



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN
SYARIAH KOTA PINANG**

SKRIPSI

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

Oleh

**AISYAH PRATIWI
NIM 16 401 00093**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN
SYARIAH KOTA PINANG**

SKRIPSI

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

Oleh

**AISYAH PRATIWI
NIM 16 401 00093**

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003**

PEMBIMBING II

**Arti Damisa, S.H.I., M.E.I.
NIDN.2020128902**

**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 : LampiranSkripsi
a.n. **Aisyah Pratiwi**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Februari 2021
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. **Aisyah Pratiwi** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP: 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I
NIDN: 2020128902

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Aisyah Pratiwi

NIM : 16 401 00093

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang**

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 Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 24 Februari 2021

Saya yang menyatakan,



Aisyah Pratiwi
AISYAH PRATIWI
NIM. 16 401 00093

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

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

Nama : Aisyah Pratiwi
NIM : 16 401 00093
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non - Exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang”**. 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 : 24 Februari 2021
Yang menyatakan,



Aisyah Pratiwi
AISYAH PRATIWI
NIM. 16 401 00093



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 : AISYAH PRATIWI
NIM : 16 401 00093
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah - 3
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Ketua

Nofinawati, S.E.I, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Sekretaris

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

Anggota

Nofinawati, S.E.I, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

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

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP. 19760324 200604 2 002

Ja'far Nasution, Lc., M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/22 April 2021
Pukul : 12.45 WIB s/d15.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 73,5 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,63
Predikat : Pujian



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

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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. PEGADAIAN UNIT
PELAYANAN SYARIAH KOTA PINANG.**

**NAMA : AISYAH PRATIWI
NIM : 16 401 00093**

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

Padangsidempuan, 3 September 2021
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Aisyah Pratiwi
Nim : 16 401 00093
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah sehingga ada beberapa nasabah yang tidak puas. Kinerja karyawan yang tidak memadai sehingga adanya peran ganda dalam menjalankan tugas dan menjadi kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

Teori-teori yang mendukung penelitian ini terdiri dari pengertian kepuasan nasabah, metode untuk mengukur kepuasan nasabah, strategi dalam meningkatkan kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kinerja, indikator kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental* dengan jumlah sampel 96 orang. Uji yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (Uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji R^2 , uji t, uji F), Analisis regresi linier berganda, dibantu dengan program SPSS 23.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel kinerja karyawan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.. Sedangkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,407 atau 40,7%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah sebesar 40,7%. Sedangkan sisanya sebesar 59,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang”**.

Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

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

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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S. HI., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SEI., MA., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan juga Bapak/Ibu Dosen serta pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M, selaku pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I, M.E.I, selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Marzuki Lubis, Ibunda Eliyani, Abang Ikhsan Suryadi, A.Md dan Gunawan Susanto, S.P, Adik perempuan Annisa Khairiyah.) dan keluarga besar yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan

dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Untuk sahabat peneliti Laisa Widyawati, Nurliani Munthe, Dede Novita, Ika Purnama Sari, Juli Herdiana Siregar, Fitri Umairah, Agus Dermawan, Siska Handayani Harahap, Ima Nur Adillah dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa Perbankan syariah-1, angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarobbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Februari 2021

Peneliti

Aisyah Pratiwi
NIM. 16 401 00093

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	Ṭsa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zay	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	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
—	fathah	A	A
—/	Kasrah	I	I
—و	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
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah 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
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, 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 ٱ . 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 atau 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*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUSN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Definisi Operasional Variabel	8
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kerangka Teori.....	14
1. Kepuasan Nasabah.....	14
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	14
b. Metode Untuk Mengukur Kepuasan.....	16
c. Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan	20
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
3. Kinerja Karyawan.....	27
a. Pengertian Kinerja	27
b. Indikator Kinerja Karyawan	29
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	31
4. Pegadaian Syariah.....	33
1. Pengertian Gadai Syariah	33

2. Landasan Hukum	35
3. Ketentuan Gadai Syariah	37
4. Rukun dan Syarat Sah Gadai Syariah	38
5. Manfaat <i>Ar-Rahn</i>	39
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	40
6. Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah	41
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pikir	47
D. Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
B. Jenis Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
D. Sumber Data	52
E. Instrumen Pengumpulan Data	52
F. Uji Analisis Deskriptif	54
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	55
H. Asumsi Klasik	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Multikolinearitas.....	56
3. Uji Heterokedastisitas.....	57
4. Uji Autokorelasi	58
I. Analisis Regresi Linier Berganda	58
J. Hipotesis.....	59
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
2. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	60
3. Uji Koefisiensi Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	60
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.....	61
1. Sejarah Pegadaian Syariah	61
2. Visi	62
3. Misi	62
4. Struktur Organisasi.....	63
5. Produk dan Layanan.....	64
B. Karakteristik Responden	69

C. Analisis Deskriptif	71
D. Uji Instrumen	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Realibilitas	74
E. Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Multikolinearitas	77
3. Uji Heteroskedastisitas	78
4. Uji Autokorelasi	79
F. Analisis Regresi Linier Berganda	79
G. Uji Hipotesis.....	81
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	82
3. Uji Signifikansi Simultan (F).....	83
H. Pembahasan Hasil Penelitian	84
I. Keterbatasan Penelitian	87
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 <i>Job Description</i>	6
Tabel I.2 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang Periode 2018-2020	6
Tabel I.3 Definisi Operasional Variabel	9
Tabel II.1 Penelitian terdahulu	43
Tabel III.1 Skala Likert	53
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan	53
Tabel III.3 Kisi-Kisi Angket Kinerja Karyawan	54
Tabel III.4 Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah	54
Tabel IV. 1 Data Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel IV. 2 Data Responden Berdasarkan Kelamin	70
Tabel IV. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel IV. 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif	72
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	73
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	74
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	75
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	75
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	75
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel IV.14 Hasil Uji Autokorelasi	79
Tabel IV.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	80
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel IV.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	82
Tabel IV.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji F)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir48
Gambar IV.1 Struktur Organisasi63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pegadaian syariah adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu yang segera.¹ Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta.² Jumlah gerai pegadaian syariah mencapai 611 *outlet* di seluruh Indonesia, terdiri dari 83 cabang dan 528 kantor unit. Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah, seperti mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai islam.³

PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang merupakan salah satu dari penyebaran pegadaian syariah di Indonesia. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang berdiri pada tanggal 27 mei 2017. *Job description* pada perusahaan ini adalah sebagai PU (Pengelola Unit Pelayanan Syariah), Penaksir, BPO (*Bussines Process Outsourcing*), kasir, dan *security*. Namun tren perkembangan rahn sebagai produk pegadaian syariah belum

¹Mardani, *Hukum Bisnis Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 202.

²Ahmad Rodoni Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), hlm. 188.

³Andri Soemitra, *Bank dan Lemabaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 401.

begitu baik hal ini disebabkan oleh keberadaan komponen pendukung produk rahn yang terbatas seperti sumber daya penaksir, alat untuk menaksir, dan gudang penyimpanan barang.

Saat ini persaingan yang ketat membuat setiap perusahaan harus mampu mengenali dan berusaha memuaskan kebutuhan setiap pelanggannya. Pencapaian kepuasan pelanggan adalah tujuan seluruh perusahaan jasa. Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap kondisi yang menyenangkan atau mengecewakan terhadap kinerja suatu produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.⁴ Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan dan berupaya untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.⁵

⁴ Awaluddin Setya Aji, Ni Nyoman Nepi Marleni, *Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan* (Magelang: Unima Press, 2018), hlm. 1.

⁵ Meithiana Indrasasri, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Press Unitomo, 2019), hlm. 91.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler dalam buku perbankan menyatakan bahwa “pelayanan atau *service* adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.⁶ Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan dalam pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian berulang (*repeat order*).

Berdasarkan pengamatan peneliti selama magang di PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang Karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, hanya saja masih ada nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang. Menurut Ibu Susi mengatakan bahwa pelayanan di pegadaian Kota Pinang bagus dan karyawannya cepat tanggap namun mereka sering mengingatkan pembayaran cicilan sebelum tanggal waktu yang disepakati sehingga nasabah sering tersinggung.⁷ Menurut Bapak Sariman pelayanannya biasa saja, saya lebih puas dengan pelayanan yang

⁶ Melayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2020), hlm. 152.

⁷ Wawancara dengan Ibu Susi, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 11:30 WIB.

disediakan oleh pihak bank.⁸ Menurut Ibu Lisna saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena karyawannya kurang peduli ketika nasabahnya banyak.⁹ Sedangkan menurut Ibu Ummi Mursidah pelayanannya bagus, sopan dan tertib tetapi terkadang prosesnya lama disebabkan dari pihak karyawan ada urusan yang lain.¹⁰

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah dapat disimpulkan bahwa nasabah merasakan pelayanan yang belum maksimal sehingga ada beberapa nasabah yang tidak puas. Maka perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar nasabah tidak kecewa.

Selain dipengaruhi kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja karyawan. Kinerja memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.¹¹ Menurut Kotler dan Keller dalam buku kepuasan konsumen “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen akan puas.¹² Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan

⁸Wawancara dengan Bapak Sariman, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 11:50 WIB.

⁹ Wawancara dengan Ibu Lisna, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 12:20WIB.

¹⁰ Wawancara dengan Ummi Mursidah, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 12:50WIB.

¹¹ Abdul Naser Hasibuan, dkk, “Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, Volume 5, No..2 Desember, Tahun 2019, hlm 312.

¹² Asamara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Instusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia* (Surabaya: Jagad Publising, 2019), hlm. 6.

wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.¹³ Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan sedangkan bila kinerja karyawan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut.¹⁴

Kinerja karyawan pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang sudah cukup baik tetapi ada beberapa nasabah yang tidak puas dengan kinerja karyawan, sehingga kinerja menjadi kurang optimal seperti adanya nasabah/pelanggan ingin cepat menyelesaikan urusan gadai namun karyawan yang bersangkutan menangani hal tersebut sedang melakukan tugas lain sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Hal itu dapat dibuktikan peneliti dari hasil wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Nasution, ST selaku pimpinan di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, yang menyatakan bahwa jumlah karyawannya tidak memadai sehingga adanya peran ganda dalam menjalankan tugas, dan kurangnya profesionalisme dalam melayani nasabah yang menyebabkan beberapa nasabah komplain akan hal tersebut.¹⁵ Hal ini dapat dibuktikan dari data di bawah ini:

¹³ Mamik, *Monograf Perkembangan dan Keunikan Variabel Motivasi Kinerja Karyawan* (Surabaya: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 29.

¹⁴ Desi Kriatiani, Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi* (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), hlm. 1.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Nurin Nasution Selaku Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang Pada Tanggal 22 Oktober 2019, Pukul 16.30.

Tabel I.1
Job Description

No	Nama	Jabatan
1	Ardian Nurin Nasution, ST	Pengelola Unit Pelayanan Syariah
2	Ardian Nurin Nasution, ST	Penaksir
3	Taufik Hidayat Ritonga, S.Si	Kasir
4	Rahmad Riduan Nasution	<i>Bussines Process Outsourcing</i>

Sumber: PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang berjumlah 3 orang. Sedangkan posisi jabatan terdiri dari 4 bagian. Jadi kesimpulan dari data di atas yaitu menunjukkan kurangnya tenaga kerja di PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, sehingga kinerja karyawannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut data yang didapat dari PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang jumlah nasabah priode 2018 sampai 2020 dapat dilihat dari data berikut.

Tabel I.2
Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah
Kota Pinang
Periode 2018 sampai 2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	3.950 Nasabah
2019	6.035 Nasabah
2020	4.835 Nasabah

Tabel I.2 diperoleh jumlah nasabah dari tahun 2018 sampai 2019 dipersentasikan mengalami kenaikan sebesar 35% sedangkan pda tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan sebesar 25%. Maka dapat disimpulkan

bahwa persentasi nasabah yang menggunakan jasa pegadaian syariah Kota Pinang mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai tahun 2020.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kepuasan yang diharapkan nasabah belum sepenuhnya tercapai karena proses dalam transaksi tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
2. Terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten dalam hal menaksir untuk melakukan transaksi gadai.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah belum maksimal yang disebabkan karena adanya peran ganda dari karyawan sehingga menyebabkan tidak profesionalismenya karyawan tersebut.
4. Kurang optimalnya kinerja karyawan disebabkan karena menjalankan tugas yang lain secara bersamaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas untuk memperjelas agar tidak meluasnya pokok masalah yang akan dibahas, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel yang

mempengaruhi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2). Sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas yaitu kepuasan nasabah (Y).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang?
2. Apakah Ada Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang?
3. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang?

E. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah defenisi terhadap variabel berdasarkan konsep teori namun bersifat operasional agar variabel tersebut dapat diukur atau bahkan dapat diuji.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X_1), kinerja karyawan sebagai variabel bebas kedua (X_2) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel I. 3
Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan hasil yang di harapkan. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah terpenuhinya keinginan dari nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Kemampuan petugas pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan 4. Kewajaran biaya pelayanan 5. Kenyamanan 	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan. Kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati 	Ordinal
Kinerja Karyawan (X ₂)	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 	Ordinal

	dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah hasil kerja dari karyawan PT Pegadaian Unit pelayanan Syariah Kota Pinang yang dinilai oleh nasabahnya.		
--	---	--	--

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana pengembangan teori pengetahuan yang selama ini dipelajari di bangku kuliah untuk diterapkan dan dikembangkan dalam dunia nyata, serta menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai masalah yang diteliti.

2. Bagi IAIN Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan untuk memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu khususnya Perbankan Syariah.

3. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga keuangan khususnya pegadaian syariah sebagai bahan masukan dalam memajukan perusahaan ini di masa yang akan datang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam menciptakan ide-ide penelitian baru.

5. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat umum mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini dijabarkan sistematika pembahasan penelitian yaitu:

BAB I Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, dan sistematika pembahasan. Pembahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang

hal yang melatarbelakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan membahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan lembaga terkait.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan yang mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III Metode Penelitian yang membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data, dan analisis data. Secara umum, seluruh pembahasan yang ada dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna untuk memperlancar pelaksanaan penelitian. Setelah

data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian atas pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

BAB V, membahas tentang bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satins* artinya cukup baik, memadai. *Facio* artinya melakukan atau membuat, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.¹⁶ Menurut Stephen P Robbins kepuasan adalah suatu perasaan positif seseorang (pelanggan) tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut Lovelock dan Wirts kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sutanto dan Khaerul Umam menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.¹⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah didefinisikan sebagai pertalian, perhubungan, orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank itu,

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 253.

¹⁷ Muhammad Isa, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga", Volume 2, No..2 Juni, Tahun 2019, hlm 171.

orang yang menjadi anggota perusahaan asuransi. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁸

Kepuasan pelanggan merupakan suatu proses respon terhadap kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya.¹⁹

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan menurut pakar yaitu:²⁰

- 1) Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.
- 2) Swan et al mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek.
- 3) Day mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif pembelian spesifik.

¹⁸ Soegeng Wahyoedi, Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 32.

¹⁹ Mikael Hang Suryanto, *Metode Riset Dan Analisis Saluran Distribusi* (Jakarta: Gramedia, 2017), hlm. 130.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 869.

- 4) Churchill dan Surprenant merumuskan kepuasan pelanggan adalah sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang di dapatkan dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Berdasarkan pendapat para pakar dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

b. Metode Untuk Mengukur Kepuasan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara yaitu:

- 1) Sistem Keluh dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan. Sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara di antaranya:

- a) *Directly reported satisfaction*, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- b) *Derived dissatisfaction*, pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama.
- c) *Problem analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d) *Importance-performance*, dalam teknik ini responden diminta untuk menyusun peringkat berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya elemen tersebut. Selain itu responden diminta menyusun peringkat seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan

kelemahan produk perusahaan daya saing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk.

4) *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah membeli atau telah beralih menjadi pelanggan perusahaan lain, yang diharapkan adalah informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur yaitu:²¹

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

²¹ Iva Nurdiana Nurfarida, Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan, *Modernisasi*, Volume 11, Nomor 2, Tahun 2015, hlm. 139.

- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyesuaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga

dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan. Sehingga masyarakat merasa tenang mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan

Ada beberapa strategi yang dapat dijadikan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:²²

1) *Relationship Marketing*

Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. *Data base* tidak sekedar berisi nama pelanggan tetapi mencakup hal-hal penting lainnya misalnya frekuensi, dan jumlah pembelian, preferensi dan lain sebagainya.

Dengan tersedianya informasi seperti itu maka diharapkan perusahaan dapat memuaskan pelanggannya secara lebih baik. Yang dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga terjadi

²² Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Makasar: Pustaka Taman Ilmu, 2019), hlm. 69.

pembelian ulang. Selain itu perusahaan dapat merancang khusus yang disesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan tertentu.

2) *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Melalui pelayanan yang lebih unggul perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga lebih tinggi pada jasanya. Akan ada kelompok konsumen yang tidak keberatan dengan harga mahal tersebut.

3) *Strategi Unconditional Guarantess/Extraordinary Guarantess*

Strategi unconditional guarantess berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

4) *Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif*

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk menggunakan seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas.

Menurut Mudie dan Cottam sebagai berikut:²³

²³ Romansyah Sahabuddin, hlm. 72.

- a) Penyediaan jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyediaan jasa bisa terhindar dari publitas negatif.
- c) Penyediaan jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan saat ini.
- d) Penyediaan jasa dan mengetahui sumber masalah operasinya.
- e) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan kaitannya dengan kepuasan konsumen yaitu:²⁴

1) Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

2) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

²⁴Meithiniana Indrasari, *Op., Cit*, hlm. 91.

3) Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

4) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam buku kepuasan konsumen “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen akan puas.”²⁵

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen,

²⁵ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Instusi Kepolisian*, hlm. 6.

pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.²⁶

Kualitas adalah ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu. Standar berkaitan dengan waktu, bahan, kinerja, keandalan atau karakteristik yang dapat dikuantifikasikan. Sistem yang menjamin kualitas yaitu sistem yang terdiri atas kebijakan prosedur dan pedoman yang membentuk dan memelihara standar tertentu kualitas produk.²⁷

Secara etimologis pelayanan adalah usaha melayani keluhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan oleh

²⁶ Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu* (Makasar: CV Sah Media, 2017), hlm. 35.

²⁷ Marimin, *Teknik Aplikasi dan Pengambilan Keputusan* (Jakarta: Grasindo, 2012), hlm.

Davidow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Beberapa pengertian kualitas pelayanan menurut para pakar yaitu:²⁸

- 1) Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Defenisi ini di dasarkan pada tiga landasan konseptual yaitu:
 - a) Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang.
 - b) Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan.
 - c) Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.
- 2) Zeithaml menyatakan bahwa *service quality is the extent of discrepancy between customer expectation or desires and their perception*. Atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atau suatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

²⁸ Andriansan Sudarsono, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 58.

- 3) Menurut Tjiptono dan Chandra kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu:²⁹

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

²⁹ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (Jakarta: Pustaka Setia, 2016), hlm. 68.

- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu kepastian pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
- a) Komunikasi
 - b) Kredibilitas
 - c) Keamanan
 - d) Kompetensi
 - e) Sopan santun
- 5) *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Secara sederhana kinerja adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja.

Beberapa pengertian kinerja menurut beberapa pakar yaitu:³⁰

³⁰ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, hlm. 52.

- 1) Menurut Murphy dan Cleveland kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan.
- 2) Ndraha menyatakan bahwa kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintah.
- 3) Widodo menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.
- 4) Gibson menyatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan.
- 5) Timpe mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen.
- 6) Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Berdasarkan pendapat beberapa pakar di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu, untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu:³¹

- 1) Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawannya.
- 2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan Waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja.

³¹ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 119.

Menurut Pasolog hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja yaitu:³²

- 1) Spesifikasi yang jelas.
- 2) Dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
- 3) Dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat dan dampak.
- 4) Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan.
- 5) Efektif.

Kumortomo dan Nawawi mengemukakan beberapa indikator kinerja antara lain:³³

- 1) Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- 2) Efektifitas, yaitu apakah tujuan yang didirikan pelayanan tersebut tercapai.
- 3) Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan.
- 4) Daya tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik.

³² Amirudin, *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan* (Jakarta: Qiara Media, 2019), hlm 47.

³³ Amirudin, hlm. 48.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut para pakar adalah sebagai berikut:

Menurut Gibson ada tiga yang mempengaruhi perilaku dan kinerja yaitu:³⁴

- 1) Variabel individual terdiri dari kemampuan dan keterampilan mental dan fisik, latar belakang keluarga, tingkat sosial dan penggajian, demografis, umur, asal usul, jenis kelamin.
- 2) Variabel organisasional terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.
- 3) Variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Simamora memberikan defenisi kerja karyawan sebagai tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerja yang diberikan. Dengan kata lain kinerja adalah hasil kerja karyawan dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan. Kinerja secara umum dipengaruhi tiga faktor yaitu:³⁵

- 1) Faktor individual yang terdiri dari kemampuan, keahlian latar belakang, dan demografi.
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran.

³⁴ Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 29.

³⁵ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja*, hlm. 103.

- 3) Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, *job design*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Sedarmayanti antara lain:³⁶

- 1) Sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja). Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya.
- 2) Pendidikan. Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Semakin tinggi pendidikan seorang karyawan maka kemungkinan kinerjanya juga akan semakin tinggi.
- 3) Keterampilan. Karyawan yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak memiliki keterampilan.
- 4) Kepemimpinan. Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.
- 5) Tingkat penghasilan. Tingkat penghasilan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.

³⁶ Hari Sulaksono, hlm. 104.

- 6) Kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawannya.
- 7) Komunikasi. Para karyawan dan manajer harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan.
- 8) Sarana prasarana. Perusahaan harus memberikan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mendukung kinerja karyawan.
- 9) Kesempatan berprestasi. Adanya kesempatan berprestasi dalam perusahaan dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk selalu meningkatkan kinerja.

4. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Gadai Syariah

Secara bahasa *rahn* berarti *tsubut wa dawām* (tetap dan lama). Ada sebagian yang menyatakan bahwa kata *rahn* bermakna tertahan. Sedangkan secara istilah *rahn* berarti menjadikan sebuah barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar utang. Hal ini berarti sama dengan *borg* yakni sesuatu yang digadaikan oleh orang yang berhutang dan sewaktu-waktu bisa disita apabila pihak yang berhutang tersebut tidak bisa membayar utangnya.³⁷ Pegadaian syariah dalam istilah fikih disebut dengan

³⁷ Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Rosdakarya, 2015), hlm. 102.

rahn. *Rahn* yaitu penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan.³⁸

Secara istilah ada beberapa defenisi yang dikemukakan oleh dalam literatur yaitu.³⁹

- 1) Ulama Malikiyah, gadai adalah sesuatu yang bernilai yang di ambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang tetap.
- 2) Ulama Hanafiyah, gadai adalah menjadikan sesuatu barang (marhun) sebagai jaminan terhadap hak piutang (*marhun bih*) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak piutang (marhun bih) tersebut baik seluruhnya maupun sebagiannya..
- 3) Ulama Hanabilah, gadai adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang untuk dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayarnya.
- 4) Ulama Syafiyah, gadai adalah menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayar utangnya.
- 5) Ensiklopedia Fiqh Muamalah, gadai adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang itu dilunasi atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalian utang.
- 6) Fatwa DSN MUI No 25/DSN MUI/III/2002, gadai adalah menahan barang sebagai jaminan atas utang.

³⁸Mardani, *Op., Cit*, hlm. 202.

³⁹Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah* (Jakarta: Prenandamedia Group, 2019), hlm. 139.

Dari sejumlah pengertian konsep gadai merupakan suatu bentuk akad pinjaman dengan menahan suatu benda atau hak yang bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai jaminan utang (anggunan) untuk penguat kepercayaan sehingga dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu pihak penerima gadai dapat menerima bayaran seluruh atau sebagian utangnya secara sempurna.

b. Landasan Hukum

1) Al- Qur'an

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُرَ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُرَ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُرَ ءَاثِمٌ قَلْبُهُرَ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾ ﴾

Artinya “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁴⁰

⁴⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 128.

2) Hadist

- a) *Aisyah r.a berkata bahwa Rasul bersabda “ Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi.” (H.R. Bukhari dan Muslim)*
- b) *Dari Abu Hurairah r.a Nabi SAW bersabda “ Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dan pemilik yang menggadaikannya ia memperoleh manfaat dan menanggung risikonya.” (H.R Asy Syafii, Al-Daraquthni dan Ibnu Majah)*
- c) *Nabi bersabda " Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dimiliki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya bagi yang menggunakan kendaraan dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan." (H.R. Jamaah kecuali Muslim dan An-Nasa'i)*
- d) *Dari Abu Hurairah r.a Rasulullah bersabda, “ Apabila ada ternak digadaikan, maka punggungnya boleh dinaiki (oleh yang menerima gadai), karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaganya). Apabila ternak itu digadaikan, maka air susu yang deras boleh diminum (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaganya). Kepada orang-orang yang naik dan minum maka ia harus*

mengeluarkan biaya perawatannya).” (H.R Jamaah, kecuali Muslim dan Nasa’i-Bukhari)

c. Ketentuan Gadai Syariah

1) Ketentuan umum

- a) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* selain seizin *rahin* dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatan itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.
- c) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin* sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- d) Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e) Penjualan *marhun* apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya. Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya maka *marhun* di jual paksa/ dieksekusi. Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang biaya pemeliharaan dan

penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *řahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *řahin*.

2) Ketentuan penutup

- a) Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.
- b) Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.⁴¹

d. Rukun dan Syarat Sah Gadai Syariah

1) Rukun Gadai

- a) *Shigat* adalah ucapan yang berupa *ijab* dan *qabul*.
- b) Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (*řahin*) dan orang yang menerima gadai (*murtahin*).
- c) Harta atau barang yang akan dijadikan jaminan (*marhun*).
- d) Utang (*marhun Bih*).

2) Syarat Sah Gadai

- a) *Shigat*. Syarat *shigat* tidak boleh terikat dengan ketentuan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang.

⁴¹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 359.

- b) Orang yang berakad. Baik *rahin* maupun *murtahin* harus cakap dalam melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat serta mampu melakukan akad.
- c) *Marhun Bih*. Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan maka tidak sah barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.
- d) *Marhun*. Harus berupa harta yang bisa dijual dan nilainya seimbang dengan *marhun Bih*, *marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan, harus jelas dan spesifik. *Marhun* itu secara sah dimiliki oleh *rahin* merupakan harta yang utuh tidak bertebaran dalam beberapa tempat.⁴²

f. Manfaat *Ar-Rahn*

Manfaat yang dapat diambil oleh bank dari prinsip *ar-rahm* adalah sebagai berikut:⁴³

- 1) Menjaga kemungkinan nasabah untuk lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank.
- 2) Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposit bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (*marhun*) yang dipegang oleh bank.

⁴² Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 130.

⁴³ Muhammad Syafi'i Antono, *Op., Cit*, hlm. 130.

- 3) Jika *rahn* ditetapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah barang tentu akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.

Adapun manfaat yang langsung didapat oleh bank adalah biaya-biaya konkret yang harus dibayar oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan aset tersebut. Jika penahanan aset berdasarkan *fidusia* (penahanan barang bergerak sebagai jaman pembayaran), nasabah juga harus membayar biaya asuransi yang besarnya sesuai dengan yang berlaku secara umum.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Evans dan Lindsay dalam buku Roro Lilik Ekowati,⁴⁴ kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik. Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut *product based* maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda, dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan dilihat dari sudut *user based*, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan jika dilihat dari *value based* maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan dengan kepuasan harga.

⁴⁴ Roro Lilik Ekowati, *Kemitraan Dalam Otonomo Daerah* (Jakarta: Intelegensi Media, 2017), hlm. 125.

Dalam penelitian Zulfandi Hamzah dan Astri Ayu Purwati menyatakan bahwa “keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh bank akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah”.⁴⁵ Sedangkan dalam penelitian Valdo dan Silvy mengatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah”.⁴⁶

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Robbins dalam buku manajemen kinerja.⁴⁷ Kinerja merupakan suatu ukuran mencakup koefisien dan efisiensi dalam pencapaian tujuan. Lebih lanjut Prawirosentono mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan perusahaan, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik. Kepuasan adalah fungsi dari harapan dan persepsi

⁴⁵ Zulfandi Hamzah, Astri Ayu Purwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Journal of Economic, Business and Accounting*, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2019, hlm. 98.

⁴⁶Valdo, Silvy, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan NASABAH Pada PT. Pegadaian Cabang Teling”, *Jurnal EMBA*, Volume 2, Nomor 3, Tahun 2014, hlm. 564.

⁴⁷Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), hlm. 3.

terhadap kinerja suatu produk, setelah pengunjung mendapatkan atau menggunakan layanan.⁴⁸

Dalam penelitian Frisca Widyananda menyatakan bahwa “ semakin meningkatnya komunikasi karyawan, koordinasi karyawan dan motivasi kerja karyawan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah”.⁴⁹ Sedangkan Safrida Rahmani menyatakan bahwa “secara parsial kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah”.⁵⁰ Dari hasil penelitian di atas dapat dibuktikan bahwasanya ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti:

⁴⁸ Rodame Monitorir Napitupulu, dkk, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas”, Volume 4, No. 2 Juli, Tahun 2018.

⁴⁹ Frisca Widyananda, “Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bni Syariah Cabang Malang”, Jurnal Ekonomi Pembangunan, Volume 10, Nomor 2, tahun 2012, hlm. 171.

⁵⁰ Safrida Rahmani, “Pengaruh Kinerja Karyawan *Frontliner* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba, Tahun 2019, hlm. 2.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Hartina Harahap, Ikhwanuddin Harahap, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Volume 4 Nomor 2 Desember 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas	Hasil penelitian diperoleh R^2 sebesar 0,196 atau 19,6% yang berarti variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 19,6% sedangkan sisanya sebesar 80,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian dari uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,881 > 1,660$)
2	Muhammad Isa, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam Volume 5 Nomor 1 Juni 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabungan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa belajar di Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” sebesar 66,3% sisanya 33,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.
3	Ratih Mulyani, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan Jurusan Perbankan Syariah, 2018.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian(PERSERO) Unit Syariah Sipirok.	Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,845 > 2,36$). Hasil uji koefisien

			determinasi diketahui sebesar 48,5% sisanya sebesar 51,5% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.
4	Arpan Marwazi Lubis, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan Jurusan Perbankan Syariah, 2018.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padang Sidempuan	Hasil penelitian ini menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,024 > 1,6617$) yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.
5	Fitriani, Jauhar Arifin, Taufik Rahman, Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, Volume 1, No.1, 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jaro Tanjung Tabalong	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jaro Tanjung Tabalong dengan nilai estimasi sebesar 0,734 dengan CR sebesar 35,17. Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai estimasi 0,721 dengan CR sebesar 71,45. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah sebesar 38,5% dan sisanya 61,5%.
6	Della Desfandriyani, Jurnal Ekonomi, Volume 7, No.1, 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PRO CHICKEN (Studi Kasus di PRO CHICKEN	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

		PURWOKERJO)	sebesar 24,60%. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 45,70%. Hasil analisis koefisien regresi sebesar 0,919, pengaruh semua variabel sebesar 91,90% sedangkan 8,10% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.
--	--	-------------	---

Berdasarkan tabel di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rodame Monitorir Napitupulu, Winda Hartina Harahap, Ikhwanuddin Harahap yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas dan objek penelitian. Penelitian terdahulu hanya mempunyai satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan meneliti pada RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas. Sedangkan penelitian ini pada mempunyai dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan meneliti pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.
2. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Isa yaitu memiliki variabel yang sama. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas dan objek penelitian. Penelitian terdahulu hanya mempunyai satu variabel bebas

yaitu kualitas pelayanan meneliti pada Lembaga Bimbingan Belajar “Potensi” Panyabungan. Sedangkan penelitian ini pada mempunyai dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan meneliti pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.

3. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratih Mulyani yaitu memiliki variabel yang sama. Sedangkan perbedaanya terletak pada variabel bebas dan objek penelitian. Penelitian terdahulu hanya mempunyai variabel bebas yang berbeda yaitu kualitas produk dan meneliti pada PT. Pegadaian(PERSERO) Unit Syariah Sipirok. Sedangkan penelitian ini pada mempunyai variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan meneliti pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.
4. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arpan Marwazi Lubis yaitu memiliki variabel yang sama. Sedangkan perbedaanya terletak pada variabel bebas dan objek penelitian. Penelitian terdahulu hanya mempunyai satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan meneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padang Sidempuan. Sedangkan penelitian ini pada mempunyai dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan meneliti pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.

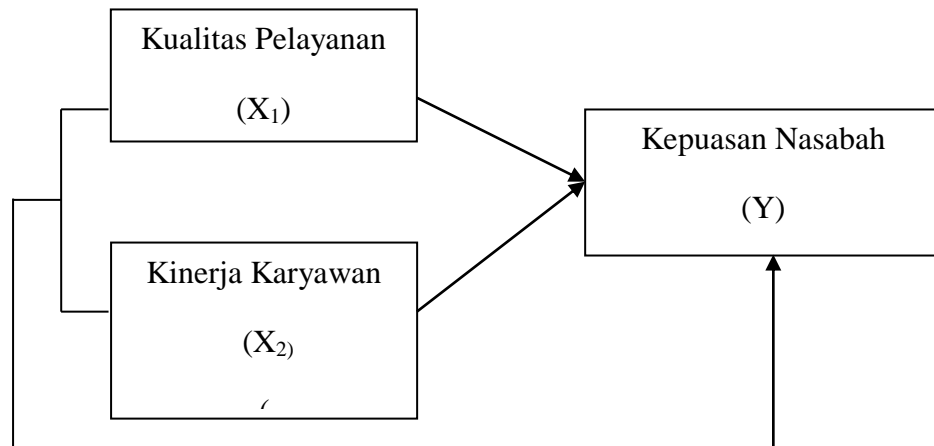
5. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriani, Juhar Arifin dan Taufik Rahman yaitu memiliki variabel yang sama. Sedangkan perbedaannya terletak apad objek penelitiannya yaitu pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Jaro Tanjung Tabalong. Sedangkan penellitian ini pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
6. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Della Desfandriyani yaitu memilki variabel yang sama. Sedangkan perbedaannya terdapat pada objek peneltitian. Penelitian terdahulu meneliti di PRO CHICKEN PURWOKERJO. Sedangkan penelitian ini pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.⁵¹ Berdasarkan analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran teori mengenai masing-masing variabel maka dapat dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

⁵¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2011), hlm. 76.

Gambar II. 1
Kerangka Pikir



Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kemudian secara parsial kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian secara simultan juga terlihat bahwa kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat.⁵² Berdasarkan kajian teori maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1} :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

H_{o1} :Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

⁵² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 65.

H_{a2} :Terdapat pengaruh kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

H_{o2} :Tidak Terdapat pengaruh kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

H_{a3} :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

H_{o3} :Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang bertempat di PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang yang beralamat di Jln. Bukit Simpang Tiga Samping Pendopo Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2020 sampai dengan Februari 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel.⁵³ Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistis, aktual pada saat ini.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

⁵³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2011), hlm. 38.

kesimpulannya.⁵⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif di PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, dengan jumlah populasi 2.376 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁵ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling insidental*⁵⁶ Yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang akan dijadikan sampel. Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%.⁵⁷ Maka sampel pada penelitian ini adalah:

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

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : error level (tingkat kesalahan 10%) digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan: dapat dipilih oleh peneliti)

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 115.

⁵⁵ Sugiyono, hlm. 116.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 85.

⁵⁷ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 137.

Maka perhitungannya:

$$n = \frac{2.376}{(1+2.376 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{2.376}{24,76}$$

$n = 95,96$ dibulatkan menjadi 96 orang

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang yang berjumlah 96 orang.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua macam yakni:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer ialah sumber data yang pertama dari subyek atau objek penelitian data penelitian langsung. Adapun menjadi data primer pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran angket atau kuisisioner secara langsung maupun kepada responden.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder bisa diambil dari pihak mana saja yang memberikan data guna melengkapi kekurangan dari data yang diperoleh melalui sumber data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dokumen, laporan-laporan, buku skripsi, jurnal, brosur yang berkaitan dengan judul peneliti.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner

adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang bersifat pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.⁵⁸ Angket ini disebarakan kepada seluruh nasabah pegadaian unit pelayanan syariah kota pinang sebanyak 96 responden. Penilaian angket yang disebarakan menggunakan skala likert jawaban setiap instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dapat ditetapkan sebagai berikut:⁵⁹

Tabel III.1
Pengukuran Skala Likert

Pernyataan	
Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel III. 2
Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Perhatian	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10

Tabel III. 3

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm. 142.

⁵⁹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 100.

Kisi-kisi Angket Kinerja Karyawan

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kinerja Karyawan	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8

Tabel III. 4**Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah**

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kepuasan Nasabah	1. Prosedur pelayanan 2. Kemampuan petugas pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan 4. Kewajaran biayan pelayanan 5. Kenyamanan	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10

F. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.⁶⁰

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

⁶⁰ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 31.

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.⁶¹ Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁶²

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada instrumen tes. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *person product moment* dengan aplikasi SPSS 23. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan (0,1). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang

⁶¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, hlm. 132.

⁶² Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 173.

dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan jika nilai *Croanbach Alpha* < 0,60 maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak *reliabel*.⁶³

H. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal.⁶⁴ Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* dengan signifikansi 0,1. Apabila nilai signifikansi besar dari 10% atau 0,1 maka data dinyatakan berdistribusi normal dan sebaliknya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Multikolinieritas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan *standard error* regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan. Untuk

⁶³ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2016), hlm. 82.

⁶⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 181.

mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Faktor*).⁶⁵

Untuk melihat kriteria pengujian multikolinearitas dengan menggunakan nilai *Tolerance* > 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas. Dan jika nilai *Tolerance* < 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinearitas.

Dan untuk VIF (*Variance Inflation Faktor*), Apabila nilai VIF < 10 mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas dan jika nilai VIF > 10 mengindikasikan bahwa model regresi memiliki multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.⁶⁶ Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Spearman's rho*, yaitu mengkorelasikan variabel bebas dengan residualnya. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,1 dengan uji dua sisi. Jika korelasi antara variabel bebas dengan residual lebih dari 0,1 maka dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

⁶⁵ Getut Pramesti, *Statistika Lengkap Secara Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS 23* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016), hlm. 68.

⁶⁶ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, hlm. 109.

Autokolerasi merupakan kolerasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson sebagai berikut:⁶⁷

- 1) $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak terjadi autokolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokolerasi antara variable kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

I. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah model persamaan linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan ini antara lain:⁶⁸

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

α = Konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien variabel bebas

⁶⁷ Trihendradi, *Step by Step IBM SPSS 21 Analisis Data Statistik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 142.

⁶⁸ Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan SPSS* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), hlm. 30.

x_1x_2 = Variabel bebas

e = *prediction error* (tingkat kesalahan)

jadi, dari persamaan rumus di atas maka dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KN = a + b_1KP + b_2KK + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien perubahan variabel bebas

KP = Kualitas Pelayanan

KK = Kinerja Karyawan

e = *prediction error*

J. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.⁶⁹

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

⁶⁹ Setiawan, Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 64.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikan 0,1 setelah t_{hitung} diperoleh, Maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:⁷⁰

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

c. Uji Koefisiensi Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

⁷⁰ I Putu Ade Andre Payadnya, I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 78.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Pegadaian didirikan pada tanggal 1 April 1901 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian tepatnya di Sukabumi, Jawa Barat dan pada tahun 1905 menjadi Jawatan Pegadaian, kemudian pada tahun 1945 di kelola oleh pemerintah RI , pada tahun 1961 berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), Pada Tahun 1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) , Pada Tahun 1990 menjadi perusahaan umum pegadaian (Perum Pegadaian) dan kemudian pada tanggal 1 April 2012 menjadi PT. Pegadaian Persero, sampai saat ini PT. Pegadaian Persero, telah memiliki 12 Kantor Wilayah dan 4575 Kantor Cabang se-Indonesia.

Sedangkan untuk Pegadaian Syariah Kota Pinang sendiri berdiri pada tanggal 1 Ramadhan 1438 H. Kegiatan operasional atau jam kerja pada Pegadaian Syariah Kota Pinang, buka 08.00 WIB dan tutup pada pukul 15.30 WIB untuk Senin sampai Jum'at, sedangkan untuk hari Sabtu buka pada 08.00 WIB sampai dengan 12.30 WIB.⁷¹

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Nasution, Pengelola Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, Sabtu 5 Oktober 2019 pukul 15.00.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

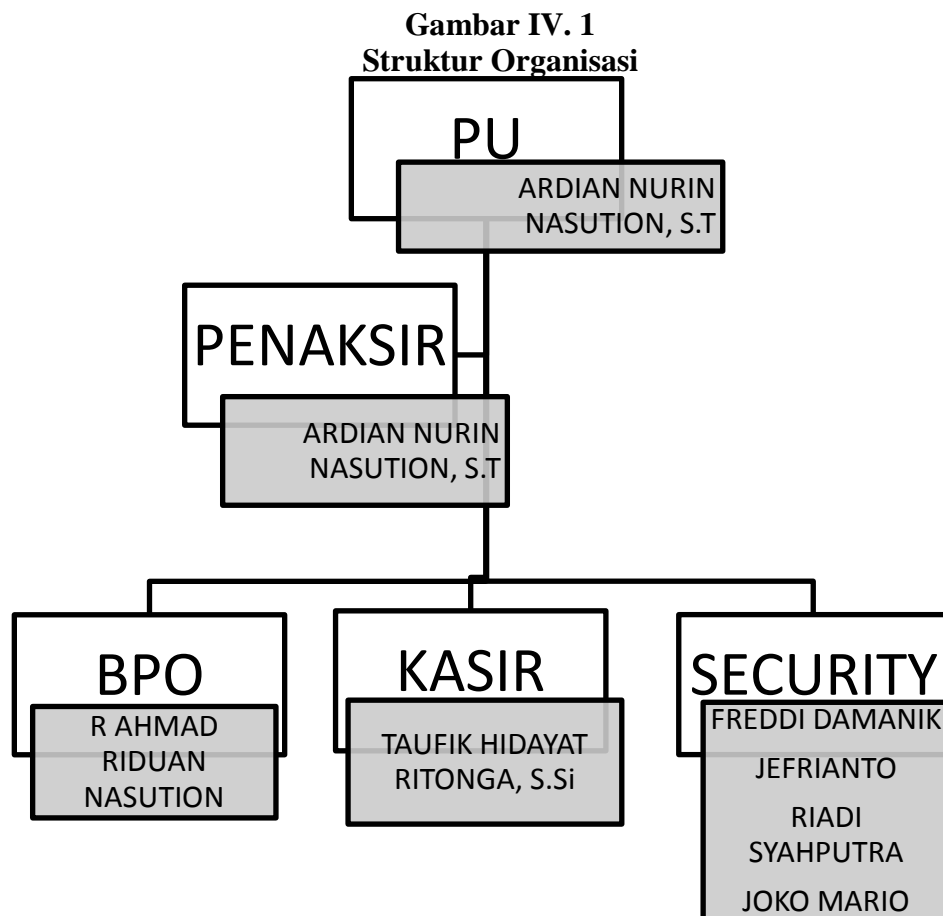
a. Visi

Menjadi perusahaan finansial terbaik di Indonesia dan agen inklusi keuangan.

b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh.
 - d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Kota Pinang



Keterangan:

a. PU (Pengelola UPS)

Yaitu *job description* yang bertugas untuk Pengelola UPS Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC) Syariah.

b. Penaksir

Menaksir marhun untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan

penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

c. BPO (*Bussines Process Outsourcing*)

Yaitu *job description* yang bertugas untuk mensurvei usaha mikro, survei berkas administrasi makro si *rahin* ke lapangan.

d. Kasir

Yaitu *job description* yang bertugas untuk menerima semua transaksi keuangan di pegadaian dimulai dari pembayaran, pelunasan, angsuran.

e. *Security*

Yaitu *job description* yang bertugas untuk mengamankan lokasi atau tempat Pegadaian secara keseluruhan 24 Jam Nonstop. Dan memastikan keadaan di pegadaian aman dan lokasi sekitarnya aman terkendali.

4. Produk dan Layanan PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Kota Pinang

a. *Rahn* (Gadai)

Pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah) adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat sesuai dengan syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, *smartphone*, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil, atau barang bergerak lainnya. Berikut keunggulan produk *rahn* :⁷²

⁷²<https://pegadaiansyariah.co.d/web/promo> , diakses pada 11 Oktober 2020.

- 1) Pelayanan *rahn* tersedia di lebih dari 600 outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia.
 - 2) Pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu sampai dengan 1 Milyar ke atas.
 - 3) Prosedur pinjaman tanpa harus membuka rekening.
 - 4) Pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali.
 - 5) Prosedur pengajuan sangat mudah.
 - 6) Penerimaan *marhun bih* bisa dalam bentuk tunai atau ditransfer ke rekening nasabah.
 - 7) Prosedur pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
 - 8) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *mu'nah* selama masa pinjaman.
- b. Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor. Berikut keunggulan produk amanah:

- 1) Layanan amanah tersedia di outlet pegadaian syariah diseluruh indonesia.
- 2) Uang muka terjangkau.
- 3) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.

- 4) Prosedur pengajuan cepat dan mudah.
- 5) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap.
- 6) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan.
- 7) Layanan amanah tersedia di seluruh *outlet* pegadaian di seluruh Indonesia.

c. *Arrum* BPKB

Arrum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Berikut keunggulan *arrum* BPKB:

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI.
- 2) Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 600 outlet syariah pegadaian.
- 3) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan.
- 4) Pegadaian memberikan tarif menarik dan kompetitif.
- 5) Prosedur layanan sederhana, cepat dan mudah.
- 6) Pegadaian hanya menyimpan BPKB kendaraan dapat di gunakan nasabah.
- 7) *Marhun bih* (uang pinjaman) mulai dari 1 juta- 400 juta.

d. *Arrum* Haji

Arrum haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat, dan aman. Berikut adalah keunggulan produk *arrum* haji:

- 1) Memperoleh pembiayaan porsi haji dalam bentuk tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Kepastian nomor porsi.
- 3) Proses mudah.
- 4) *Mu'nah* 0,95%.
- 5) Layanan profesional.
- 6) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian.
- 7) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- 8) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.
- 9) Minimal emas 3,5 gram.

e. Mulia

Mulia tunai adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara tunai di outlet pegadaian galeri 24 dengan cara tepat dan emas diterima oleh pembeli. Berikut keunggulan produk mulia:

- 1) Proses mudah dengan layanan profesional.
- 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.

- 3) Sebagai aset emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
 - 4) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram sampai dengan 1 kilogram.
 - 5) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan.
 - 6) Uang muka mulai dari 10% samapai dengan 90% dari nilai logam mulia.
 - 7) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan.
- f. *Multi Payment Online (MPO)*

MPO adalah layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS dan lain-lain. Keunggulan MPO:

- 1) Pembayaran secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan bertransaksi.
- 2) Biaya kompetitif.
- 3) Pembayaran dapat di lakukan untuk lebih dari satu tagihan.
- 4) Prosedur mudah dan dapat dilakukan dalam satu loket layanan.
- 5) Dapat dilakukan secara online melalui aplikasi pegadaian digital.
- 6) Prosedur sangat mudah nasabah tidak harus memiliki rekening di bank.

g. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan. Keunggulan tabungan emas:

- 1) Tersedia di seluruh outlet pegadaian dan melalui pegadaian digital service, agen pegadaian dan *marketplace*.
- 2) Harga jual dan *buyback* yang kompetitif.
- 3) Biaya administrasi dan pengelolaan ringan.
- 4) Dijamin karatase 24 karat.
- 5) Nasabah dapat melakukan *buyback* mulai dari 1 gram.
- 6) Outlet cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram.
- 7) Nasabah dapat melakukan transfer tabungan emas mulai dari 0,01 gram.
- 8) Dikelola secara profesional dan transparan.

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 96 responden yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah Kota Pinang, melalui daftar pertanyaan dikelompokkan kondisi responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Karakteristik dari responden sebagai objek penelitian tersebut satu persatu diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel IV. 1
Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jiwa	Persentase
15-20	9	9%
21-25	17	18%
26-30	21	22%
31-35	24	25%
36-40	12	13%
>40	13	13%
Total	96	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.1 di atas menunjukkan bahwa responden di umur 31-35 tahun lebih dominan menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang dengan jumlah 25%. Selanjutnya umur 26-30 dengan jumlah 22%. Umur 21-25 dengan jumlah 18%. 36-40 dengan jumlah 13%. Umur yang lebih dari 40 dengan jumlah 13% dan nasabah yang paling sedikit ialah umur 15-20 dengan jumlah 9%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV. 2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Responden	Persentase
Laki-Laki	39	41%
Perempuan	57	59%
Total	96	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 57 jiwa dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 jiwa.

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV. 3
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jiwa	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	12	13%
Pegawai/Karyawan	23	24%
Wiraswasta	31	32%
Lain-lain	30	31%
Total	96	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta lebih banyak menjadi pengunjung PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang dengan jumlah 32%. Selanjutnya jenis pekerjaan yang tidak disebutkan atau lain-lain dengan jumlah 31%. Jenis pekerjaan pegawai/karyawan dengan jumlah 24%, dan nasabah yang paling sedikit adalah jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 13%.

C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.

Tabel IV. 4
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	96	32	50	40.67	3.547
Kinerja Karyawan	96	20	40	32.45	3.965
Kepuasan Nasabah	96	31	48	40.09	3.136
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.4 uji analisis statistik deskriptif di atas dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 40,67 dengan nilai *minimum* 32 dan nilai *maximum* 50 serta *standard deviation* 3,547. Variabel kinerja karyawan dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 32,45 dengan nilai *minimum* 20 dan nilai *maximum* 40 serta *standard deviation* 3,965. Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 40,09 dengan nilai *minimum* 31 dan nilai *maximum* 48 serta *standard deviation* 3,136.

D. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk taraf signifikansi 10% atau 0,1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun r_{hitung} untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *pearson correlation*, sedangkan r_{tabel} menggunakan taraf signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n (jumlah sampel)-2 jadi df = 96-2 = 94, maka diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$. Hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel IV. 5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X.1	0,613	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = n - 2 = 96 - 2 = 94 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
X.2	0,663		Valid
X.3	0,719		Valid
X.4	0,470		Valid
X.5	0,563		Valid
X.6	0,430		Valid
X.7	0,607		Valid
X.8	0,595		Valid
X.9	0,309		Valid
X.10	0,338		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.5 Uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV. 6
Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (X₂)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X.1	0,740	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = n - 2 = 96 - 2 = 94 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
X.2	0,518		Valid
X.3	0,617		Valid
X.4	0,633		Valid
X.5	0,774		Valid
X.6	0,576		Valid
X.7	0,715		Valid
X.8	0,612		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.6 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 dan 8, menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV. 7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X.1	0,551	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 96 - 2 = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
X.2	0,655		Valid
X.3	0,599		Valid
X.4	0,428		Valid
X.5	0,614		Valid
X.6	0,243		Valid
X.7	0,540		Valid
X.8	0,270		Valid
X.9	0,515		Valid
X.10	0,281		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.7 Uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan *reliabel* jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dapat dikatakan *reliable*. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV. 8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	10

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.8 Uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kualitas pelayanan yaitu $0,700 > 0,60$. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dikatakan *reliable*.

Tabel IV. 9
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.9 Uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kinerja karyawan yaitu $0,801 > 0,60$. Dengan demikian variabel kinerja karyawan dikatakan *reliable*.

Tabel IV. 10
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	10

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.10 Uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kepuasan nasabah yaitu $0,662 > 0,60$. Dengan demikian variabel kepuasan nasabah dikatakan *reliable*.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas, peneliti menggunakan *Kolmogorov- Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,1. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,1$. Begitu juga sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan $< 0,1$. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel IV. 11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.38878439
Most Extreme	Absolute	.066
Differences	Positive	.066
	Negative	-.043
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.11 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikan kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah bekerja sebesar $0,200 > 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi normalitas, artinya kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara independen variabel. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel IV.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	17.377	3.000		5.792	.000			
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000	.829	1.207	
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580	.829	1.207	

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.12 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,829, variabel kinerja karyawan adalah 0.829. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel lebih besar > 0,1. Nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah 1,207, variable kinerja karyawan adalah 1,207. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas

lebih kecil < 10 . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Spearman's rho*. Jika korelasi antara variabel bebas dengan residul lebih dari 0,1 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel. IV. 13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

				Correlations		
				Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Unstandardized Residual
S p e a r m a n'	Kualitas Pelayanan	Correlation		1.000	.356**	-.028
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)		.	.000	.788
		N		96	96	96
r m a n'	Kinerja Karyawan	Correlation		.356**	1.000	-.028
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)		.000	.	.783
		N		96	96	96
s r h o	Unstandardized Residual	Correlation		-.028	-.028	1.000
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)		.788	.783	.
		N		96	96	96

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.13 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,788 > 0,1$, kinerja karyawan sebesar $0,783 > 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi heteroskeskedastisitas.

4. Uji Autokolerasi

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode yang digunakan untuk menguji autokolerasi adalah melalui *Software* SPSS. Adapun bentuk umum pengambilan keputusan tidak terjadi autokolerasi adalah $1,65 < DW < 2,35$.

Tabel IV.14
Hasil Uji Autokolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.407	2.414	1.896

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.14 di atas diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.896 yang berarti berada pada posisi $1,65 < 1,896 < 2,35$. Artinya tidak terjadi autokorelasi antara variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel IV. 15
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.377	3.000		5.792	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel IV.15 diatas dapat disimpulkan bahwa *unstandardized coefficients* tabel diatas maka persentase analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = \alpha + b_1 KP + b_2 KK + e$$

$$KN = 17,377 + 0,589 KP - 0,038 KK + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

b_1 b_2 = Koefisien perubahan variabel bebas

KP = Kualitas pelayanan

KK = Kinerja karyawan

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 17,377 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang nilainya sebesar 17,377.

2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,589 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang mengalami peningkatan sebesar 0,589 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel kinerja karyawan (b_2) sebesar -0,038 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan 1 satuan, sementara variabel lainnya tetap maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang akan mengalami penurunan sebesar 0,038 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya variabel kinerja karyawan berbanding terbalik dengan kepuasan nasabah.

G. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin membaik.

Uji Tabel IV. 16
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.407	2.414

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.16 Hasil analisis diketahui bahwa *Adjusted R square* sebesar 0,407 artinya sumbangan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 40,7%. Sisanya sebesar 0,593 atau 59,3% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Uji Tabel IV. 17
Hasil Uji Analisis Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.377	3.000		5.792	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Untuk interpretasi uji t pada tabel di atas sebagai berikut:

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 7,678 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n - k - 1)$, $df = (96 - 2 - 1) = 93$ hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,66140 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,678 > 1,66140$ dan $(0,000 < 0,1)$)

jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kinerja karyawan sebesar -0,556 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$, hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar = 1,66140 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,556 < 1,66140$) dan ($0,580 > 0,1$), jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua independen variabel terhadap dependen variabel. Ketentuan dalam uji F jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Tabel IV. 18
Hasil Uji analisis Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	392.059	2	196.029	33.630	.000 ^b
Residual	542.098	93	5.829		
Total	934.156	95			

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) pada tabel IV.18 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 33,630 dan F_{tabel} dapat

dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 96-2-1 = 93$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,630 > 2,36$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,1$. Artinya H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H. Pembahasan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 23 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Kualitas pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 7,678 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$ hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,66140 yang

artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,678 > 1,66140$ dan $(0,000 < 0,1)$) jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan lebih sering membeli atau bertransaksi.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulfandi Hamzah dan Astri Ayu Purwati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” menyatakan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh bank akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang di emban suatu perusahaan. Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan memperoleh keuntungan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kinerja karyawan sebesar Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kinerja karyawan sebesar -0,556 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$, hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar = 1,66140 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,556 < 1,66140$) dan ($0,580 > 0,1$), jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini tidak sejalan dengan teori Kotler dan Keller dalam buku kepuasan konsumen “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen akan puas.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Frisca Widyananda yang berjudul “Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Malang” menyatakan bahwa semakin meningkatnya komunikasi karyawan, koordinasi karyawan dan motivasi kerja karyawan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Sesuai hasil penelitian hal ini menunjukkan bahwasanya kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang tidak menjadi tujuan utama nasabah dalam melakukan transaksi. Beberapa nasabah hanya melihat dari prosedur pelayanannya mudah dilakukan dan biaya yang diberikan sangat murah.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit pelayanan Syariah Kota Pinang

Berdasarkan tabel uji signifikansi simultan uji simultan (uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 33,630 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 96-2-1 = 93$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,630 > 2,36$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,1$. Artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maohizatul yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Tapsen Cabang Mataram)” menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

I. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan 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 bahan materi dari penelitian ini, seperti kurangnya buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Keterbatasan melakukan penelitian di beberapa waktu dikarenakan *social distancing* yang diakibatkan oleh Corona virus (Covid-19).

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, maka penulisan mengambil beberapa kesimpulan:

1. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada kualitas pelayanan taraf signifikansi 10% diperoleh t_{hitung} sebesar $7,678 > t_{tabel}$ 1,66140. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada kinerja karyawan taraf signifikansi 10% diperoleh t_{hitung} sebesar $-0,556 < t_{tabel}$ 1,66140 hal ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
3. Berdasarkan uji simultan (uji F) dengan taraf signifikansi 10% maka diperoleh adalah F_{hitung} sebesar $33,630 > F_{tabel}$ sebesar 2,36 maka variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

B. Saran

1. Bagi Pihak Pegadaian Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi.

2. Bagi IAIN Padangsidempuan

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan untuk memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam penciptaan ide-ide penelitian baru.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat umum mengenai pegadaian syariah sehingga mereka untuk menggunakan jasa pada pegadain syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung Prihantoro. 2019. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ahmad Rodoni Abdul Hamid. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Albert Kurniawan Purnomo. 2019. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah dengan SPSS*. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Amirudin. 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan*. Jakarta: Qiara Media.
- Andri Soemitra. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- . 2019. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Andriansan Sudarsono. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Asamara Indahingwati. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Instusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: Jagad Publising.
- Awaluddin Setya Aji, Ni Nyoman Nepi Marleni. 2018. *Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Magelang: Unima Press.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama.
- Desi Kriatiani, Ria Lestari Pangastuti. 2019. *Kiat-kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Duwi Priyatno. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Getut Pramesti. 2016. *Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hari Sulaksono. 2019. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- I Putu Ade Andre Payadnya, I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. 2018. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irham Fahmi. 2016. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: CV Sah Media.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mamik. 2015. *Monograf Perkembangan dan Keunikan Variabel Motivasi Kinerja Karyawan*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Mardani. 2017. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenada Media.
- Marimin. 2012. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: Grasindo.
- Meithiana Indrasasri. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Press Unitomo.
- Melayu S.P. 2020. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mikael Hang Suryanto. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi*. Jakarta: Gramedia.
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Romansyah Sahabuddin. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Makasar: Pustaka Taman Ilmu.

- Roro Lilik Ekowati. 2017. *Kemitraan dalam Otonomo Daerah*. Jakarta: Intelegensi Media.
- Setiawan, Dwi Endah Kusriani. 2010. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soegeng Wahyoedi, Saparso. 2019. *Loyaltas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trihendradi. 2013. *Step by Step IBM SPSS 21 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiratna Sujarweni. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yadi Januari. 2015. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Rosdakarya.
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Setia.

Karya Ilmiah

- Abdul Naser Hasibuan, dkk, 2019, “Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, Volume 5, No.2 Desember.
- Frisca Widyananda, 2012, “Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan NASABAH Pada bni Syariah Cabang Malang”, Jurnal Ekonomi Pembangunan, Volume 10, Nomor 2.
- Iva Nurdiana Nurfarida, 2015, Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan, *Modernisasi*, Volume 11, Nomor 2.
- Muhammad Isa, dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.” *Jurnal Ekoomi & Ekonomi Syariah* Vol. 2, No. 2 Juni.
- Rodame Monitorir Napitupulu, dkk. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara.” *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* Vol. 4, No. 2 Juli.

Safrida Rahmani, 2019 “Pengaruh Kinerja Karyawan *Frontliner* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan NASABAH”, Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba.

Valdo, Silvy, 2014, “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan NASABAH Pada PT. Pegadaian Cabang Teling”, Jurnal EMBA, Volume 2, Nomor 3.

Zulfandi Hamzah, 2019, Astri Ayu Purwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Journal of Economic, Business and Accounting*, Volume 3, Nomor 1.

Sumber Lainnya

Wawancara dengan Ibu Susi, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 11:30 WIB.

Wawancara dengan Bapak Sariman, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 11:50 WIB.

Wawancara dengan Ibu Lisna, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 12:20WIB.

Wawancara dengan Ummi Mursidah, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 12:50WIB.

Wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Pada Tanggal 22 Oktober 2019, Pukul 16.30

CURUCULUM VITE
(Daftar Riwayat Hidup)

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Aisyah Pratiwi
Nama panggilan : Tiwi
Tempat/ Tgl. Lahir : Medan, 13 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 dari 4 Bersaudara
Alamat : Kasik Putih, Pasaman Barat
Agama : Islam

B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD NEGERI 07 Sungai Aur
Tahun 2010-2013 : SMP NEGERI 1 Sungai Aur
Tahun 2013-2016 : SMA NEGERI 1 Sungai Aur
Tahun 2016-2021 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah
IAIN Padangsidimpuan.

C. DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Marzuki Lubis
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Eliyani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Kasik Putih, Pasaman Barat

D. Motto Hidup

“Jangan Biarkan Hari Kemarin Merenggut Banyak Hal Hari Ini”



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

Nomor : 1915/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/09/2020
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

15 September 2020

Yth. Bapak/Ibu:
1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Arti Damisa : Pembimbing II

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

Nama : Aisyah Pratiwi
NIM : 1640100093
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Kota Pinang.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

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

Nomor : 2085 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/09/2020
Hal : Mohon Izin Riset

24 September 2020

Yth; PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

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

Nama : Aisyah Pratiwi
NIM : 1640100093
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang ".

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

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Kota Pinang, 29 September 2020

Nomor : 073/60963/2020
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Untuk Melakukan Riset

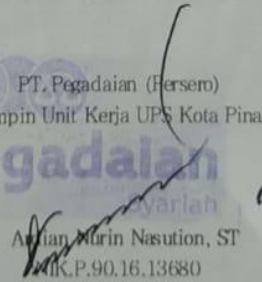
Kepada Yth :
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan
Di -
Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.
Teriring Doa, semoga kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT dalam melaksanakan
pekerjaan kita sehari-hari.*

Dengan hormat,
Sehubungan dengan surat no. 2085/In.14/G.1/G.4b/TL.00/09/2020 tentang Permohonan Izin Riset
dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan
Nasabah" pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, dengan ini kami
mengizinkan mahasiswi atas nama Aisyah Pratiwi (NIM 1640100093) untuk melakukan riset di
Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

PT. Pegadaian (Persero)
Pemimpin Unit Kerja UPS Kota Pinang


Anwar Murin Nasution, ST
NIK.P.90.16.13680

PT Pegadaian (Persero) - Kantor Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang
Jl. Bukit Kota Pinang, Labuhan Batu Selatan
21464

www.pegadaian.co.id

ANGKET PENELITIAN

Hal : Angket Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Dengan Hormat,

Bersama ini saya,

Nama : Aisyah Pratiwi

Nim : 16 401 00093

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pernyataan maupun pernyataan pada lembar angket mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang”**. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran responden dalam memberikan jawaban sehingga penelitian kami lebih akurat.

Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Aisyah Pratiwi
NIM. 16 401 00093

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH KOTA PINANG

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
Alamat :
Pekerjaan : () Pegawai/ Karyawan
() Pelajar/ Mahasiswa
() Wiraswata
() Lain-lain

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan member tanda check list () pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

Pernyataan Positif

No.	Tanggapan Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Angket Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kantor Pegadaian Syariah Kota Pinang Memiliki Fasilitas yang Lengkap					
2	Memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman					
3	Memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas					
4	Melayani nasabah dengan cepat, akurat dan teliti					
5	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta oleh nasabah					
6	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan senyum dalam melayani nasabah					
7	Karyawan menjamin kerahasiaan nasabah pada saat bertransaksi					
8	Nasabah merasa aman ketika menyimpan barang di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang					
9	Karyawan melayani nasabah dengan rasa kekeluargaan					
10	Karyawan memenuhi kebutuhan nasabah dengan sungguh-sungguh					

B. Angket Kinerja Karyawan

NO	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah					
2	Karyawan menawarkan berbagai produk melalui promosi dan brosur sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3	Karyawan menyelesaikan semua pekerjaan dengan tuntas					
4	Karyawan melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan					

	yang ditugaskan kepadanya					
5	Karyawan selalu hadir di tempat kerja sesuai jam operasional					
6	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan hasil yang diharapkan					
7	Karyawan Sering membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan					
8	Karyawan Dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat					

C. Angket Kepuasan Nasabah

NO	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan cepat					
2	PT Pegadaian Syariah Kota Pinang Memberikan Kemudahan dalam Melakukan Pembiayaan					
3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karena karyawan memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya					
4	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan dalam memberi solusi					
5	Tingkah laku (tutur kata) karyawan melayani nasabah dengan sopan					
6	Adanya hubungan yang baik antara nasabah dan karyawan pada saat bertransaksi					
7	Saya Merasa biaya yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang masih dalam batas kewajaran					
8	Menetapkan biaya sesuai dengan pelaksanaan syariah					
9	Saya puas dengan kenyamanan ruangan pelayanan yang disediakan					
10	PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang memiliki Fasilitas yang memadai sehingga terciptanya lingkungan yang nyaman					

Kota Pinang, November 2020
Responden

()

LEMBAR VALIDASI ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, sekiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah 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
Bukti Langsung	1,2			
Keandalan	3,4			
Daya Tanggap	5,6			
Jaminan	7,8			
Perhatian	9,10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Oktober 2020
Validator,

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

LEMBAR VALIDASI ANGKET KINERJA KARYAWAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah 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
Kualitas	1,2			
Kuantitas	3,4			
Ketepatan Waktu	5,6			
Efektivitas	7,8			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Oktober 2020
Validator,

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

LEMBAR VALIDASI ANGKET KEPUASAN NASABAH

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah 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
Prosedur Pelayanan	1,2			
Kemampuan	3,4			
Kesopanan dan Keramahan	5,6			
Kewajaran Biaya Pelayanan	7,8			
Kenyamanan	9,10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Oktober 2020

Validator,

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

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Muhammad Isa, ST., MM**
NIP. **19800605 201101 1 003**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH
KOTA PINANG**

Yang disusun oleh:

Nama : Aisyah Pratiwi
NIM : 16 401 00093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : 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.

Padangsidempuan, Oktober 2020

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

Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	Kualitas Pelayanan X1										Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	39
2	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	42
3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	40
4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	41
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
6	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	41
7	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	40
8	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	44
9	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	41
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	41
12	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	42
13	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	39
14	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	42
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
16	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	44
17	3	3	5	3	3	3	4	4	5	5	38
18	2	2	3	4	4	4	2	4	4	5	34
19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
20	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
21	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	42
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	39
24	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	41
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
26	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	38
27	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	45
28	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
32	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	37
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
34	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	43
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
36	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	39
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
38	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
39	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	40
40	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	39
41	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43

42	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	46
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
44	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	42
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
46	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
47	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
49	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
51	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
52	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	45
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	38
55	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	40
56	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	41
57	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
58	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
59	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	43
60	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
62	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
64	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	41
65	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	44
66	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	44
67	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
68	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	46
69	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42
70	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
71	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	42
72	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
73	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	44
74	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	42
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
77	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
78	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	41
79	4	4	3	4	4	5	3	4	1	3	35
80	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	38
81	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	35
82	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37
83	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
84	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	34
85	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	43

Jawaban Responden Kinerja Karyawan (X2)

Responden	Kinerja Karyawan X2								Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	5	4	5	5	5	5	5	4	38
2	5	3	4	5	5	5	5	4	36
3	4	2	4	4	5	5	5	4	33
4	5	3	5	4	3	5	4	3	32
5	4	4	3	3	4	3	4	5	30
6	4	2	4	4	4	4	4	4	30
7	4	2	4	4	4	4	3	2	27
8	4	4	4	4	4	4	4	3	31
9	5	3	5	5	5	5	5	3	36
10	4	3	4	4	4	4	4	4	31
11	4	2	4	3	3	4	4	5	29
12	4	4	4	4	4	4	4	3	31
13	5	2	4	3	4	4	5	3	30
14	4	3	4	4	5	4	4	5	33
15	4	3	4	4	4	4	4	3	30
16	4	5	4	4	4	4	3	5	33
17	5	4	4	4	5	5	5	5	37
18	1	2	4	3	3	4	4	5	26
19	4	4	4	3	4	4	4	4	31
20	4	5	4	3	4	4	4	5	33
21	3	4	4	3	4	3	3	4	28
22	4	4	5	5	4	5	5	5	37
23	5	3	3	3	3	5	3	3	28
24	3	4	4	4	4	2	4	2	27
25	4	4	5	4	4	3	5	3	32
26	5	5	5	4	5	3	3	5	35
27	4	4	5	5	4	2	4	5	33
28	5	5	5	3	4	4	5	5	36
29	4	4	4	5	4	2	5	4	32
30	4	5	4	5	5	3	3	4	33
31	5	4	5	4	4	4	4	4	34
32	4	4	4	3	4	3	3	3	28
33	5	4	5	5	5	4	5	5	38
34	3	4	4	3	4	3	4	5	30
35	4	4	4	4	4	4	3	4	31
36	4	4	5	4	4	2	3	4	30
37	4	4	4	2	4	5	4	5	32
38	5	4	4	4	3	3	4	4	31
39	4	4	4	4	3	3	4	3	29
40	4	4	3	4	3	3	4	4	29
41	4	4	2	4	4	4	4	4	30

42	4	4	4	4	5	3	5	4	33
43	4	4	4	3	4	3	3	4	29
44	5	4	5	4	4	4	4	5	35
45	5	5	4	4	5	4	4	5	36
46	4	4	5	5	5	4	4	5	36
47	4	4	4	4	4	3	3	4	30
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	4	4	4	4	3	3	3	3	28
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	5	5	5	5	4	4	5	38
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	5	5	5	5	5	4	4	5	38
55	5	4	4	4	5	4	4	5	35
56	5	4	5	5	5	5	5	5	39
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	4	4	4	4	4	4	3	4	31
59	4	4	4	4	4	4	3	4	31
60	4	4	5	4	4	3	4	4	32
61	5	4	4	4	4	4	4	4	33
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	5	4	4	4	4	4	4	4	33
64	5	4	4	4	4	4	4	4	33
65	5	5	5	4	5	4	5	5	38
66	4	4	4	4	4	3	4	4	31
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	5	5	4	4	4	4	4	35
70	5	4	4	4	4	4	4	4	33
71	5	5	4	4	5	4	4	5	36
72	4	4	5	5	5	4	4	5	36
73	3	4	4	4	4	3	3	4	29
74	2	5	4	5	3	3	2	5	29
75	4	4	5	4	4	3	4	4	32
76	4	4	3	4	5	4	4	4	32
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	1	4	4	3	2	2	1	3	20
80	1	3	3	4	3	2	1	4	21
81	4	4	4	3	4	4	4	3	30
82	3	3	3	4	3	4	3	4	27
83	5	5	4	4	4	4	5	4	35
84	4	5	5	5	4	4	4	5	36
85	4	4	4	5	5	5	4	5	36
86	4	4	4	5	4	3	4	5	33

87	3	3	2	2	3	4	3	2	22
88	4	4	4	3	3	4	4	3	29
89	4	3	4	3	4	3	4	3	28
90	5	4	5	4	5	4	5	4	36
91	4	4	4	4	3	4	4	4	31
92	4	4	5	5	4	5	4	5	36
93	4	4	5	4	4	5	4	4	34
94	3	4	2	5	5	5	3	5	32
95	4	5	5	4	4	4	4	4	34
96	4	4	3	5	5	4	4	5	34

Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)										Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	43
2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	43
4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	42
5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	42
6	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	40
7	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	42
8	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
9	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	43
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
11	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	40
12	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	39
13	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
14	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	43
15	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
16	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	42
17	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	42
18	4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	39
19	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	39
20	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	41
21	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	42
22	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	42
23	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
24	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	38
25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
26	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	37
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
28	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	39
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
30	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
33	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	38
34	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	41
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41
37	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
38	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45
39	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	38
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39

41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
42	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	44
43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
44	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	43
45	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	40
46	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
47	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	42
48	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
49	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	42
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	40
52	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	42
53	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
54	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	39
55	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	38
56	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	39
57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41
58	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	38
59	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	41
60	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	31
61	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	36
62	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	41
63	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	45
64	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	43
65	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	46
66	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	43
67	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	43
68	5	5	4	5	3	3	4	3	2	5	39
69	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	40
70	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	40
71	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	41
72	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	39
73	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	40
74	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	42
75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33
77	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36
78	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	41
79	4	4	3	4	4	5	3	3	4	1	35
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	38
81	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	37
82	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36

83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
84	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
85	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	41
86	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
87	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	34
88	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
89	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	35
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
91	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
93	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	36
94	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	39
95	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	37
96	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38

X1.5	Pearson											
	Correlation	.166	.248*	.417**	.301**	1	.311**	.388**	.342**	-.139	.011	.563**
	Sig. (2-tailed)	.106	.015	.000	.003		.002	.000	.001	.176	.915	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson											
	Correlation	.200	.224*	.216*	.086	.311**	1	.367**	.242*	-.124	-.085	.430**
	Sig. (2-tailed)	.050	.028	.034	.405	.002		.000	.017	.227	.408	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson											
	Correlation	.286**	.381**	.384**	.132	.388**	.367**	1	.266**	.055	.013	.607**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.201	.000	.000		.009	.597	.901	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson											
	Correlation	.218*	.380**	.365**	.259*	.342**	.242*	.266**	1	.081	.061	.595**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.011	.001	.017	.009		.432	.556	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.9	Pearson											
	Correlation	.025	.024	.217*	.054	-.139	-.124	.055	.081	1	.227*	.309**
	Sig. (2-tailed)	.811	.818	.034	.600	.176	.227	.597	.432		.026	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.10	Pearson											
	Correlation	.102	.052	.238*	-.058	.011	-.085	.013	.061	.227*	1	.338**
	Sig. (2-tailed)	.320	.614	.020	.576	.915	.408	.901	.556	.026		.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson											
	Correlation	.613**	.663**	.719**	.470**	.563**	.430**	.607**	.595**	.309**	.338**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y3	Pearson											
	Correlation	.394**	.383**	1	.241*	.251*	-.037	.198	.015	.409**	.137	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.018	.014	.720	.053	.885	.000	.183	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y4	Pearson											
	Correlation	.307**	.279**	.241*	1	.322**	.019	.170	-.105	-.042	-.048	.428**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.018		.001	.856	.097	.309	.683	.645	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y5	Pearson											
	Correlation	.107	.366**	.251*	.322**	1	.289**	.395**	-.098	.311**	-.040	.614**
	Sig. (2-tailed)	.299	.000	.014	.001		.004	.000	.342	.002	.702	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y6	Pearson											
	Correlation	-.072	.072	-.037	.019	.289**	1	.161	-.207*	-.036	-.254*	.243*
	Sig. (2-tailed)	.488	.485	.720	.856	.004		.117	.043	.728	.012	.017
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y7	Pearson											
	Correlation	.012	.297**	.198	.170	.395**	.161	1	.030	.132	.026	.540**
	Sig. (2-tailed)	.909	.003	.053	.097	.000	.117		.773	.200	.804	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y8	Pearson											
	Correlation	.178	.065	.015	-.105	-.098	-.207*	.030	1	.291**	.081	.270**
	Sig. (2-tailed)	.083	.528	.885	.309	.342	.043	.773		.004	.434	.008
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y9	Pearson											
	Correlation	.151	.222*	.409**	-.042	.311**	-.036	.132	.291**	1	.053	.515**
	Sig. (2-tailed)	.142	.030	.000	.683	.002	.728	.200	.004		.605	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y10	Pearson											
	Correlation	.161	.023	.137	-.048	-.040	-.254*	.026	.081	.053	1	.281**

	Sig. (2-tailed)	.117	.825	.183	.645	.702	.012	.804	.434	.605		.006
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson	.551**	.655**	.599**	.428**	.614**	.243*	.540**	.270**	.515**	.281**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.008	.000	.006	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	10

RELIABILITAS KINERJA KARYAWAN

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

RELIABILITAS KEPUASAN NASABAH

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	10

NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES_1

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38878439
Most Extreme	Absolute	.066
Differences	Positive	.066
	Negative	-.043
Test Statistic		.066
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.

MULTIKOLONEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.377	3.000		5.792	.000		
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000	.829	1.207
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580	.829	1.207

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

HETEROSKEDASTISITAS

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=X1 X2 RES_1
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation	1.000	.356**	-.028
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)			
		N			
	Kinerja Karyawan	Correlation	.356**	1.000	-.028
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)			
		N			
	Unstandardized Residual	Correlation	-.028	-.028	1.000
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)			
		N			

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

AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.407	2.414	1.896

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.377	3.000		5.792	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

KOEFSIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.407	2.414

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

UJI t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.377	3.000		5.792	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	392.059	2	196.029	33.630	.000 ^b
Residual	542.098	93	5.829		
Total	934.156	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

Lampiran Dokumentasi Penelitian



Pengisian kuesioner oleh Bapak R.Purba pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang



Pengisian kuesioner oleh Ibu Mestika pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang



Pengisian kuesioner oleh Ibu Ema Jelita pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang



Pengisian kuesioner oleh Ibu Meriya Hafni pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang



Pengisian kuesioner oleh Ibu Sri Suryatni Hasibuan pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang



Pengisian kuesioner oleh Ibu Novita BR Limbong pada tanggal 28 Oktober 2020 nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang