalah $0,862 > 0,060$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Pelayanan (X3) adalah reliabel.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 969 | 13 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Keputusan Nasabah adalah $0,969 > 0,060$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Keputusan Nasabah (Y) adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ordinal, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* untuk mengetahui apakah distribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai lebih dari 0,05.

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas
One –sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 53 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 10.43212435 |
| Most Extreme | Absolute | .078 |
| Differences | Positive | .078 |
| | Negative | -.077 |
| Test Statistic | | .078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 nilai residual terdistribusi dengan normal.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai Sig > 0,05 dan jika nilai Sig < 0,05 maka dinyatakan tidak linier.

a. Uji Linieritas Lokasi dengan Keputusan Nasabah

Tabel IV.10
Uji Linieritas Lokasi dengan Keputusan Nasabah

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Keputusan * Lokasi | Between Groups | (Combined) | 5933.180 | 16 | 370.824 | 3.060 | .003 |
| | | Linearity | 4384.388 | 1 | 4384.388 | 36.176 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1548.792 | 15 | 103.253 | .852 | .618 |
| | Within Groups | | 4363.008 | 36 | 121.195 | | |
| Total | | | 10296.189 | 52 | | | |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. sebesar 0,618. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. $> 0,05$ ($0,618 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Keputusan Nasabah adalah linier.

b. Uji Linieritas Promosi dengan Keputusan Nasabah

Tabel IV.11
Uji Linieritas Promosi dengan Keputusan Nasabah

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Keputusan * Promosi | Between Groups | (Combined) | 5584.497 | 16 | 349.031 | 2.667 | .007 |
| | | Linearity | 2920.546 | 1 | 2920.546 | 22.315 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 2663.951 | 15 | 177.597 | 1.357 | .221 |
| | Within Groups | | 4711.692 | 36 | 130.880 | | |
| Total | | | 10296.189 | 52 | | | |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. sebesar 0,221. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. $> 0,05$ ($0,221 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Keputusan Nasabah adalah linier.

c. Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

Tabel IV.12
Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Keputusan * Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 5506.280 | 15 | 367.085 | 2.836 | .005 |
| | | Linearity | 3806.360 | 1 | 3806.360 | 29.403 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1699.920 | 14 | 121.423 | .938 | .530 |
| | Within Groups | | 4789.908 | 37 | 129.457 | | |
| | Total | | 10296.189 | 52 | | | |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel di atas nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. sebesar 0,530. Jadi, dapat disimpulkan nilai *Deviation from Linearity* pada tabel sig. $> 0,05$ ($0,530 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Keputusan Nasabah adalah linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,05 (nilai *Tolerance* $> 0,05$) dan jika nilai VIF lebih kecil dari 5 (nilai VIF < 5). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Multikoleniritas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 | | |
| Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 | .154 | 6.510 |
| Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 | .149 | 6.717 |
| Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 | .130 | 7.699 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

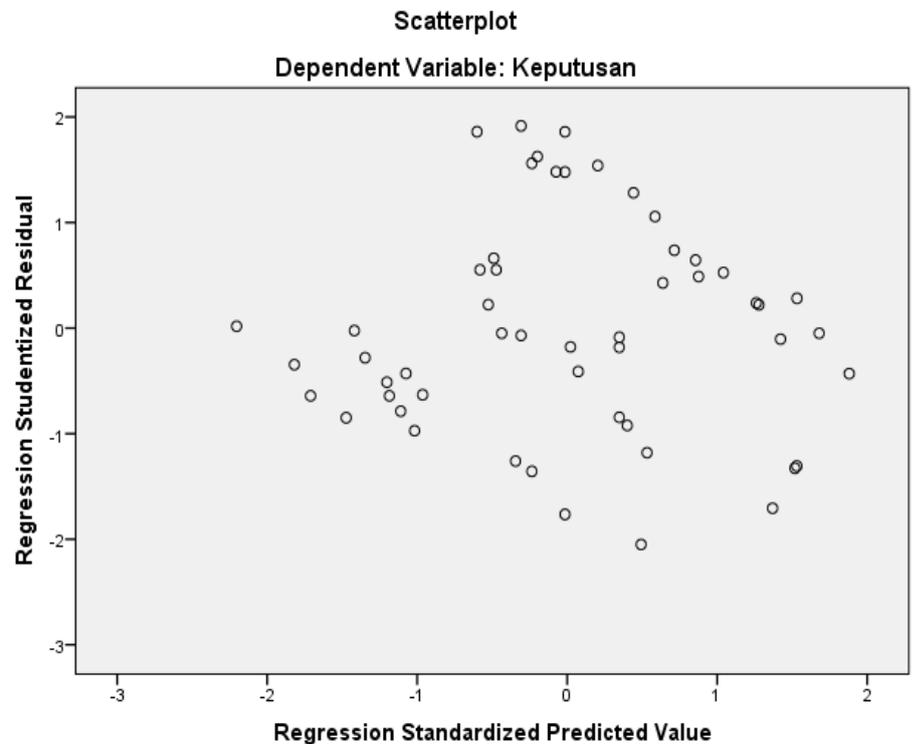
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel Lokasi adalah $0.154 > 0,05$, dan variabel Promosi adalah $0,149 > 0,05$, variabel Pelayanan adalah $0,130 > 0,05$, jadi, dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari ketiga variabel diatas lebih besar dari $0,05$ (nilai *Tolerance* $> 0,05$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel Lokasi adalah $6,510 < 10$, variabel Promosi adalah $6,717 < 10$, variabel Pelayanan adalah $7,699 < 10$. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinieritas.

b. Uji Heterokedastisitas

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

Gambar IV.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

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

c. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted r Square*)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Ketentuannya jika R^2 sama dengan nol, maka tidak

ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai *Adjusted R²* sama dengan satu, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah satu persen.

Tabel IV.14
Hasil Uji Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .671 ^a | .450 | .417 | 10.747 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,671 atau 67,1%, artinya korelasi antara variabel lokasi, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 67,1%. Hubungan antara lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah berada dalam interpretasi hubungan yang kuat, hal ini sesuai dengan nilai tabel. Nilai R^2 (*Adjusted r Square*) sebesar 0,417. Menunjukkan bahwa 41,7% variabel X1, X2, X3 mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk *Arrum haji* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sedangkan 58,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel IV.15
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 | | |
| Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 | .154 | 6.510 |
| Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 | .149 | 6.717 |
| Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 | .130 | 7.699 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Untuk interpretasi uji t pada tabel di atas sebagai berikut

a) Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel lokasi sebesar 2,644 dan untuk t_{tabel} diperoleh rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$ yang diperoleh sebesar 1,67655 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,644 > 1,67655$) dan $0,011 < 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah.

b) Pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas promosi sebesar -1,429 dan untuk t_{tabel} diperoleh rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$ yang diperoleh sebesar 1,67655 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,429 < 1,67655$) dan $0,159 > 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah.

c) Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 1,080 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$ hasil yang diperoleh sebesar 1,67655 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,080 < 1,67655$) dan $0,286 > 0,05$ jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah.

3) Uji Signifikan Simultan (Uji f)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel IV.16
Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji f)

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 4637.069 | 3 | 1545.690 | 13.383 | .000 ^b |
| Residual | 5659.119 | 49 | 115.492 | | |
| Total | 10296.189 | 52 | | | |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) pada tabel di V.17 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 13,383 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $df = 53 - 3 - 1 = 49$ yang diperoleh hasilnya sebesar 2,79 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,383 > 2,79$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama lokasi, promosi dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel IV.17
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 |
| Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 |
| Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 |
| Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 |

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0 (data diolah, 2020)

Hasil uji regresi linier berganda pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *unstandardized coefficients* tabel di atas maka persentase analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = \alpha + b_1L + b_2PR + b_3P + e$$

$$KN = -1,126 + 2,240 + -1,371 + 1,025$$

Keterangan:

KN = Keputusan Nasabah

α = Koefisien konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = Konstanta perubahan variabel X terhadap Y

L= Lokasi

PR = Promosi

P = Pelayanan

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) bernilai negatif sebesar -1,126 dapat diartikan bahwa kualitas lokasi, promosi, dan pelayanan diasumsikan 0 maka keputusan nasabah nilainya sebesar -1,126 satuan.
- b. Nilai koefisien variabel lokasi (b_1) bernilai positif sebesar 2,2240 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah mengalami peningkatan sebesar 2,2240 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien variabel promosi (b_2) bernilai negatif sebesar -1,371 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan promosi sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah mengalami penurunan sebesar -1,371 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
- d. Nilai koefisien variabel pelayanan (b_3) bernilai positif sebesar 1,025 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pelayanan sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah mengalami peningkatan sebesar 1,025 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dan mengolah hasil jawaban

para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 23 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Alaman Bolak.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel lokasi sebesar 2,644 dan untuk t_{tabel} diperoleh rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$ hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,67655 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,644 > 1,67655$) dan ($0,011 < 0,05$) jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh lokasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak terhadap keputusan nasabah. Hal ini dikarenakan untuk memperoleh keputusan nasabah dalam memilih sebuah perusahaan untuk bertransaksi, perusahaan harus menawarkan lokasi yang nyaman, bersih dan tempat yang strategis berada di pusat kota, dekat dengan pasar, dan mudah dijangkau angkutan umum. Pelanggan yang nyaman dalam melakukan transaksi di perusahaan tersebut akan lebih sering melakukan transaksi. Penelitian ini juga sejalan dengan teori Basu Swasta dalam buku *Azas-azas Pemasaran* “lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan dalam pengembangan usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu”.⁶⁸

2. Pengaruh Promosi terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

⁶⁸ Swasta Basu, *Azas-azas Pemasaran* (Yogyakarta: liberty, 2002), hlm. 24.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel promosi sebesar -1,429 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$, hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar = 1,67655 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,429 < 1,67655$) dan ($0,159 > 0,05$), jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh promosi yang dilakukan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini tidak sejalan dengan dengan teori William J. Staton dari buku Danang Sunyoto, perilaku konsumen dan pemasaran “promosi adalah unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang di dayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan. Bauran promosi adalah kombinasi penjualan tatap muka, periklanan, promosi pejualan, publisitas, dan hubungan masyarakat yang membantu pencapaian perusahaan”.⁶⁹

3. Pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 1,080 dan untuk t_{tabel} diperoleh rumus $df = (n-k-1)$, $df = (53-3-1) = 49$ diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,67655 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,67655 > 1,080$) dan ($0,286 > 0,05$) jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh pelayanan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini tidak sejalan dengan teori M. Nur Rianto AL Arif dalam buku dasar-dasar pemasaran bank

⁶⁹ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: Buku Seru, 2015), hlm. 151-152.

syariah “pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain”.⁷⁰ Penelitian ini juga tidak sejalan dengan peneliti terdahulu oleh Muhammad Ikbal Hasibuan dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Padangsidimpuan Menjadi Nasabah Bank Syariah” menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan nasabah.

4. Pengaruh Lokasi, Promosi dan Pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih *Arrum* haji pada PT. Pegadaian Cbang Syariah Alaman Bolak.

Berdasarkan tabel uji signifikansi uji simultan (uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 13,383 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistic dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 53-3-1 = 49$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,79 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,383 > 2,79$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama lokasi, promosi dan pelayanan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

⁷⁰ M. Nur Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 211-212.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ade Sahreni Piliang yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji iB Makbul pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan” menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah.⁷¹

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapat hasil yang sempurna sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang dalam melakukan penulisan skripsi.
2. Dalam menyebarkan angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan oleh peneliti yang dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Keterbatasan melakukan penelitian di beberapa waktu terutama dalam menyebarkan angket dikarenakan *sosial distancing* yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19.

⁷¹ Ade Sahreni Piliang, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Haji Ib Makbul Pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan” (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 24.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Determinan Keputusan Nasabah Dalam Memilih *Arrum* Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu:

1. Secara parsial variabel X1 lokasi dengan taraf signifikan 5 persen diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,644 > 1,67655$), hal ini menunjukkan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
2. Secara parsial variabel X2 promosi dengan taraf signifikan 5 persen diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,429 < 1,67655$), hal ini menunjukkan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. Secara parsial variabel X3 pelayanan dengan taraf signifikan 5 persen diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,080 > 1,67655$), hal ini menunjukkan pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.
4. Hasil secara simultan dengan taraf signifikan 5 persen menyatakan bahwa antara variabel lokasi, promosi, dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,383 >$

2,79). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,417. Menunjukkan bahwa 41,7 persen variabel lokasi, promosi, dan pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sedangkan 58,3 persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan dimasa yang akan datang demi penyapaian manfaat yang optimal dan pengembangan dari hasil penelitian ini. Adapun saran peneliti berdasarkan kesimpulan diatas, sebagai berikut:

1. Kepada perusahaan

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk *arrum* haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak. Sedangkan promosi dan pelayanan tidak terlalu berpengaruh. Maka disarankan pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak agar jangan terlalu fokus melakukan promosi yang begitu gencar.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat terhadap keputusan nasabah dan mengetahui faktor apa saja

yang membuat nasabah memilih suatu produk. Serta masyarakat lebih pandai untuk mengambil keputusan terhadap suatu produk.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini. Menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan nasabah, selain dari faktor lokasi, promosi, dan pelayanan untuk memperoleh hasil yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abd. Shomad, *Hukum Islam Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Ahmad Musthafa Al-Maragiy, *Tafsir Al-Maragiy*, Semarang: Tohaputra Semarang, 1987.
- Asmara Indahingwati dan Novianto Eko Nugroho, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Damsar dan Indrayani, *Pengantar Sosiologi Pedesaan*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta: Buku Seru, 2015.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, Jawa Barat: Sygma Examedia Arkanleema.
- Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: Andi. 2014.
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian SPSS 22*, Jakarta: Ellex Media Komputindo, 2014.
- Iban Sofyan, *Studi Kelayakan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013.
- Juhaya S. Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: kencana, 2012.
- M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Nur Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Quran: Pesan dan Keseraian Al-Quran*, Jakarta: Lentara Hati, 2012.
- Mardalis, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Mardani, *Ayat-Ayat Dan Hadis Ekonomi Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2003.
- Philip Kotler and Keller Kevin Lane, *Marketing Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia dari PT. Indeks (2007). Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang.
- Raymond McLeod, Jr. dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2008.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Suegyarto Mangkuadmojo, *Statistik Lanjutan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel* Bandung: Alfabeta, 2015.
- _____, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan metode R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- _____, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suryani, Hedryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2015.

Swasta Basu, *Azas-azas Pemasaran* Yogyakarta: liberty, 2002.

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

Vinna Sri Yunarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Jurnal

Ani Rakhmanita, “ *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Pembiayaan Haji Memilih Pegadaian Syariah*”. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, (Widya Cipta), Vol 2, No. 2.

Budi Gautama Siregar, “*Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi’ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*” *Jurnal Tazkir*, 2016.

Budi Gautama Siregar, “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan*” *Jurnal Al-Masharif*, 2018.

Sumber Lain

Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

Wawancara dengan Bapak Harry Atmaja, Asisten *Manager* II di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak, Selasa 13 Oktober 2020 pukul 12:05.

www.pegadaiansyariah.co.id. Diakses hari sabtu, 07 Januari 2020.

www.pegadaian.com, diakses tanggal 13 Oktober 2020 pukul 20.55 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Rika Mustika Harahap
JenisKelamin : Perempuan
Tempat, tanggalLahir : Parsorminan, 30 Desember 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
AlamatLengkap :Dusun Parsorminan, Desa Parandolok Mardomu, kec.
Sapirok, kab. Tapsel
Telepon/No.HP : 0813 7070 0838
E-mail : rmustika451@gmail.com.

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Muhammadiyah Parsorminan
Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 4 Sapirok
Tahun2013-2016 : SMA Negeri 1 Sapirok
Tahun 2016-2020 : Program Sarjana (Starata-1) Perbankan Syari'ah IAIN
Padangsidempuan

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Muhlis Harahap
Alamat : Dusun Parsorminan, Desa Parandolok Mardomu, Kec.
Sapirok, Kab.
Tapsel
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Petani
NamaIbu : Nisra Wati Siregar
Alamat :Dusun Persoeminan, Desa Parandolok Mardomu, Kec.
Sapirok, Kab.
Tapsel
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Petani

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Validasi
Lampiran 2 Lembar Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Uji Validasi
Lampiran 4 Hasil Reliabilitas
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Tabel Titik Persentasi Distribusi t
Tabel Titik Persentasi Distribusi F
Surat Mohon Izin Pra Riset
Surat Mohon Izin Riset
Surat Telah Selesai Melakukan Riset
Daftar Riwayat Hidup
Dokumentasi Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak / ibu Nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

Di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu nasabah untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Determinan Keputusan Nasabah Memilih Arrum Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak”**.

Atas kesediaan Bapak/Ibu nasabah meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Billahittaufig Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Rika Mustika Harahap
NIM. 1640100079

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUTUSAN NASABAH

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator | No Soal | V | VR | TV |
|----------------------------|-----------|---|----|----|
| Pengenalan kebutuhan | 1, 2, 3 | | | |
| Pencarian Informasi | 4, 5, 6 | | | |
| Evaluasi Alternatif | 7, 8 | | | |
| Keputusan Membeli | 9, 10, 11 | | | |
| Perilaku sesudah pembelian | 12, 13 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidimpuan, September 2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 200113018301

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M.Si.

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Determinan Keputusan Nasabah Memilih Arrum Haji pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak”.

Yang disusun oleh:

Nama : Rika Mustika Harahap

Nim : 16 401 00079

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, September 2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 200113018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET LOKASI

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator | No Soal | V | VR | TV |
|---------------|---------|---|----|----|
| Mudah diakses | 1, 2 | | | |
| Strategis | 3, 4 | | | |
| Nyaman | 5, 6 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, September 2020

Validator

H. Ali Hardana, M.Si.

NIDN. 200113018301

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET PROMOSI**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator | No Soal | V | VR | TV |
|-------------------------------|---------|---|----|----|
| Brosur yang menarik | 1, 2 | | | |
| Promosi di berbagai instansi | 3, 4, 5 | | | |
| Informasi dari mulut ke mulut | 6 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....

Padangsidimpuan, September 2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si.
NIDN. 200113018301

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator | No Soal | V | VR | TV |
|---------------------|---------|---|----|----|
| Keramahan | 1, 2 | | | |
| Kesopanan | 3 | | | |
| Kecepatan pelayanan | 4, 5, 6 | | | |

Catatan:

.....
.....
.....
.....

Padangsidimpuan, September 2020

Validator

H. Ali Hardana, M.Si.

NIDN. 200113018301

ANGKET PENELITIAN

Determinan Keputusan Nasabah Memilih Arrum Haji pada PT. Pegadaian

Cabang Syariah Alaman Bolak

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : _____

Alamat : _____

Pekerjaan : _____

Lama Menabung : a. 1-5 tahun c. 10-15 tahun
b. 5-10 tahun d. 15-20 tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

| No. | Pernyataan |
|-----|---------------------------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) |
| 2. | Setuju (S) |
| 3. | Kurang Setuju (KS) |
| 4. | Tidak Setuju (TS) |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) |

Variabel Pelayanan (X3)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial | | | | | |
| 2 | Tidak sabar dalam melayani nasabah | | | | | |
| 3 | Kesopanan karyawan dalam berpenampilan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak | | | | | |
| 4 | Karyawan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak cepat melayani nasabah | | | | | |
| 5 | Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 6 | Pegawai memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas | | | | | |

Variabel Promosi (X2)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | PT. Pegadaian Cabang Syariah melakukan periklanan dengan menyebar brosur | | | | | |
| 2 | Brosur produk PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sangat menarik | | | | | |
| 3 | PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak melakukan promosi ke berbagai instansi | | | | | |
| 4 | Karyawan PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak terjun langsung ke lapangan untuk menawarkan produk | | | | | |
| 5 | Pegawai PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman bolak melakukan promosi ke sekolah-sekolah | | | | | |
| 6 | Saya mengetahui produk pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dari keluarga saya | | | | | |

Variabel lokasi (X1)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Lokasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dijangkau angkutan umum | | | | | |
| 2 | PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dekat dengan jalan raya | | | | | |
| 3 | PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dekat dengan pasar | | | | | |
| 4 | Lokasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak berada di pusat kota | | | | | |
| 5 | Kondisi lingkungan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak kurang nyaman dan kurang bersih | | | | | |
| 6 | Saya merasa nyaman bertransaksi di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak | | | | | |

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | TST |
| 1 | Saya memilih <i>Arrum</i> haji karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya | | | | | |
| 2 | Saya membutuhkan lembaga keuangan yang mudah dijangkau | | | | | |
| 3 | Membutuhkan dana yang cepat untuk membantu saya melaksanakan ibadah haji | | | | | |
| 4 | Keluarga saya memberikan informasi tentang produk pegadaian syariah | | | | | |
| 5 | Mencari informasi produk dengan datang langsung ke pegadaian syariah | | | | | |
| 6 | Dengan melihat website pegadaian syariah saya mendapat informasi tentang <i>arum</i> haji | | | | | |
| 7 | Mengevaluasi beberapa produk yang ada di pegadaian syariah selain <i>arrum</i> haji | | | | | |
| 8 | Membandingkan beberapa produk-produk pegadaian syariah | | | | | |
| 9 | Keputusan memilih produk <i>arrum</i> haji karena prosesnya mudah dan cepat | | | | | |
| 10 | Memutuskan memilih produk <i>arrum</i> haji karena berdasarkan pengalaman keluarga saya | | | | | |
| 11 | Memutuskan memilih produk <i>arrum</i> haji setelah adanya promosi yang dilakukan pegadaian syariah | | | | | |
| 12 | Saya tidak puas menggunakan produk <i>arrum</i> haji karena fasilitas pelayanannya kurang memadai | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Saya akan merekomendasikan produk <i>arrum</i> haji kepada saudara-saudara saya | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

Padangsidimpuan, 2020
Responden

(.....)

| Responden | Lokasi (X1) | | | | | | Skor Total |
|-----------|-------------|------|------|------|------|------|------------|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 6 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 7 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 21 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 24 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 20 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 15 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 20 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 15 |
| 42 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 46 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 16 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 14 |
| 48 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 16 |
| 50 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |

| Responden | Promosi (X2) | | | | | | Total Skor |
|-----------|--------------|------|------|------|------|------|------------|
| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 21 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 20 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 21 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 20 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 19 |
| 8 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 9 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 11 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 |
| 18 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 21 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 20 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 25 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 21 |
| 38 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 21 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 17 |
| 41 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 20 |
| 43 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 44 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 |
| 45 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 46 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 18 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 21 |
| 52 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 22 |

| Responden | Pelayanan (X3) | | | | | | Total Skor |
|-----------|----------------|------|------|------|------|------|------------|
| | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 22 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 20 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 21 |
| 16 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 20 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 19 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 26 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 34 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 22 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 38 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 13 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 15 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 15 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 16 |
| 43 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15 |
| 45 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 17 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 15 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 18 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 51 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 20 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 22 |
| 53 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 20 |

| Responden | Keputusan (Y) | | | | | | | | | | | | | Total Skor |
|-----------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|------------|
| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | Y12 | Y13 | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 58 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 52 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 54 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 56 |
| 13 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 14 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 34 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 36 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 33 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 19 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 20 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 37 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 40 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 32 |
| 23 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 34 |
| 24 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 52 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 51 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 52 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 53 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 54 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| 34 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 35 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 41 |
| 37 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 40 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 25 |
| 39 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 22 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 40 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 18 |
| 41 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 23 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 18 |
| 43 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 44 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 45 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 46 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 20 |
| 47 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 21 |
| 48 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 49 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 24 |
| 50 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| 51 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 22 |
| 52 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 53 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 20 |

Validitas X1 Lokasi

| | | Correlations | | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | Total |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .638** | .666** | .572** | .622** | .561** | .825** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .638** | 1 | .532** | .643** | .551** | .422** | .766** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .002 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .666** | .532** | 1 | .549** | .652** | .630** | .820** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X1.4 | Pearson Correlation | .572** | .643** | .549** | 1 | .635** | .655** | .828** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X1.5 | Pearson Correlation | .622** | .551** | .652** | .635** | 1 | .606** | .837** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X1.6 | Pearson Correlation | .561** | .422** | .630** | .655** | .606** | 1 | .807** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Total | Pearson Correlation | .825** | .766** | .820** | .828** | .837** | .807** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |

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

Validitas X2 Pomosi

| | | Correlations | | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | Total |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .599** | .327* | .294* | .351** | .357** | .649** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .017 | .033 | .010 | .009 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .599** | 1 | .435** | .518** | .334* | .450** | .774** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .000 | .014 | .001 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .327* | .435** | 1 | .548** | .528** | .362** | .748** |
| | Sig. (2-tailed) | .017 | .001 | | .000 | .000 | .008 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X2.4 | Pearson Correlation | .294* | .518** | .548** | 1 | .390** | .428** | .720** |
| | Sig. (2-tailed) | .033 | .000 | .000 | | .004 | .001 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X2.5 | Pearson Correlation | .351** | .334* | .528** | .390** | 1 | .325* | .681** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 | .014 | .000 | .004 | | .018 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| X2.6 | Pearson Correlation | .357** | .450** | .362** | .428** | .325* | 1 | .717** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 | .001 | .008 | .001 | .018 | | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Total | Pearson Correlation | .649** | .774** | .748** | .720** | .681** | .717** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |

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

| | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Total | Pearson Correlation | .739** | .757** | .765** | .826** | .791** | .802** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Y9 | Pearson Correlation | .462** | .733** | .698** | .592** | .688** | .687** | .666** | .524** | 1 | .586** | .634** | .603** | .665** | .769** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Y10 | Pearson Correlation | .536** | .720** | .642** | .746** | .727** | .755** | .764** | .695** | .586** | 1 | .663** | .705** | .772** | .841** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Y11 | Pearson Correlation | .610** | .759** | .720** | .801** | .814** | .747** | .722** | .660** | .634** | .663** | 1 | .705** | .800** | .869** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Y12 | Pearson Correlation | .615** | .755** | .684** | .782** | .623** | .676** | .667** | .637** | .603** | .705** | .705** | 1 | .722** | .826** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Y13 | Pearson Correlation | .633** | .822** | .751** | .816** | .770** | .805** | .797** | .707** | .665** | .772** | .800** | .722** | 1 | .909** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |
| Total | Pearson Correlation | .712** | .902** | .870** | .901** | .860** | .907** | .891** | .826** | .769** | .841** | .869** | .826** | .909** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 |

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

Reliabilitas X1 Lokasi

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .896 | 6 |

Reabilitas X2 Promosi

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .800 | 6 |

Reabilitas X3 Pelayanan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .862 | 6 |

Reabilitas Y Keputusan Nasabah

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .969 | 13 |

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N | | 53 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 10.43212435 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .078 |
| | Positive | .078 |
| | Negative | -.077 |
| Test Statistic | | .078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Linieritas Lokasi dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------|----------------|-----------------------------|-------------------|----|----------------|--------|------|
| Keputusan * Lokasi | Between Groups | (Combined) | 5933.180 | 16 | 370.824 | 3.060 | .003 |
| | | Linearity | 4384.388 | 1 | 4384.388 | 36.176 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1548.792 | 15 | 103.253 | .852 | .618 |
| | Within Groups | | 4363.008 | 36 | 121.195 | | |
| | Total | | 10296.189 | 52 | | | |

Linieritas Promosi dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Keputusan * Promosi | Between Groups | (Combined) | 5584.497 | 16 | 349.031 | 2.667 | .007 |
| | | Linearity | 2920.546 | 1 | 2920.546 | 22.315 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 2663.951 | 15 | 177.597 | 1.357 | .221 |
| Within Groups | | | 4711.692 | 36 | 130.880 | | |
| Total | | | 10296.189 | 52 | | | |

Linieritas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Keputusan * Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 5506.280 | 15 | 367.085 | 2.836 | .005 |
| | | Linearity | 3806.360 | 1 | 3806.360 | 29.403 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 1699.920 | 14 | 121.423 | .938 | .530 |
| Within Groups | | | 4789.908 | 37 | 129.457 | | |
| Total | | | 10296.189 | 52 | | | |

Uji Multikolinieritas

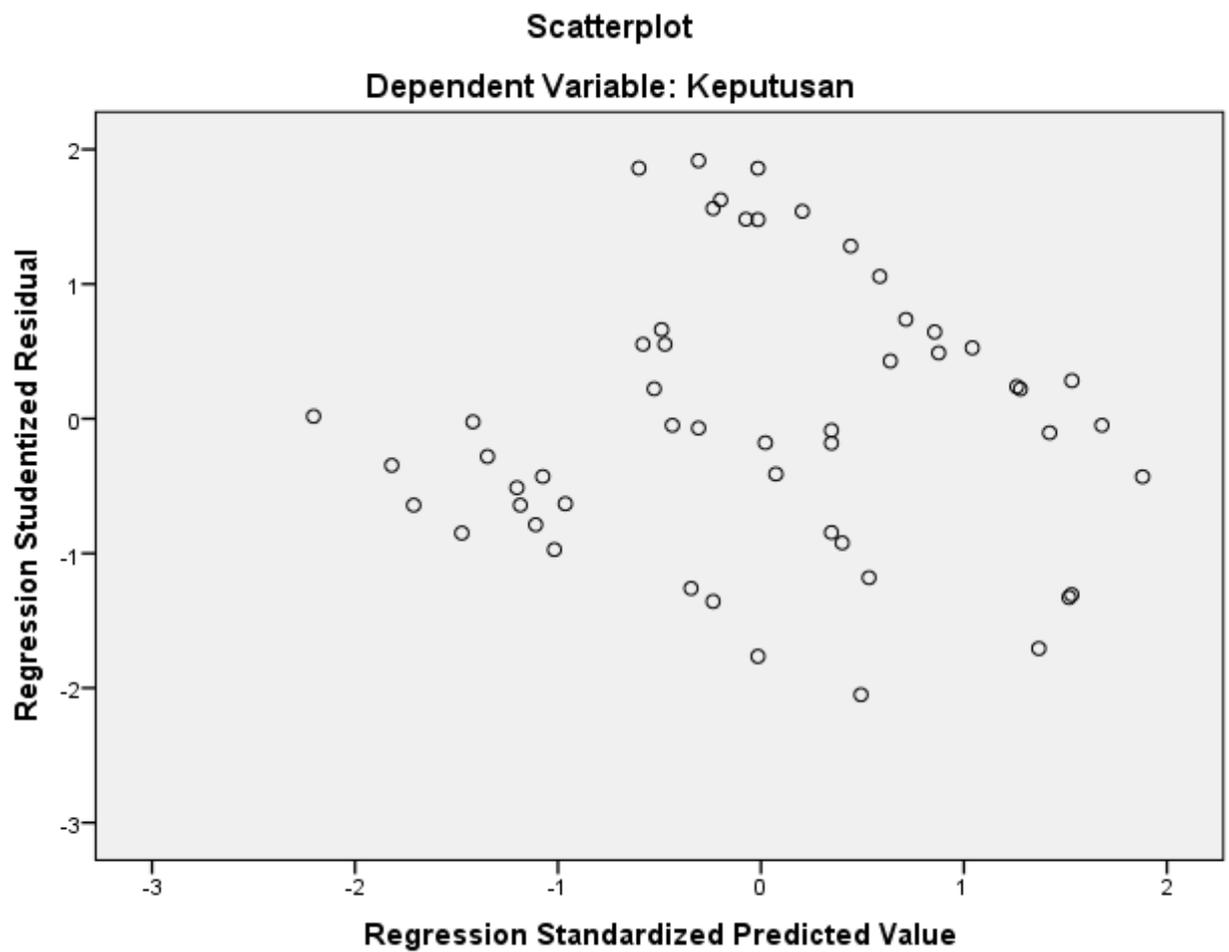
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 | | |
| | Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 | .154 | 6.510 |

| | | | | | | | |
|-----------|--------|------|-------|--------|------|------|-------|
| Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 | .149 | 6.717 |
| Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 | .130 | 7.699 |

a. Dependent Variable: Keputusan

Uji Heteroskedastisitas



Uji Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .664 ^a | .441 | .406 | 11.103 |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi, Promosi

b. Dependent Variable: Keputusan

Uji Parsial (Uji t)

| | | Coefficients ^a | | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-----------|-------------------------|--|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | | |
| 1 | (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 | | | |
| | Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 | .154 | 6.510 | |
| | Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 | .149 | 6.717 | |
| | Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 | .130 | 7.699 | |

a. Dependent Variable: Keputusan

Uji Signifikan Simultan (Uji f)

| | | ANOVA ^a | | | | |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4637.069 | 3 | 1545.690 | 13.383 | .000 ^b |
| | Residual | 5659.119 | 49 | 115.492 | | |
| | Total | 10296.189 | 52 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan

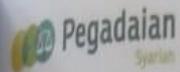
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi, Promosi

Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -1.126 | 8.265 | | -.136 | .892 |
| Lokasi | 2.240 | .847 | .715 | 2.644 | .011 |
| Promosi | -1.371 | .959 | -.392 | -1.429 | .159 |
| Pelayanan | 1.025 | .949 | .317 | 1.080 | .286 |

a. Dependent Variable: Keputusan



Padangsidempuan, 13 Agustus 2020

Nomor : 87/10068/2020
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidempuan
Di,
Padang Sidempuan.

Hal : **Permohonan Izin Pra Riset.**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Menindaklanjuti surat Bapak No : 1533/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020, tanggal 10 Agustus 2020. Hal Mohon Izin Pra Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Pra Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal-hal yang berkaitan dalam Pra Riset kepada mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero). Adapun daftar nama yang melakukan Pra Riset sbb ;

| No | Nama Mahasiswa | NIM | Jenis Kelamin | Jurusan/prodi |
|----|----------------------|------------|---------------|-------------------|
| 1 | Rika Mustika Harahap | 1640100079 | Perempuan | Perbankan Syariah |

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



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

www.pegadaian.co.id



Padangsidempuan, 12 Oktober 2020

Nomor : 104/60068/2020
 Lampiran : -
 Urgensi : Biasa

Kesada Yth,
 Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidempuan
 Di
 Padang Sidempuan.

Hal : Permohonan Izin Riset.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Merindaklanjuti surat Bapak No : 1760/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020, tanggal 04 September 2020. Hal Mohon Izin Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal-hal yang berkaitan dalam Riset para mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero). Adapun daftar nama yang melakukan Riset di Cabang Syariah Alaman Bolak sbb :

| No | Nama Mahasiswa | NIM | Jenis Kelamin | Jurusan/prodi |
|----|----------------------|------------|---------------|-------------------|
| 1 | Rika Mustika Harahap | 1640100079 | Perempuan | Perbankan Syariah |

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

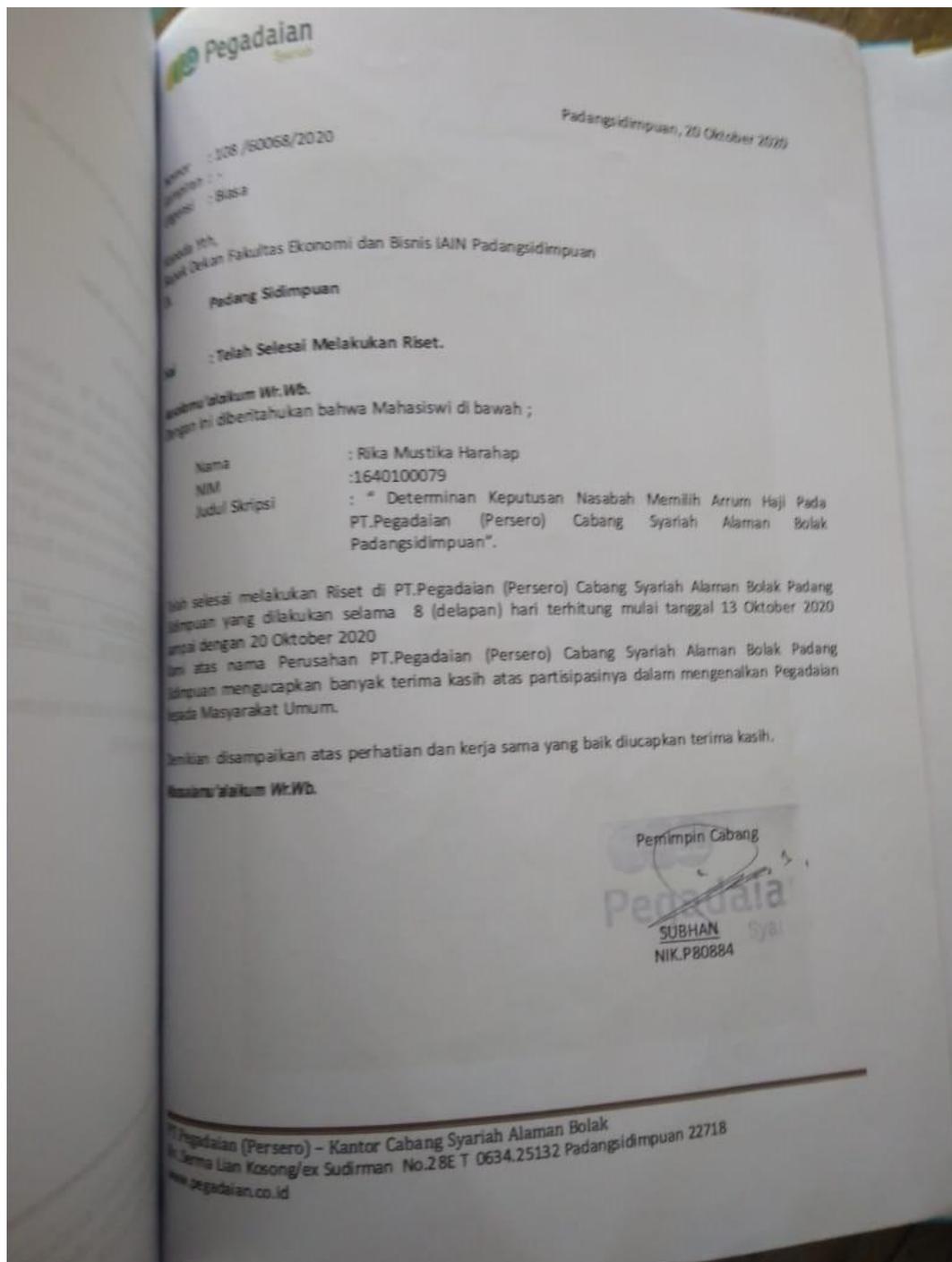
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang

SUBHAN
 NIK.P80884

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

www.pegadaian.co.id



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

| Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|----|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|
| df | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 1 | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2 | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265 | 6.96456 | 9.92484 | 22.32712 |
| 3 | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 10.21453 |
| 4 | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 |
| 5 | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 |
| 6 | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 |
| 7 | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 |
| 8 | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 |
| 9 | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 |
| 10 | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 |
| 11 | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 |
| 12 | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 |
| 13 | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 |
| 14 | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 |
| 15 | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 |
| 16 | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 |
| 17 | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 |
| 18 | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 |
| 19 | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 |
| 20 | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 |
| 21 | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 |
| 22 | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 |
| 23 | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 |
| 24 | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 |
| 25 | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 |
| 26 | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 |
| 27 | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 |
| 28 | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 |
| 29 | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 |
| 30 | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 |
| 31 | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 |
| 32 | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 |
| 33 | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 |
| 34 | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 |
| 35 | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 |
| 36 | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| 37 | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| 38 | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.42857 | 2.71156 | 3.31903 |
| 39 | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| 40 | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

| df | P: | | 0.10 | | 0.05 | | 0.025 | | 0.01 | | 0.005 | | 0.001 | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 0.25 | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.15 | 0.10 | 0.075 | 0.050 | 0.025 | 0.010 | 0.005 | 0.002 | 0.001 | 0.0005 |
| 41 | 0.88952 | 1.30254 | 1.68286 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.20127 | | | | | | | |
| 42 | 0.88938 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41947 | 2.69907 | 3.29595 | | | | | | | |
| 43 | 0.88924 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01699 | 2.41825 | 2.69610 | 3.29089 | | | | | | | |
| 44 | 0.88911 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 | | | | | | | |
| 45 | 0.88998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 | | | | | | | |
| 46 | 0.87986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01280 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 | | | | | | | |
| 47 | 0.87975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 | | | | | | | |
| 48 | 0.87964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 | | | | | | | |
| 49 | 0.87953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40480 | 2.67995 | 3.26508 | | | | | | | |
| 50 | 0.87943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67778 | 3.26141 | | | | | | | |
| 51 | 0.87933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25788 | | | | | | | |
| 52 | 0.87924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 | | | | | | | |
| 53 | 0.87915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39870 | 2.67182 | 3.25127 | | | | | | | |
| 54 | 0.87906 | 1.29743 | 1.67358 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66988 | 3.24815 | | | | | | | |
| 55 | 0.87898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 | | | | | | | |
| 56 | 0.87890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 | | | | | | | |
| 57 | 0.87882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 | | | | | | | |
| 58 | 0.87874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66328 | 3.23680 | | | | | | | |
| 59 | 0.87867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 | | | | | | | |
| 60 | 0.87860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 | | | | | | | |
| 61 | 0.87853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 | | | | | | | |
| 62 | 0.87847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 | | | | | | | |
| 63 | 0.87840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 | | | | | | | |
| 64 | 0.87834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 | | | | | | | |
| 65 | 0.87828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 | | | | | | | |
| 66 | 0.87823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 | | | | | | | |
| 67 | 0.87817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 | | | | | | | |
| 68 | 0.87811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 | | | | | | | |
| 69 | 0.87806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 | | | | | | | |
| 70 | 0.87801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 | | | | | | | |
| 71 | 0.87796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 | | | | | | | |
| 72 | 0.87791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37928 | 2.64585 | 3.20733 | | | | | | | |
| 73 | 0.87787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20587 | | | | | | | |
| 74 | 0.87782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20408 | | | | | | | |
| 75 | 0.87778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 | | | | | | | |
| 76 | 0.87773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20088 | | | | | | | |
| 77 | 0.87769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 | | | | | | | |
| 78 | 0.87765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 | | | | | | | |
| 79 | 0.87761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 | | | | | | | |
| 80 | 0.87757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63868 | 3.19526 | | | | | | | |

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

Tabel r untuk df = 1 - 50

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9900 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8827 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8981 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 161 | 199 | 216 | 225 | 230 | 234 | 237 | 239 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 246 | 246 |
| 2 | 18.51 | 19.00 | 19.16 | 19.25 | 19.30 | 19.33 | 19.35 | 19.37 | 19.38 | 19.40 | 19.40 | 19.41 | 19.42 | 19.42 | 19.43 |
| 3 | 10.13 | 9.55 | 9.28 | 9.12 | 9.01 | 8.94 | 8.89 | 8.85 | 8.81 | 8.79 | 8.76 | 8.74 | 8.73 | 8.71 | 8.70 |
| 4 | 7.71 | 6.94 | 6.59 | 6.39 | 6.26 | 6.16 | 6.09 | 6.04 | 6.00 | 5.96 | 5.94 | 5.91 | 5.89 | 5.87 | 5.86 |
| 5 | 6.61 | 5.79 | 5.41 | 5.19 | 5.05 | 4.95 | 4.88 | 4.82 | 4.77 | 4.74 | 4.70 | 4.68 | 4.66 | 4.64 | 4.62 |
| 6 | 5.99 | 5.14 | 4.76 | 4.53 | 4.39 | 4.28 | 4.21 | 4.15 | 4.10 | 4.06 | 4.03 | 4.00 | 3.98 | 3.96 | 3.94 |
| 7 | 5.59 | 4.74 | 4.35 | 4.12 | 3.97 | 3.87 | 3.79 | 3.73 | 3.68 | 3.64 | 3.60 | 3.57 | 3.55 | 3.53 | 3.51 |
| 8 | 5.32 | 4.46 | 4.07 | 3.84 | 3.69 | 3.58 | 3.50 | 3.44 | 3.39 | 3.35 | 3.31 | 3.28 | 3.26 | 3.24 | 3.22 |
| 9 | 5.12 | 4.26 | 3.86 | 3.63 | 3.48 | 3.37 | 3.29 | 3.23 | 3.18 | 3.14 | 3.10 | 3.07 | 3.05 | 3.03 | 3.01 |
| 10 | 4.96 | 4.10 | 3.71 | 3.48 | 3.33 | 3.22 | 3.14 | 3.07 | 3.02 | 2.98 | 2.94 | 2.91 | 2.89 | 2.86 | 2.85 |
| 11 | 4.84 | 3.98 | 3.59 | 3.36 | 3.20 | 3.09 | 3.01 | 2.95 | 2.90 | 2.85 | 2.82 | 2.79 | 2.76 | 2.74 | 2.72 |
| 12 | 4.75 | 3.89 | 3.49 | 3.26 | 3.11 | 3.00 | 2.91 | 2.85 | 2.80 | 2.75 | 2.72 | 2.69 | 2.66 | 2.64 | 2.62 |
| 13 | 4.67 | 3.81 | 3.41 | 3.18 | 3.03 | 2.92 | 2.83 | 2.77 | 2.71 | 2.67 | 2.63 | 2.60 | 2.58 | 2.55 | 2.53 |
| 14 | 4.60 | 3.74 | 3.34 | 3.11 | 2.96 | 2.85 | 2.76 | 2.70 | 2.65 | 2.60 | 2.57 | 2.53 | 2.51 | 2.48 | 2.46 |
| 15 | 4.54 | 3.68 | 3.29 | 3.06 | 2.90 | 2.79 | 2.71 | 2.64 | 2.59 | 2.54 | 2.51 | 2.48 | 2.45 | 2.42 | 2.40 |
| 16 | 4.49 | 3.63 | 3.24 | 3.01 | 2.85 | 2.74 | 2.66 | 2.59 | 2.54 | 2.49 | 2.46 | 2.42 | 2.40 | 2.37 | 2.35 |
| 17 | 4.45 | 3.59 | 3.20 | 2.96 | 2.81 | 2.70 | 2.61 | 2.55 | 2.49 | 2.45 | 2.41 | 2.38 | 2.35 | 2.33 | 2.31 |
| 18 | 4.41 | 3.55 | 3.16 | 2.93 | 2.77 | 2.66 | 2.58 | 2.51 | 2.46 | 2.41 | 2.37 | 2.34 | 2.31 | 2.29 | 2.27 |
| 19 | 4.38 | 3.52 | 3.13 | 2.90 | 2.74 | 2.63 | 2.54 | 2.48 | 2.42 | 2.38 | 2.34 | 2.31 | 2.28 | 2.26 | 2.23 |
| 20 | 4.35 | 3.49 | 3.10 | 2.87 | 2.71 | 2.60 | 2.51 | 2.45 | 2.39 | 2.35 | 2.31 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 |
| 21 | 4.32 | 3.47 | 3.07 | 2.84 | 2.68 | 2.57 | 2.49 | 2.42 | 2.37 | 2.32 | 2.28 | 2.25 | 2.22 | 2.20 | 2.18 |
| 22 | 4.30 | 3.44 | 3.05 | 2.82 | 2.66 | 2.55 | 2.46 | 2.40 | 2.34 | 2.30 | 2.26 | 2.23 | 2.20 | 2.17 | 2.15 |
| 23 | 4.28 | 3.42 | 3.03 | 2.80 | 2.64 | 2.53 | 2.44 | 2.37 | 2.32 | 2.27 | 2.24 | 2.20 | 2.18 | 2.15 | 2.13 |
| 24 | 4.26 | 3.40 | 3.01 | 2.78 | 2.62 | 2.51 | 2.42 | 2.36 | 2.30 | 2.25 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.13 | 2.11 |
| 25 | 4.24 | 3.39 | 2.99 | 2.76 | 2.60 | 2.49 | 2.40 | 2.34 | 2.28 | 2.24 | 2.20 | 2.16 | 2.14 | 2.11 | 2.09 |
| 26 | 4.23 | 3.37 | 2.98 | 2.74 | 2.59 | 2.47 | 2.39 | 2.32 | 2.27 | 2.22 | 2.18 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.07 |
| 27 | 4.21 | 3.35 | 2.96 | 2.73 | 2.57 | 2.46 | 2.37 | 2.31 | 2.25 | 2.20 | 2.17 | 2.13 | 2.10 | 2.08 | 2.06 |
| 28 | 4.20 | 3.34 | 2.95 | 2.71 | 2.56 | 2.45 | 2.36 | 2.29 | 2.24 | 2.19 | 2.15 | 2.12 | 2.09 | 2.06 | 2.04 |
| 29 | 4.18 | 3.33 | 2.93 | 2.70 | 2.55 | 2.43 | 2.35 | 2.28 | 2.22 | 2.18 | 2.14 | 2.10 | 2.08 | 2.05 | 2.03 |
| 30 | 4.17 | 3.32 | 2.92 | 2.69 | 2.53 | 2.42 | 2.33 | 2.27 | 2.21 | 2.16 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.04 | 2.01 |
| 31 | 4.16 | 3.30 | 2.91 | 2.68 | 2.52 | 2.41 | 2.32 | 2.25 | 2.20 | 2.15 | 2.11 | 2.08 | 2.05 | 2.03 | 2.00 |
| 32 | 4.15 | 3.29 | 2.90 | 2.67 | 2.51 | 2.40 | 2.31 | 2.24 | 2.19 | 2.14 | 2.10 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 |
| 33 | 4.14 | 3.28 | 2.89 | 2.66 | 2.50 | 2.39 | 2.30 | 2.23 | 2.18 | 2.13 | 2.09 | 2.06 | 2.03 | 2.00 | 1.98 |
| 34 | 4.13 | 3.28 | 2.88 | 2.65 | 2.49 | 2.38 | 2.29 | 2.23 | 2.17 | 2.12 | 2.08 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.97 |
| 35 | 4.12 | 3.27 | 2.87 | 2.64 | 2.49 | 2.37 | 2.29 | 2.22 | 2.16 | 2.11 | 2.07 | 2.04 | 2.01 | 1.99 | 1.96 |
| 36 | 4.11 | 3.26 | 2.87 | 2.63 | 2.48 | 2.36 | 2.28 | 2.21 | 2.15 | 2.11 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.98 | 1.95 |
| 37 | 4.11 | 3.25 | 2.86 | 2.63 | 2.47 | 2.36 | 2.27 | 2.20 | 2.14 | 2.10 | 2.06 | 2.02 | 2.00 | 1.97 | 1.95 |
| 38 | 4.10 | 3.24 | 2.85 | 2.62 | 2.46 | 2.35 | 2.26 | 2.19 | 2.14 | 2.09 | 2.05 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.94 |
| 39 | 4.09 | 3.24 | 2.85 | 2.61 | 2.46 | 2.34 | 2.25 | 2.19 | 2.13 | 2.08 | 2.04 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.93 |
| 40 | 4.08 | 3.23 | 2.84 | 2.61 | 2.45 | 2.34 | 2.25 | 2.18 | 2.12 | 2.08 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.95 | 1.92 |
| 41 | 4.08 | 3.23 | 2.83 | 2.60 | 2.44 | 2.33 | 2.24 | 2.17 | 2.12 | 2.07 | 2.03 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.92 |
| 42 | 4.07 | 3.22 | 2.83 | 2.59 | 2.44 | 2.32 | 2.24 | 2.17 | 2.11 | 2.06 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.94 | 1.91 |
| 43 | 4.07 | 3.21 | 2.82 | 2.59 | 2.43 | 2.32 | 2.23 | 2.16 | 2.11 | 2.06 | 2.02 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.91 |
| 44 | 4.06 | 3.21 | 2.82 | 2.58 | 2.43 | 2.31 | 2.23 | 2.16 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.90 |
| 45 | 4.06 | 3.20 | 2.81 | 2.58 | 2.42 | 2.31 | 2.22 | 2.15 | 2.10 | 2.05 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.92 | 1.89 |

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 46 | 4.05 | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 | 2.30 | 2.22 | 2.15 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 |
| 47 | 4.05 | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.30 | 2.21 | 2.14 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.91 | 1.88 |
| 48 | 4.04 | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.29 | 2.21 | 2.14 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 49 | 4.04 | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 50 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 51 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 | 2.28 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 52 | 4.03 | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 53 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 | 1.86 |
| 54 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 | 2.27 | 2.18 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 55 | 4.02 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.88 | 1.85 |
| 56 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 57 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 | 2.26 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 58 | 4.01 | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.87 | 1.84 |
| 59 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.85 | 1.84 |
| 60 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.25 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 61 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.86 | 1.83 |
| 62 | 4.00 | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 63 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 64 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.24 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 65 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.85 | 1.82 |
| 66 | 3.99 | 3.14 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 67 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.98 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 68 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 69 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 70 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 71 | 3.98 | 3.13 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 72 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 73 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 74 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.22 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 75 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.49 | 2.34 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 76 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 77 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 78 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 |
| 79 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 80 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 81 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 82 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 83 | 3.96 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 84 | 3.95 | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 85 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 |
| 86 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 87 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 88 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 89 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 90 | 3.95 | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |

Dokumentasi Penelitian





