



**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI
EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**WILDA LESTARI TARIHORAN
NIM. 17 401 00183**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2023**



**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI
EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

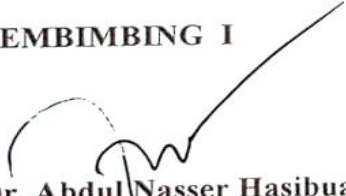
SKRIPSI

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

Oleh

**WILDA LESTARI TARIHORAN
NIM. 17 401 00183**

PEMBIMBING I


**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197990525 2006604 1 004**

PEMBIMBING II


**H. Ali Hardana, S.Pd. M.Si
NIDN. 2013018301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2023**

Hal: Skripsi
a.n. Wilda Lestari Tarihoran

Padangsidempuan, 16 Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **WILDA LESTARI TARIHORAN** yang berjudul "**Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut telah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197990525 2006604 1 004

PEMBIMBING II



H. Ali Hardana, S.Pd. M.Si
NIDN. 2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Wilda Lestari Tarihoran**
NIM : 17 401 00183
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan

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

Padangsidempuan, 16 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



WILDA LESTARI TARIHORAN
NIM. 17 401 00183

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

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Wilda Lestari Tarihoran
NIM : 17 401 00183
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan,
Pada Tanggal : 16 Desember 2022
Yang Menyatakan,



**WILDA LESTARI TARIHORAN
NIM. 17 401 00183**




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY 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 : Wilda Lestari Tarihoran
NIM : 17 401 00183
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidimpuan

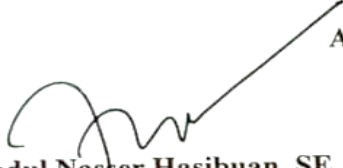
Ketua,

Sekretaris,

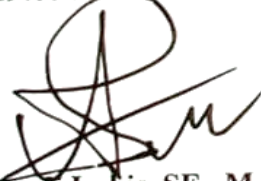

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197990525 2006604 1 004



Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 19860327 201903 2 012

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197990525 2006604 1 004


Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 19860327 201903 2 012


H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002


Dr. Budi Guatama Siregar, SPd., M.M
NIP. 19790720201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : Selasa, 03 Januari 2023
Pukul : 10.00 WIB s/d 13.20 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus / 63, 75 (C)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI
EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA
PADANGSIDIMPUAN

NAMA : WILDA LESTARI TARIHORAN

NIM : 17 401 00183

TANGGAL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023

IPK : 3.34

PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN

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

Padangsidempuan, 28 Januari 2023

Dekan,



Dr. Burhan Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901015

ABSTRAK

NAMA : WILDA LESTARI TARIHORAN
NIM : 17 401 00183
**Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PRODUK GADAI EMASDI PEGADAIAN
SYARIAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Usaha gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota Padangsidimpuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan Gadai. Pendekatan yang dilakukan berdasarkan teori-teori yang dikemukakan berkaitan dengan tingkat kepuasan, tingkat kepuasan nasabah adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Selanjutnya pelayanan setiap 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. Kemudian gadai emas syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan keseluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas dan berlian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Taro Yaname* dengan jumlah sampel 95 orang. Uji yang digunakan meliputi, Uji Validitas, dibantu dengan program spss 26.

Hasil penelitian ini bahwa secara Uji Realibilitas untuk variabel layanan (X) $0,889 > 0,60$ dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) $0,74 > 0,60$ maka dinyatakan reliabel. Tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan berdasarkan Uji Hipotesis secara parsial (Uji t) pada Pegadaian Syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,27 > 0,10$). Dilihat bahwa *Square* sebesar 0,562. Hal ini berarti bahwa variabel X (pelayanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (kepuasan nasabah) sebesar 56%. Sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Tingkat Pelayanan, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam karena berkat rahmat, hidayah serta inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW., sebagai pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu 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 terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.

Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, S.Pd. M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.S., S.Ag., M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

7. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada keluarga tercinta Ayahanda Bakhtiar Tarihoran dan Ibunda Nurhamidah Ritonga yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya. Dan saya ucapkan terimakasih banyak kepada Opung saya Jalaluddin Ritonga yang paling berjasa dan sering membantu saya dalam hal perkuliahan, baik bentuk moral dan material. Serta kepada saudara kandung saya. Kakak saya Vita Tarihoran, dan Abang saya Ramadani Tarihoran, dan Adik saya Saipul Basri Tarihoran, dan Abang Ipar saya Yunus Siregar, dan Kakak Ipar/Eda saya Nurhayati Siregar, serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan moral dan material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terkhusus untuk sahabat saya Irma Wahyuni Hasibuan, Erlinda Siregar, Nisfa Aulina Nasution, Desi Harisandi, Puja Siregar, Nurul Pratiwi, Putri Indriani, Liza Sitompul, Isah Siregar, Miya Munte, Mutiah Lubis, Liliwati, Dinda Hernanda, Meli Sinaga, Jutek Tarihoran, Dwi Pasaribu, Fitri Pasaribu, Diza Munte. Yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karuni-
Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti
semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amiin Yarabbal
A'alamiin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk
itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi
kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidempuan, 16 Desember 2022
Peneliti

Wilda Lestari Tarihoran
NIM. 17 401 00183

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dila mba ngk an	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be




ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	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	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	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

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....وْ	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal paanjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan angka.

Harkat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan

و...	dommah dan wau	ung	u dan

3. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- 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).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasinya

ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

Padadasarnyasetiap 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 harkat yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

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

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Kepuasan Nasabah.....	14
3. Pegadaian Syariah.....	19
4. Gadai Emas Syariah.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	32
a. Populasi.....	32
b. Sampel.....	33
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara.....	35
2. Kuesioner	36
3. Dokumentasi	38
F. Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah	44
1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan	44
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	46
B. Struktur Organisasi.....	47
a. Stuktur Organisasi.....	47
b. Tugas Organisasi Pegadaian Syariah	49
C. Profit dan Budaya Perusahaan	51
D. Hasil Analisis Data.....	53
E. Pembahasan.....	57
F. Keterbatasan Penelitian.....	58

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	60
2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel	7
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert	36
Tabel III.2 Kisi-kisi Kuesioner (X).....	37
Tabel III.3 Kisi-kisi Kuesioner (Y).....	38
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Pelayanan	53
Tabel IV.2 Hasil Uji Kepuasan Nasabah	53
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel IV.4 Hasil Uji Regresi Sederhana	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Parsial.....	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	30
Gambar IV.2 Struktur Organisasi	48
Gambar IV.3 Profit dan Budaya Perusahaan	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Usaha gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Lahirnya Pegadaian Syariah di Indonesia dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam diberbagai aspek terutama ekonomi, yang termasuk di dalamnya Pegadaian.

Berdasarkan catatan sejarah yang ada, Lembaga Pegadaian di kenal di Indonesia sejak tahun 1746, yang ditandai oleh gubernur Jendral VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening, namun diyakini oleh bangsa Indonesia bahwa jauh sebelum itu, masyarakat Indonesia telah mengenal transaksi gadai dengan menjalankan praktek utang piutang dengan jaminan barang bergerak. Oleh karena itu, Pegadian merupakan salah satu alternatif pertama dan sudah sejak lama serta sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia, baik kota-kota besar maupun kecil di seluruh Indonesia.¹

¹ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm.9.

Hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan. Pada tahun 2005 Pegadaian Syariah membuka cabang dengan nama PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah, dan aman. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan didirikan atas dasar untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan perkembangan nasional.

Pendirian pegadaian syariah tidak terlepas dari keinginan untuk ijo, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya. Selain itu juga karena untuk keinginan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat yang ekonomi dibawah serta mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangun nasional.

Pegadaian syariah merupakan lembaga formal yang lebih dikenal dan lebih dekat dengan masyarakat terutama produk atau yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan merupakan salah satu Kantor Cabang PT. Pegadaian Syariah yang ada di Sumatera Utara tepatnya di Kota Padangsidempuan.

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Sukart dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masi ditahun yang sama pula 4 kantor cabang pegadaian di Aceh di konversi menjadi pegadaian syariah di Indonesia.²

PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan merupakan salah satu pegadaian syariah yang telah menggunakan sistem syariah pada aktivitasnya.³ PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yang usaha utamanya memberikan jasa pinjaman dengan sistem gadai kepada masyarakat perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan nasabah, pihak jasa pegadaian harus memperhatikan kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh nasabah. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan nasabah semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah nya. Menurut Ali Hasan "Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa/pelayanan, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat". Pelayanan yang berkualitas diyakini akan menciptakan kepuasan nasabah. Keterikatan yang sangat kuat (korelasi yang sangat tinggi) antara kualitas produk,

² Yusnedi Achmad, *Gadai Syariah*, (Yogyakarta: SV Budi Utama, 2012), hlm. 3.

³ Fransiska Cicylia Prabasti, "Analisis Gadai Emas Bank Syariah Mandiri terhadap Perolehan Feebase Income (Studi Kasus Pegadaian Emas Bank Syariah Mandiri Semarang)," 2014, hlm. 6.

pelayanan, kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan pada nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, keuntungan perusahaan pun semakin tinggi.

Kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan nasabah tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang sesuai dengan standar yang diterapkan seringkali kurang di mata nasabah. Untuk melakukan upaya tersebut, masih ada nasabah yang merasa pelayanan pegadaian belum dapat memenuhi harapan dan persepsi nasabah tersebut.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat 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. Pegadaian harus menempatkan nasabah sebagai raja, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah. Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Pegadaian harus lebih aktif dan agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan. Konsep pemasaran perusahaan telah bergeser dari product oriented menjadi customer oriented, artinya tidak hanya memperhatikan mutu/kualitas produk tetapi juga memperhatikan kepuasan nasabahnya.

Hal ini juga dibuktikan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yaitu dengan Ibu

Ratna Mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan cukup baik, akan tetapi lebih baik lagi jika pelayanan tersebut ditingkatkan dengan merespon nasabah dengan cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Linda selaku nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak mengatakan bahwa, Ibu Linda kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian dikarenakan penjelasan dari karyawan terlalu cepat sehingga membuat Ibu Linda tidak paham dengan produk gadai tersebut.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Padangsidimpuan yaitu dengan Ibu Rina mengatakan bahwa beliau tidak menggunakan produk gadai emas di pegadaian syariah dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan beliau.⁶

Kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, pegadaian harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tetap percaya dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai kepada Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Sejauh ini Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

⁴*Hasil Wawancara Dengan Ibu Ratna*, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidimpuan, Jumat, 16 September 2022, 09.45 WIB.

⁵*Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda*, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidimpuan, Jumat, 16 September 2022, 11.28 WIB.

⁶*Hasil Wawancara Dengan Ibu Rina*, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidimpuan, Jumat, 16 September 2022, 03.10 WIB.

Padangsidempuan sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya.

Selain dipengaruhi kualitas jasa atau pelayanan, selain dipengaruhi kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditemukan oleh pengaruh kinerja karyawan. Kinerja memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing.⁷

Berdasarkan uraian diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait sistem pelayanan yang dilakukan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan, maka dari itu peneliti menuangkannya dalam judul “**Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sebagaimana nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga nasabah tidak puas.

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam memahami proposal ini, maka penulis membuat batasan masalah agar dapat mengungkapkan masalahnya dengan teliti dan mendalam disamping keterbatasan waktu dan kemampuan penulis.

⁷ Abdul Nasser Hasibuan, dkk, “Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kereja Terhadap Kinerja Karyawan”, Vol 5, No. 2 Desember, Tahun 2019, hlm 312.

Maka penulis hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (Bukti Fisik) *reability* (Keandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Perhatian).

D. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasioanal variabel yang digunakan dalam peneliti ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat	a. <i>Tangible</i> (bukti fisik) b. <i>Reability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Empathy</i> (empati)	Likert

		<p>pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.</p>		
2.	<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>Tingkat Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.</p>	<p>a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Dimensi kualitas pelanggan atau nasabah c. Konfirmasi harapan d. Niat beli ulang kesediaan untuk merekomendasi ketidakpuasan pelanggan atau nasabah</p>	Likert

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota Padangsidempuan ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menambah sarana pengetahuan dan wawasan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada produk gadai emas yang dimiliki oleh pegadaian syariah. Selain ini skripsi ini menjadi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Bagi Pegadaian Syariah

Sebagai bahan pertimbangan pegadaian syariah pada umumnya, untuk mengetahui dan mengevaluasi sistem dalam perbankan syariah syariah kemudian sebagai bahan informasi dan referensi peneliti dalam

rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perbankan syariah.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi para aktivis akademika tentang pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota Padangsidimpuan. Selain itu hasil penelitian ini juga menambah referensi bagi peneliti-peneliti lanjutan yang meneliti penelitian sejenis.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pengetahuan dalam pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota Padangsidimpuan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dibuat memudahkan peneliti dalam menyusun proposal ini agar mudah dipahami oleh pembaca.

Adapun sistematika pembahasan ini adalah :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab pertama ini adalah pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi masalah atau ruang lingkup permasalahan, definisi operasional variabel, peneliti

mendefinisikan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dalam rumusan masalah, penelitian merumuskan permasalahan penelitian dan menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab kedua adalah landasan teori yang menjelaskan tentang Teori Tingkat Kepuasan, Teori Kualitas Pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis. Yang berisi kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang diteliti.

Bab III Metode Penelitian

Bab ketiga adalah metode penelitian yang membahas tentang tempat dan waktu penelitian. kemudian jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi dalam penelitian teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis

deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji regresi sederhana.

Bab IV Pembahasan

Bab ini membahas tentang gambaran umum pegadaia syariah Alaman Bolak Kota Padangsidempuan yang memuat sejarah singkat pegadaian syariah Kota Padangsidempuan, serta pembahasan pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah Alaman Bolak Kota Padangsidempuan yang menggunakan hasil penelitian dengan menggunakan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan angket.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran hasil penelitian yang ditunjukkan kepada berbagai pihak.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Menurut *Olsen* dan *Wykoff*, definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan.⁸ Collier dalam Yamit, memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Menurut Parasuran, Zeithaml dan Beri, yang dikutip oleh Tjiptono mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu :

a. Tangibles (Bukti fisik)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

⁸Siburian dan Zainurossalamia ZA, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda," hlm 103.

b. Reliability (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

c. Assurance (Jaminan)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

d. Empathy (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

2. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan pelanggan/nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan

harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan. Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Nasabah suatu bank juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh dari bertransaksi dengan produk-produk bank, melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.⁹

b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti: “keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis dan survei kepuasan pelanggan”.¹⁰ Penjelasan untuk metode ini adalah:

⁹Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *An-Nisbah* Vol. 03, no. 01 (Oktober 2016): hlm 152-153.

¹⁰Yafie, dkk.”Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffie Studio Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, No. 2,(Juni 2016): 14,<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberi pelanggan kesempatan untuk memberikan saran langsung. Informasi yang dikumpulkan melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga untuk merespon keluhan pelanggan dengan cepat.

2) *Ghost Shopping*

Cara ini efektif jika para eksekutif perusahaan bersedia bertindak. Sebagai *ghost shopper* karyawannya berkomunikasi dan memperlakukan pelanggan misalnya dengan menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan, jika karyawan tahu mereka sedang dievaluasi, tentu saja mereka akan berperilaku sangat manis dan hasil evaluasi akan bias.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang sudah berhenti atau beralih untuk mencari tahu dan memahami mengapa mereka berhenti atau pindah agar dapat mengetahui dan memahami mengapa berhenti atau pindah. Hasil ini dapat digunakan untuk menangani kebijakan untuk perbaikan lebih lanjut. Memantau rasio kerugian pelanggan penting karena meningkatkan rasio kerugian pelanggan berarti perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

4) Survei

Sebuah lembaga penelitian independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan dengan adanya survei, perusahaan akan mendapatkan jawaban langsung dari pelanggan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyo terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

1) Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan salah satu alat yang digunakan oleh para pemasar untuk menentukan positioning produknya dipasar. Setiap perusahaan harus memilih tingkat kualitas produk yang dihasilkannya sehingga akan membantu atau menunjang usaha untuk meningkatkan atau memperhankan positioning produk itu dalam pasar sasarannya. Kotler dan Armstrong menyebutkan bahwa kualitas adalah kemampuan produk untuk melaksanakan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Davis, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, produk, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

3) Emosional

Menurut Goleman emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Sedangkan menurut Davidoff menyatakan emosi sebagai suatu keadaan di dalam diri seseorang yang tidak ketara dan sulit diukur. Bila seseorang memberikan reaksi terhadap pengalamannya maka emosinya akan segera timbul.

¹¹Amilia dan Nst, "Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa", hlm.663.

3. Pegadaian Syariah

a. Definisi Pegadaian Syariah

Pengertian gadai dalam Islam disebut rahn, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang. Kata rahn menurut bahasa berarti “tetap”, “berlangsung” dan “menahan”. Sedangkan menurut istilah berarti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syaria¹² sebagai tanggungan utang, dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang itu dapat diterima.¹²

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, di samping unit layanan konvensional. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian bagi hasil antara Bank Muamalat Indonesia (BMI) dengan Perum Pegadaian dengan prinsip musyarakah. Di dalam Perjanjian musyarakah Nomor 446/SP300.233/2002 dan Nomor 015/BMI/PKS/XII/2002. BMI sebagai pemilik modal memberikan dana kepada Perum Pegadaian untuk pendirian Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia dan mengolahnnya. Sedangkan perihal pendapatan dibagi dua yaitu 45,5% untuk BMI dan 54,5% untuk Perum Pegadaian Syariah.¹³

¹²Jefry Tarantang dkk, *Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media, 2019), hlm 13.

¹³Tarantang dkk., hlm 14.

b. Akad Gadai Syariah

1) Gadai Qard Al-Hasan

Akad qard al-hasan adalah suatu akad yang dibuat oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai dalam hal transaksi gadai harta benda yang bertujuan untuk mendapatkan uang tunai yang diperuntukkan untuk konsumtif, seperti contoh gadai emas atau rahn emas menggunakan emas sebagai barang yang dijadikan jaminan utang. Gadai Emas Syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak pengusaha secara fisik atas harta atau barang berharga berupa emas, dari nasabah (*ar-rahim*) kepada pemberi pinjaman (*al-Murtahin*) untuk dikelola dengan prinsip ar-Rahnu yang sebagai jaminan (*al-Mahrnun*) atas pinjaman atau uang (*al-Mahumbih*) yang diberikan kepada nasabah atau pinjaman tersebut.

Pembiayaan gadai emas syariah adalah produk pembiayaan dimana lembaga keuangan syariah memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan mengikut prinsip gadai syariah, emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan pegadaian syariah dan atas pemeliharaan tersebut lembaga keuangan syariah mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.

Landasan hukum pelaksanaan rahn adalah Al-Qur'an dan hadist, ijma' dalam hal ini fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002

tentang Rahn dan Fatwa DSN No.26/DSN-/MUI/III/2002 tentang Rahn Emas. Subtansi dalam peristiwa rahn adalah untuk menghindari kemudharatan yang diakibatkan oleh berkhianatnya salah satu pihak atau kedua belah pihak ketika keduanya melakukan transaksi hutang piutang. Pernyataan tersebut terindikasi dalam firman Allah surah Al-Baqarah ayat 283 yaitu :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءَاثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝﴾

Artinya : jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang. 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.¹⁴

2) Gadai al-Mudharabah

Akad al-Mudharabah dilakukan untuk nasabah yang menggadaikan jaminannya untuk menambah modal usaha (pembiayaan investasi dan modal kerja). Dengan demikian, rahn akan memberikan bagi hasil (berdasarkan keuntungan) kepada murtahin sesuai dengan kesepakatan, sampai barang yang dipinjam dilunasi.

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: PT. Pantja Cemerlang, 2014), hlm. 49.

3) Gadai Bai' al-Muqayadah

Akad Bai' al-Muqayadah sementara akad ini dilakukan jika rahin yang menginginkan menggadaikan barangnya untuk keperluan produktif, artinya dalam menggadaikan, rahin tersebut menginginkan modal kerja berupa pembelian barang. Sedangkan barang jaminan yang dapat dijaminkan untuk akad ini adalah barang-barang yang dapat dimanfaatkan atau tidak dapat dimanfaatkan oleh rahin atau murtahin. Dengan demikian, murtahin akan memberikan barang yang sesuai dengan keinginan rahin atau rahin akan memberikan mark-up kepada murtahin sesuai dengan kesepakatan pada saat akad berlangsung sampai batas waktu yang telah ditentukan.¹⁵

c. Tujuan dan Fungsi Pegadaian Syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolalan. Oleh karena itu, pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:¹⁶

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.

¹⁵Tarantang dkk., hlm 17-18.

¹⁶Tarantang dkk., hlm 23.

- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang, tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang ijon, atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar

4. Gadai Emas Syariah

Gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak pengusaha secara fisik atas harta atau barang berharga berupa emas, dari nasabah (*ar-rahim*) kepada pemberi pinjaman (*al-murtahin*) untuk dikelola dengan prinsip *ar-rahnu* yang sebagai jaminan (*-al-marhun*) atas pinjaman atau uang (*al-marhumbih*) yang diberikan kepada nasabah atau peminjam tersebut. Pembiayaan gadai emas syariah adalah produk pembiayaan dimana lembaga keuangan syariah memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan mengikut prinsip gadai emas, emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan pegadaian syariah dan atas pemeliharaan tersebut lembaga keuangan syariah mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah. Gadai Emas syariah di Indonesia diselenggarakan oleh PT Pegadaian dan Bank Umum Syariah atau Unit Usaha Syariah.¹⁷

Berkaitan dengan keuntungan dan kepuasan nasabah, pegadaian syariah diharapkan dapat memberikan keuntungan dan kepuasan kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan, baik berupa barang atau jasa yang lebih baik dari keuntungan dari segi nilai taksiran, pricing, biaya

¹⁷*Ibid.*, hlm. 24

administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Sedangkan kepuasan nasabah yaitu dari segi produk, harga, pelayanan, dan proses.

Kepuasan nasabah biasanya akan tercermin dari jumlah nasabah yang menggunakan jasa dari sebuah produk yang dikeluarkan oleh sebuah lembaga keuangan. Oleh karena itu, keuntungan dan kepuasan nasabah pada produk gadai emas sangat penting.

a. Konsep Emas

Emas dan perak telah dilegalisasi dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits dengan fungsinya sebagai mata uang atau sebagai harta yang disimpan. Segala bentuk transaksi baik kegiatan muamalah maupun ibadah seperti zakat dan diyat yang dilakukan dengan menggunakan dinar dan irham, yang dilarang adalah menumpuk emas untuk mendapatkan keuntungan dari orang lain. Singkatnya, emas boleh dijadikan komoditi untuk menyimpan kekayaan. Namun perlu diketahui bahwa kegiatan menyimpan emas untuk kemudian dijadikan komoditas investasi yang mengandung motif spekulasi merupakan praktik yang dilarang dalam agama Islam. Spekulasi merupakan kegiatan yang mengandung gharar atau ketidakjelasan, sehingga praktik ini dilarang.¹⁸

Satu hal dalam sistem kapitalis, uang tidak hanya sebagai alat tukar sah, melainkan juga sebagai komoditas. Menurut sistem kapitalis, uang juga dapat diperjual belikan yang mendatangkan keuntungan. Ketiga

¹⁸Sofi'i, "Analisis Transaksi Gadai Emas dalam Perspektif Islam (Studi Kasus pada BMT Al-Muqrin Pondok Cabe Pamulang Banten)," hlm 97-98.

uang diperlukan sebagai konoditas oleh sistem kapitalis, muncullah pasar uang (*money marke*).Terbentuknya pasar uang ini menghasilkan dinamika dalam sistem konvensional terutama pada sektor moneterinya. Pasar uang kemudian berkembang dengan munculnya derivatif, yang merupakan turunan dari pasar uang. Pasar derivatif ini menggunakan instrument bunga sebagai harga dari produk-produknya.Transaksi pasar uang dan pasar derivatifnya ini tidak berlandaskan motif transaksi yang riil sepenuhnya, bahkan sebagian besar di antaranya mengandung motif spekulasi.¹⁹

b. Transaksi Emas

Emas merupakan instrumen transaksi yang selalu berkembang dan menguntungkan.Emas sering disebut dengan istilah “*Barometer of fear*”. Pada saat orang-orang cemas dengan perekonomian cenderung untuk membeli emas guna melindungi nilai kekayaan yang tahan baik terhadap inflasi maupun deflasi.Tingginya kedudukan emas dan perak membuat banyak kalangan menganggap kedua logam mulia tersebut sebagai *Heaven’s Currency*. Seiring maraknya minat masyarakat terhadap investasi logam mulia khususnya emas, banyak lembaga ataupun broker yang menawarkan berbagai ragam investasi emas yang muncul dan berkembang ditengah-tengah masyarakat diantaranya,

¹⁹Sofi;I, hlm 98.

investasi emas fisik (pasif), trading emas fisik, qiradh, trading emas derivative, dan gadai emas.²⁰

Kemudian dalam PP RI No.103 tahun 2000, tujuan perum pegadaian dipertegas, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah kebawah, melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai. Juga menjadi penyedia jasa di bidang keuangan lainnya. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindari masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya.

Sedangkan fungsi pokok pegadaian menurut Usman adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat.
- 2) Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi lembaga Pegadaian maupun masyarakat.
- 3) Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, dan diklat.
- 4) Mengelola organisasi, tata kerja, tata laksana pegadaian dan
- 5) Melakukan penelitian dan pengembangan, serta mengawasi pengelolaan Pegadaian.

B. Penelitian Terdahulu

²⁰Sofi'I, hlm. 98.

²¹Tarantang dkk., hlm 24.

Adapun penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	NamaPeneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Nurmin Arianto dan Briani Dewu Astri Octavia (Jurnal Disrupsi Bianis Vol. 4. No. 2 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi Terhadap Kepuasan Pembeli	Kualitas Pelayanan dan distrbusi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian PT.SI
2.	Eka Gionova Asti dan Eka Avianti Ayuningtyas (Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Vol. 1, No. 01 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen tidak dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
3.	Julian Aryandi, Onsardi (Jurnal Modal Insani dan Bisnis Vol. 1, No. 1 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Warga Bengkulu	Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen

4	Lisma Harani Hasibuan, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan	hasil IPA menunjukkan terhadap 8 atribut yang masuk dalam kuadran B dimana diantara kuadran, kuadran B (Pertahankan Prestasi) merupakan paling banyak atribut yang dimana nantinya atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan di anggap penting oleh pengunjung, jadi kinerja Perpustakaan IAIN Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan.
5.	Armawati skripsi (2019)	Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,000. sedangkan berdasarkan uji hipotesis secara persial (uji t) pada bank syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah karena memiliki

			probabilitas lebih besar dari 0,05 dilihat dari $R^2 = 0,605$.
--	--	--	---

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nurmin Arianto dan Briani Dewi Astri Octavia sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini variabel Y nya kepuasan nasabah sedangkan penelitian saudara Nurmin Arianto dan Briani Dewi Astri Octavia variabel Y nya keputusan pembelian.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Eka Giovana Asti dan Eka Avianti Ayuningtyas sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif, perbedaannya penelitian saudara Eka Giovana Asti dan Eka Avianti Ayuningtyas menggunakan tiga variabel X yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Julian Aryandi, Onsardi variabel X nya sama-sama kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, sengan perbedaannya penelitian Julian Aryandi, Onsardi variabel Y nya keputusan pembelian sedangkan penelitian ini kepuasan nasabah.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Lisma Harani Hasibuan sama-sama menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Perbedaannya terdapat pada tempat penelitiannya yaitu penelitian ini

meneliti pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan sedangkan saudara Lisma Harani Hasibuan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

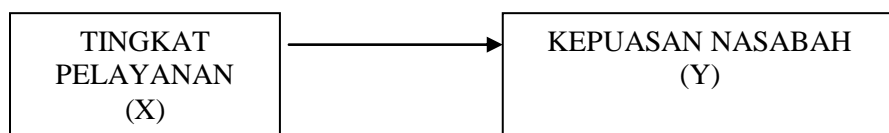
5. persamaan penelitian ini dengan penelitian armawanti sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian yaitu pada tempat penelitian peneliti meneliti di pegadaian syariah cabang alaman bolak sedangkan saudara armawanti meneliti di bank bni syariah cabang makassar.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Inilah yang disebut *logical contract*.

Didalam kerangka pikir inilah akan diletakkan masalah penelitian yang akan diletakkan kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap, menunjukkan, menerangkan terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai pengaruh variabel independen yaitu, Tingkat Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Berdasarkan gambaran diatas dapat dijelaskan bahwa Tingkat Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga disebut sebagai jawaban sementara dari penelitian yang telah dilakukan, seperti perilaku, fenomena atau dengan kata lain keadaan tertentu yang telah terjadi.

Adapun hipotesis penelitian ini mengenai Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan adalah terdapat pengaruh Kualitas secara parsial Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan.

Ha: dugaan tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di pegadaian syariah kota padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan yang beralamat di Jln.Serma Lian Kosong No. 28 E. Sedangkan penelitian dilaksanakan mulai bulan November 2021 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik dan untuk memprediksi bahwa suatu variable mempengaruhi variable lainnya. Defenisi ini menyebutkan penelitian kuantitatif adalah yang mengumpulkan data menafsirkannya banyak menuntut penggunaan angka dan gambar, tabel grafik dapat ditetapkan ukurannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.²²

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri dari atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan

²²Beni Ahmad Saebani dan Yana Sutisna, *Metode Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm.149.

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dan manusia, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati.²³

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Tbk. Kota Padangsidempuan pada tahun 2020.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya.²⁴

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : presisi (tingkat kesalahan 10%)²⁵

digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1

(catatan : dapat dipilih oleh peneliti)

²³Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

²⁴Syahrum dan Salim, hlm 113-114.

²⁵Glenn D. Israel, "Determining Sample Size," *Ifas Extension Peod* 6 : hlm 4.

Maka perhitungannya :

$$n = \frac{1863}{1 + 1863(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1863}{1 + 18,63}$$

$$n = \frac{1863}{19,63}$$

$$n = 94,90 \text{ atau } 95$$

Maka jumlah responden yang akan diteliti sebanyak 95 responden.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, sastra dan jenis kelamin yang ada dalam populasi dan tiap elemen memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai subjek.²⁶

D. Sumber Data

Sumber data juga dapat dikelompokkan menurut cara pengumpulannya. Menurut cara pengumpulannya, data dapat dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang di input dari sumber baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar angket/kuisisioner kepada

²⁶Ananta Wikrama Tungga A, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 83.

responden yaitu nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan secara langsung dan berantai.

2. Data Sekunder

Diperoleh dari hasil wawancara ke lokasi penelitian terutama mencari tentang responden, wawancara, maupun studi pustaka dari sumber-sumber kepustakaan, jurnal, artikel, majalah, dan lain-lain.²⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang ditentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian merupakan arti dari pengumpulan data. Instrumen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuisisioner serta melalui wawancara terhadap individu yang informasinya dibutuhkan untuk kelengkapan data pada penelitian ini. Data yang dihimpun melalui angket/kuisisioner merupakan data primer (utama) atau sebagai penunjang dalam permasalahan, dan juga data primer sebagai data pendukung penelitian.

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini adalah survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan merekam jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden dengan

²⁷Purwanto, *Statistik untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 41.

pedoman wawancara, mendengarkan jawaban, mengambil perilaku, dan merekam semua respon dari yang di survey.²⁸

Disini peneliti melakukan survey untuk mengetahui seberapa berpengaruh edukasi PT. Pegadaian Syariah terhadap minat menggadaikan masyarakat di PT. Pegadaian Syariah Padangsidempuan.

2. Kuisisioner (Angket)

Angket/kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.²⁹

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan apa yang bisa diharapkan dari responden yang dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Padangsidempuan.

Adapun yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan rumusan sebagai berikut :

Tabel III.1
Pengukuran Skala Likert

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Keterangan :

SS: Sangat Setuju

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*, hlm. 188.

²⁹Sugiyono, *Metodologi Penelitian manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 230.

S: Setuju

KS: Kurang Setuju

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Berikut ini prediksi kuesioner dalam variabel Kualitas Pelayanan yang akan peneliti lakukan, antara lain:

Tabel III.2
Kisi-Kisi Kuesioner
Tingkat Pelayanan(X)

No.	Variabel X	Indikator	Nomor Pertanyaan
1.	Tingkat Pelayanan	a. Bukti langsung b. Keandalan c. Ketanggapan d. Jaminan e. Empati	

Kemudian berikut ini prediksi kuesioner dalam variabel Kepuasan Nasabah yang akan peneliti lakukan, antara lain:

Tabel III.3
Kisi-Kisi Kuesioner
Kepuasan Nasabah(Y)

No.	Variabel Y	Indikator	Nomor Pertanyaan
1.	Kepuasan Nasabah	a. Kualitas Produk b. Kualitas Pelayanan c. Konsumen d. Harga Suatu Produk	

3. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumentasi bisa berupa momen, bentuk tulisan, foto-foto, atau karya dari seseorang. Dokumentasi bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian tersebut terjadi dilapangan. Dalam penelitian ini penulis mencari data dengan penelitian berupa tulisan, foto-foto untuk mendukung penulisan.

F. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26 sebagai alat

pengolah data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti ketepatan, kecermatan dan sahnyanya suatu data penelitian digunakan, dalam implementasinya untuk kepentingan akademis dalam menempuh tugas akhir khususnya pada penelitian kuantitatif dalam menentukan sahnyanya suatu data digunakan dalam penelitian memiliki ketentuan ketetapan yang harus dipenuhi.

Validitas merupakan derajat hingga sejauh mana ketetapan dan ketelitian suatu alat ukur apabila mengukur gejala. Validitas diartikan pula suatu ukuran yang terkait pada tingkat kevalidan terhadap suatu instrument. Apabila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya tidak diukur dalam penelitian ini penentuan validitas.

Jika data yang digunakan dalam penelitian tidak memenuhi persyaratan validitas maka data penelitian dapat dikatakan tidak relevan dalam menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau memiliki tingkat validitas yang rendah, dalam menentukan data sudah tepat, cermat atau sah dalam penelitian dari data yang digunakan dapat ditentukan melalui uji *Pearson Product Moment*.³⁰

³⁰Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, hlm 9.

Adapun teknik korelasi yang bisa dipakai adalah teknik korelasi *person product moment* atau menggunakan aplikasi SPSS 26 untuk mengujinya.

Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ diuji dengan 2 sisi signifikan 0,1 maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ diuji dengan 2 sisi signifikan 0,1 maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan sebagai alat ukur diantaranya pengukuran melalui konsistensi pengukuran dalam waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

Setelah data di uji melalui validitas selanjutnya dalam data kuantitatif diperlukan uji reliabilitas dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh melalui instrumen penelitian telah memiliki tingkat kehandalan dalam menjelaskan keadaan yang terjadi pada sebuah objek penelitian yang akan dianalisis.³¹ Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah menggunakan metode Cronbach's Alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel instrumen yang dipakai dikatakan

³¹Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, hlm 17.

andai jika memiliki nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak *reliable*.

c. Uji Regresi Sederhana

Regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variable independen (X) dengan variable dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan nilai. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus dari analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y= subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = harga Y ketika harga X= 0 (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

d. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial adalah hipotesis yang dilakukan secara masing-masing atau satu variabel independen terhadap variabel dependen dalam contoh di sini hipotesis X_1 terhadap Y yang dilakukan secara hipotesis terpisah.³² Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara individual (parsial) berdasarkan kriteria sebagai berikut :

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

e. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen. Koefisien determinasi adalah perbandingan total variasi dalam variabel terikat Y yang dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel bebas X . Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan bagaian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model.³³

³²Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, *Metode Kuantitatif Praktis*, hlm 34.

³³Alya Fauziyah dkk., *Modul Statistika Ii 2013 (Part 2)*, hlm 81.

Jika koefisien determinasi R^2 semakin kuat mendekati satu maka dapat dikatakan bahwa berpengaruh variabel independen semakin kuat terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC

Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Pada abad XVII VOC mendirikan sebuah lembaga lain diluar namanya VOC yaitu lembaga bank Van Leaning yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Sekitar tahun 1800 VOC dibubarkan dan Bank Van Leaning di bawah kekuasaan Belanda dan dipimpin oleh Gubernur Jendral Daendeis yang mengeluarkan peraturan yang tegas mengenai barang-baranag yang digadaikan antara lain emas, perak, kain, sebagian kecil perabotan rumah tangga.

Inggris yang dipimpin oleh Gubernur Stamford Raffes yang berkuasa pada tahun 1811 sampai dengan 1816 dan mengubahnya menjadi Lieentiestelsel dan mengalami perkembangan, tetapi kondisi rakyat pada saat ini sangatlah memprihatinkan, pada tahun 1900 pemerintah membentuk lembaga penelitian yang dipimpin oleh De Wolf Van Westerode dan meliputi penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat kecil dan menjadi suatu cara untuk mengutangi rentenir. Pada tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian di Sukabumi.

Pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang membentuk peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 9 Tahun 1960 sekitar tahun

1960 yang intinya bahwa semua perusahaan yang modalnya berasal dari pemerintah harus dijadikan Perusahaan Negara, maka untuk mendukung hal tersebut Pemerintah mengeluarkan DP RI Tahun 1961 No. 178 tanggal 3 Mei 1961 Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN). Pemerintah kembali membuat kebijakan baru yaitu merubah Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 1969. Dengan adanya perubahan pegadaian semakin cepat bertumbuh menjadi perusahaan yang besar maka dipopulerkan keleluasaan bagi pengelola dalam mengembangkan usahanya dan akhirnya pemerintah meningkatkan status Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) dengan peraturan Pemerintah No. 10 Tanggal 10 April 1990 sejak saat itu Pegadaian menjadi perusahaan yang mandiri.

Tonggak sejarah bagi seluruh insan pegadaian pada tanggal 1 April 2012. Pada tanggal tersebut, perusahaan resmi berubah status Badan Hukum dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perubahan tersebut tidak sekedar perubahan struktur modal namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan perusahaan.³⁴

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah izin, rentenir, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional Pada tanggal 15 November 2005 Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan berdiri dan

³⁴ www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 30 Agustus 2022 pukul 13.00

membuka unitnya di Sadabuan, Sapirook, dan Sibuhuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana secara cepat, mudah dan aman.³⁵

2. Visi Dan Misi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Adapun Visi Dan Misi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan Adalah Sebagai Berikut:

a. Visi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Visi pegadaian menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agem inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

b. Misi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

1) *Integrity (Integritas)*

Memiliki prinsip moral yang kuat, jujur, tulus, objektif, serta terdapat kesesuaian antara pikiran, ucapan, dan tindakan.

2) *Professional (Profesional)*

Selalu mengembangkan diri dan meningkatkan keahlian dengan komitmen tinggi untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.

3) *Mutual Trust (Saling Percaya)*

Menciptakan keyakinan bersama secara terbuka, transparan, kolaboratif, dan tidak sungkan serta memelihara budaya saling menghargai di antara karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan, Marketing (Bagian Kantor), di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan, 28 Agustus 2022 pukul 09.20

4) *Customer Focus* (Fokus Pelanggan/Nasabah)

Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan/nasabah (Internal, Eksternal) dan menjadikan kebutuhan serta harapan pelanggan sebagai fokus utama.

5) *Social Value* (Nilai Sosial)

Bertindak berlandaskan manfaat untuk peduli dan memberi nilai tambah bagi lingkungan serta nama baik perusahaan.³⁶

B. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi

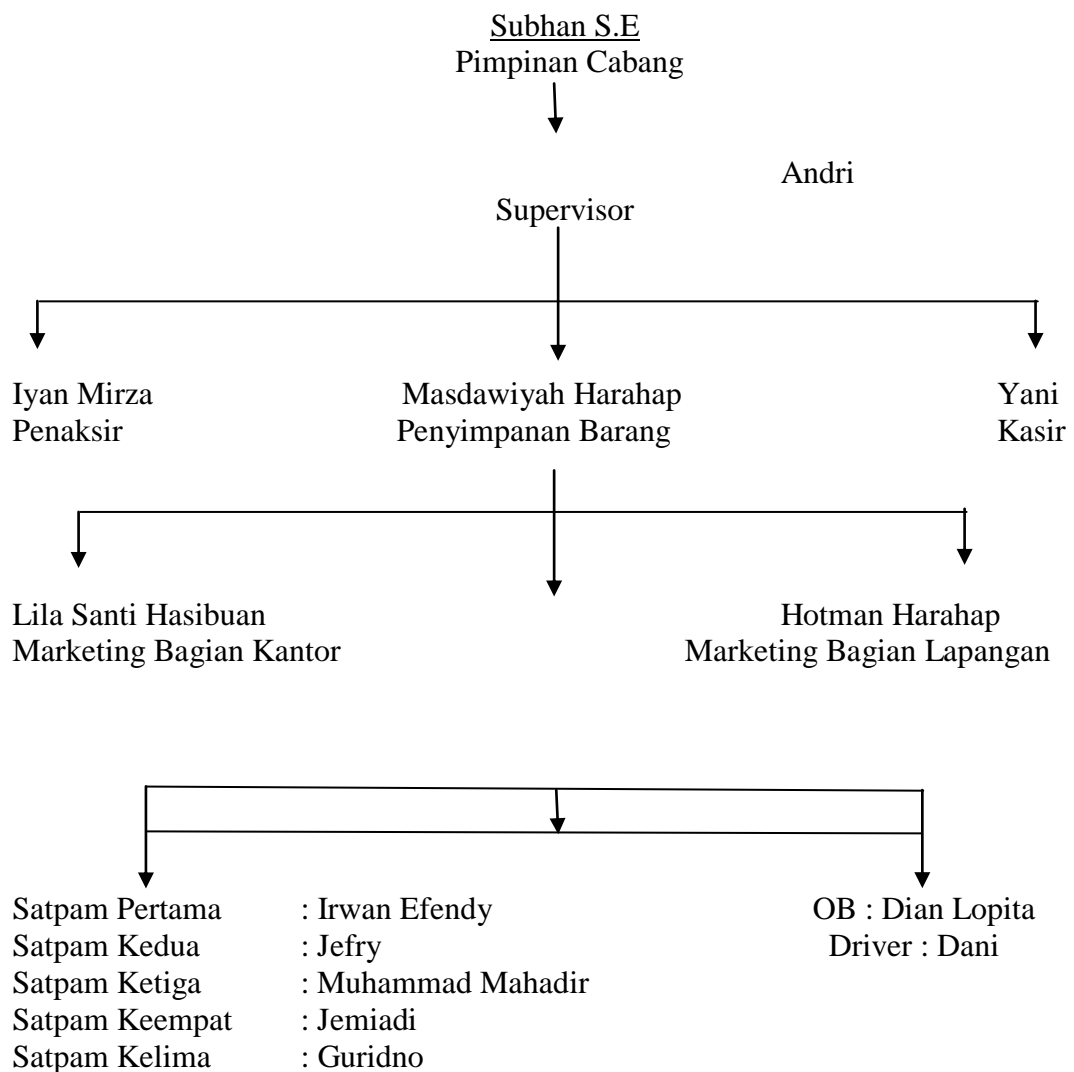
Struktur organisasi adalah bagan atau skema yang ada dalam suatu perusahaan. Struktur perusahaan memudahkan mengatur *job description* atau uraian pekerjaan dan untuk mengetahui siapa saja yang memiliki kedudukan pada *top, middle, dan lower management*. Karena seluruh aktivitas serta siapa saja yang mengolah atau membuat kebijaksanaan dalam bentuk program kerja menjadi nyata dan rasional dalam bentuk pekerjaan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah susunan kedudukan dari para staf dan pegawai atau karyawan yang ada dalam suatu perusahaan, yang dimulai dari tingkat paling tinggi hingga tingkat paling rendah.

³⁶Reklame Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan.

Berikut ini adalah bentuk struktur organisasi di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan. Dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi
Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan



- b. Tugas Organisasi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan
 - a. Manager Operasional, tugas manager operasional yaitu merencanakan, mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi penetapan harga taksiran, penetapan kelayakan kredit, penetapan besaran uang pinjaman, administrasi, keuangan, serta pembuatan laporan kegiatan operasional usaha gadai dan usaha lain pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
 - b. Supervisor, tugas supervisor yaitu untuk mengatur kerjanya para bawahannya, menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya, mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan, dan bertugas untuk membuat planning harian, mingguan, bulanan dan tahunan.
 - c. Penaksir, tugas penaksir yaitu melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan golongan taksiran dan uang pinjaman, merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
 - d. Penyimpan, tugas penyimpan yaitu melakukan penyimpanan dokumen kredit usaha lain, merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman, melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman, dan melakukan pemeriksaan keadaan gedung

penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.

- e. Kasir, tugas kasir yaitu untuk melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang, membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. *Marketing, marketing* terbagimenjadi 2 yaitu marketing internal dan marketing eksternal. Tugas marketing internail maupun eksternal yaitu memperkenalkan perusahaan dan produk yang dihasilkannya kepada amasyarakat luas sehingga perusahaan dan produknya dapat dikenal banyak orang, menerapkan teori dan praktik pemasaran terhadap para nasabah.
- g. Petugas Keamanan, yaitumenyelenggarakankeamananandanketertiban di lingkunganperusahaan yang meliputiaspekpengamananfisik, personel, informasi, danpengamananteknislainnya.
- h. *Office Boy*, tugas *office boy* yaituuntukmembersihkankomputer, kursi, meja, beserta perlengkapan kantorklainnya, untuk menyiapkan berbagai perangkat penting seperti misalnya mikrofon, proyektor, dan berbagai peralatan pentinglainnya.
- i. *Driver*, tugas *driver* yaitu mengantarkan pimpinan ketempat tujuan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi jabatan, melakukan pemeriksaan, perawatan/pemeliharaan kendaraan dalam rangka

keamanan kendaraan, melaksanakan tugas lain sesuai dengan perintah atasan baik tertulis maupun lisan.

C. Profit dan Budaya Perusahaan

Pegadaian Syariah adalah solusi cepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Pegadaian Syariah sendiri berasal dari prinsip Islam yang dikenal dengan sebutan Rahn, yang berasal tetap atau lama. Dengan kata lain, penahanan suatu barang dalam jangka waktu tertentu.

Gambar IV. 2
Logo Pegadaian Syariah



Slogon yang ditampilkan “**MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH**”, yang bermakna bahwa pegadaian sebagai salah satu perusahaan dibidang jasa yang mampu mengatasi masalah keuangan dengan cara yang mudah dan relatif singkat. Cara pelayanannya yang sederhana dan target operasionalnya yang melayani nasabah dari berbagai kalangan masyarakat, menjadikan pegadaian sebagai kalangan

masyarakat, menjadikan pegadaian sebagai alternatif terpilih dalam mengatasi masalah keuangan tanpa mengalami masalah. Dengan menyerahkan kartu tanda penduduk (KTP) maka tiap nasabah yang berkeinginan akan memperoleh pembiayaan dalam waktu yang relatif singkat.

Atas dasar itulah dapat menjadi pegadaian suatu bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian. Pegadaian menetapkan etos kerja kepada setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan yang disebut “**INTAN**” yang apabila dijabarkan lebih luas akan memberikan makna yang dalam, yaitu:

- Inovati** : 1. Berinisiatif, kreatif, dan produktif
2. Berorientasi pada solusi Nilai Moral
- Nilai Moral Tinggi** : 1. Taat Beribadah
2. Jujur dan berfikir positif
- Terampil** : 1. Kompeten di bidangnya
2. Selalu mengembangkan diri
- Adil Layanan** : 1. Peka dan cepat tanggap
2. Empatik, santun dan ramah
- Nuansa Citra** : 1. Memiliki *of belonging*
2. Peduli nama baik perusahaan³⁷

³⁷ www.pegadaian.com Diakses pada tanggal 19 September 2022 pukul 21.32.

D. Hasil Analisis Data

a. Hasil Uji Validitas

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan (X)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,265	Data dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $n = 95 - 2 = 93$ maka r_{tabel} signifikan 10% = 0,1698	Valid
2	0,622		Valid
3	0,578		Valid
4	0,789		Valid
5	0,724		Valid
6	0,467		Valid
7	0,540		Valid
8	0,227		Valid
9	0,606		Valid
10	0,755		Valid
11	0,833		Valid
12	0,672		Valid
13	0,749		Valid
14	0,758		Valid
15	0,680		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 15 dinyatakan valid.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,430	Data dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $n = 95 - 2 = 93$ maka r_{tabel} signifikan 10% = 0,1698	Valid
2	0,474		Valid
3	0,619		Valid
4	0,678		Valid
5	0,731		Valid
6	0,506		Valid
7	0,452		Valid
8	0,304		Valid
9	0,526		Valid
10	0,716		Valid
11	0,767		Valid
12	0,741		Valid

13	0,782		Valid
14	0,681		Valid
15	0,638		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 15 dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV.3
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	15
0,874	15

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. maka dapat disimpulkan instrument masing-masing variabel dinyatakan reliable dan dapat diterima.

c. Hasil Regresi Sederhana

Persamaan regresi sederhana digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen.

Tabel IV.4
Tabel Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,334	4,443		3,226	0,002
	TINGKAT PELAYANAN	0,777	0,071	0,750	10,927	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

$$1) Y = \alpha + \beta x + e$$

$$= 14,334 + 0,0777$$

Konstanta sebesar 14,334 artinya apabila nilai X (pelayanan) sama dengan nol maka nilai Y sebesar 0,777

$$2) Y = \alpha + \beta x + e$$

$$= 14,334 + 0,0777$$

Koefisien regresi X (pelayanan) sebesar 0,777 artinya apabila setiap kenaikan X sebesar satu (pelayanan) maka nilai Y (Kepuasan Nasabah) akan meningkat 0,777.

d. Hasil Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun hasil regresi output sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,334	4,443		3,226	0,002
	TINGKAT PELAYANAN	0,777	0,071	0,750	10,927	0,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel tingkat pelayanan sebesar 10,927 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (95-1-1) = 93$ hasil yang diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66140 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,10. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

e. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model ini dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Adapun hasil dari koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	0,562	0,557	5,070
a. Predictors: (Constant),TINGKAT PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi Tabel VI.5 diperoleh nilai *Rsquare* sebesar 0,562 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 56%. Sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran koesioner yang diberikan kepada nasabah pegadaian syariah dan mengolah hasil jawaban para responden dari koesioner yang peneliti sebarakan melalui aplikasi *spss 26* adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan nilai R^2 (*R squer*) sebesar 0,562 atau 56%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,562atau 56% sedangkan sisanya 0,44

atau 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan teori budiyanto yang mengatakan bahwa semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan, semakin baik pelayanan yang didapatkan nasabah maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirakaan nasabah.

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh armawanti, yang berjudul Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar, menyataka dalam penelitiannya menunjukkan layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,000. sedangkan berdasarkan uji hipotesis secara persial (uji t) pada bank syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah karena memiliki probabilitas lebih besar dari 0,05 dilihat dari $R\text{ squer}=0,605$.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaannya penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Di antara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusun skripsi ini, yaitu:

1. Penelitian ini masih perlu dikembangkan dengan menambah variabel-variabel terkait dengan keputusan menggadai agar hasil penelitian lebih komprehensif.
2. Dalam penyebaran kuesioner peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

Walaupun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras usaha dan bantuan dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak , penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan mengenai ada Pengaruh Tingkat Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Kota Padangsidimpuan. Kantor Cabang Padangsidimpuan berdasarkan latarbelakang, pengelolaan data dan pembahasan yang telah dilakukan bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian ini bahwa secara Uji Realibilitas untuk variabel layanan (X) $0,889 > 0,60$ dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) $0,74 > 0,60$ maka dinyatakan reliabel. Tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan berdasarkan Uji Hipotesis secara parsial (Uji t) pada Pegadaian Syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,27 > 0,10$). Dilihat bahwa Square sebesar 0,562. Hal ini berarti bahwa variabel X (pelayanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (kepuasan nasabah) sebesar 56%. Sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dite;iti dalam penelitian ini.

B. SARAN

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

1. Diharapkan PT. Pegadaian Syariah agar lebih meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah sehingga nasabah akan merasa puas, dengan demikian akan semakin banyak untuk bertransaksi.
2. Bagi Perusahaan untuk lebih memperhatikan faktor lain untuk meningkatkan jumlah nasabah seperti promosi, meningkatkan hubungan antara pihak pegadaian dan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis layanan-layanan lainnya untuk dimasukkan kedalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasser Hasibuan, dkk, “Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kereja Terhadap Kinerja Karyawan”, Vol 5, No. 2 Desember, Tahun 2019, hlm 312.
- Amalia dan Nst, “Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek, Harga Xiomo si Kota Langsa”, hlm, 663.
- Ananta Wikrama Tungga A, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 83.
- Alya Fauziyah dkk., *Modul Statistika Ii 2013 (Part 2)*, hlm 81.
- Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, (Mei 2017).
- Beni Ahmad Saebani dan Yana Sutisna, *Metode Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm.149.
- Departemen Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: PT. Pantja Cemerlang, 2014), Hlm. 49.
- Fransiska Cicylia Prabasti, “Analisis Gadai Emas Bank Syariah Mandiri terhadap Perolehan Feebase Income (Studi Kasus Pegagadaian Emas Bank Syarioah Mandiri Semarang),” 2014, hlm. 6.
- Glenn D. Israel, “Determining Sample Size,” *Ifas Extension Peod 6* : hlm 4.
- Gerardo Andrew Tumangkeng, “Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado”. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4 (Desember 2013).

Hasil Wawancara Dengan Ibu Ratna, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidempuan, Jumat, 16 September 2022, 09.45 WIB.

Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidempuan, Jumat, 16 September 2022, 11.12 WIB.

Hasil Wawancara Dengan Ibu Rina, Nasabah PT. Pegadaian Syariah Padangsidempuan, Jumat, 16 September 2022, 03.10 WIB.

Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *Journal Of Management*, vol. 2 No. 2 (Maret 2016).

Jeffry Tarantang, dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media. 2019, hlm. 13).

Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1 (Desember 2014).

Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *An-Nisbah* Vol. 03, No. 01 (Oktober 2016). hlm. 152-153.

Purwanto, *Statistik untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 41.

Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, *Metode Kuantitatif Praktis*, hlm 34.

Reklame Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Siburian dan Zainurossalamia ZA, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembeli Sepeda Motor,” hlm, 103.

Sofi'i, "Analisis Transaksi Gadai Emas dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada BMT Al-Muqrin Pondok Cabe Pamulang Banten)," hlm 97-98.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*, hlm. 188.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian manajemen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 230.

Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan, Marketing (Bagian Kantor), di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan, 28 Agustus 2022 pukul 09.20

www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 30 Agustus 2022 pukul 13.00

www.pegadaian.com Diakses pada tanggal 19 September 2022 pukul 21.32.

Yusnedi Achmad, *Gadai Syariah*, (Yogyakarta: SV Budi Utama, 2012) hlm.

3.

Yafie, dkk."Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffie Studio Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, No. 2, (Juni 2016): 14,

[Http://Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)

Zinuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm.9.

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si

NIDN : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Padangsidempuan”**.

Yang disusun oleh:

Nama : Wilda Lestari Tarihoran

Nim : 17 401 00183

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, 22 November 2022
Validator

H. Ali Hardana, S.Pd.,
M.Si
NIDN.2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk :

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

..

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1, 2			
<i>Reability</i> (kehandalan)	3,4			
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	5,6			
<i>Assurance</i> (jaminan)	7,8			
<i>Empathy</i> (empati)	9,10			

atatan
:

Padangsidimpuan, 22 November 2022
Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN.2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
f. Perasaan puas	1,2			
g. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	3,4			
h. Slalu membeli produk	5,6			

:

Padangsidempuan, 22 November 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN.2013018301

**KATA PENGANTAR UNTUK
ANGKET (KUESIONER)**

Padangsidimpuan, 22 November 2022

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Di

Tempat

Saudara/Idalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padang sidimpuan maka saya,

Nama : Wilda Lestari Tarihoran

Nim : 17 401 00183

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

Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di Pegadain Syariah Kota Padangsidimpuan”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti

Wilda Lestari Tarihoran
Nim : 1740100183

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Alamat :
 Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
 Usia :
 Pekerjaan :
 Agama :
 Lama Menjadi Nasabah :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan *cheklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	Sedang Setuju (KS)	Kurang Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Semua jawaban Saudara/dijamin kerahasiaannya.
4. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

A. DAFTAR PERTANYAAN

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

INDIKATOR	PERNYATAAN	TERNATIF JAWABAN				
el (bukti fisik)	1. Kondisi gedung menarik dan nyaman					
	2. Penampilan dan kondisi gedung sangat bersih dan rapih					

	3. Karyawan bank berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
ty (kehandalan)	1. Pelayanan yang diberikan pegadaian sesuai dengan yang diharapkan					
	2. Karyawan yang sesuai dengan harapan pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi					
	3. Melayani nasabah dengan cepat dan tepat					
ness (daya tanggap)	1. Pihak pegadaian memberikan penjelasan yang jelas					
	2. karyawan pegadaian mampu menanggapi pertanyaan nasabah dengan baik 3. selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan nasabah					
nce (jaminan)	1. Pihak pegadaian sangat teliti saat bertransaksi					
	2. Berkas jaminan aman					

	3. Karyawan memiliki keahlian yang bagus (dengan cepat dapat mengatasi masalah)					
<i>Empati</i>	1. pihak pegadaian memberikan perhatian yang tulus kepada pihak nasabah					
	2. pihak pegadaian memahami keinginan nasabah					
	3. karyawan memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah					

B. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

INDIKATOR	PERNYATAAN	TERNATIF JAWABAN				
	1. Saya memilih PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan karena saya puas dengan pelayanan yang diberikan					
	2. Saya merasa puas dengan produk gadai emas yang ada pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak					

as	3. Saya merasa pihak Pegadaian mampu memberikan layanan dan nilai tambah					
	4. Saya merasa mendapatkan respon yang cepat akan kebutuhan yang saya inginkan					
	5. Saya merasa puas karyawan terampil dan berpengalaman					
hinya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk	1. Saya memilih produk gadai syariah di PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan karena harapan saya terpenuhi					
	2. Saya menggunakan produk gadai emas untuk memenuhi harapan saya					
	3. Saya merasa penempatan barang jaminan saya aman di pegadaian					
	4. Saya merasa karyawan memiliki empati yang tinggi dan sangat membantu bagi nasabah					
	5. Transaksi yang aman dan terpercaya menjadi faktor utama menggunakan gadai emas					
	1. Saya sudah menggunakan gadai emas beberapakali di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan					

Membeli Produk	2. Saya sudah menggunakan gadai emas sejak lama					
	3. Saya sudah menjadi pelanggan gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan					
	4. Saya akan terus menjadi nasabah dan menggunakan layanan pegadaian					
	5. Saya merasa puas dengan produk gadai emas					

Padangsidempuan 22 November 2022
Responden

()

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
 The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

```
GET DATA
  /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\lily\Documents\responden excel wilda.xlsx'
  /SHEET=name 'Sheet1'
  /CELLRANGE=FULL
  /READNAMES=ON
  /DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0
  /HIDDEN IGNORE=YES.
EXECUTE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
DESCRIPTIVES VARIABLES=TOTALX TOTALY
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Notes

Output Created		15-AUG-2022 14:18:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=TOTALX TOTALY /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum
KEPUASAN NASABAH	95	45	74

PELAYANAN	95	46	74
Valid N (listwise)	95		

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12
x1.13 x1.14 x1.15 TOTALX

```

```

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

```

```

/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:20:46	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12 x1.13 x1.14 x1.15 TOTALX</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,14
	Elapsed Time	00:00:00,53

		Correla	
		x1.1	x1.2
x1.1	Pearson Correlation	1	,275**
	Sig. (2-tailed)		0,007
	N	95	95
x1.2	Pearson Correlation	,275**	1
	Sig. (2-tailed)	0,007	
	N	95	95

x1.3	Pearson Correlation	,349**	,667**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000
	N	95	95
x1.4	Pearson Correlation	,227*	,235*
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,022
	N	95	95
x1.5	Pearson Correlation	0,187	,241*
	Sig. (2-tailed)	0,069	0,019
	N	95	95
x1.6	Pearson Correlation	0,160	0,179
	Sig. (2-tailed)	0,120	0,083
	N	95	95
x1.7	Pearson Correlation	0,120	,207*
	Sig. (2-tailed)	0,248	0,044
	N	95	95
x1.8	Pearson Correlation	0,107	0,016
	Sig. (2-tailed)	0,304	0,876
	N	95	95
x1.9	Pearson Correlation	0,115	0,148
	Sig. (2-tailed)	0,267	0,151
	N	95	95

x1.10	Pearson Correlation	0,186	0,141
	Sig. (2-tailed)	0,070	0,172
	N	95	95
x1.11	Pearson Correlation	0,169	,339**
	Sig. (2-tailed)	0,102	0,001
	N	95	95
x1.12	Pearson Correlation	0,093	,288**
	Sig. (2-tailed)	0,371	0,005
	N	95	95
x1.13	Pearson Correlation	,239*	,347**
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,001
	N	95	95
x1.14	Pearson Correlation	,287**	,297**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,004
	N	95	95
x1.15	Pearson Correlation	0,135	,276**
	Sig. (2-tailed)	0,191	0,007
	N	95	95
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	,340**	,474**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000
	N	95	95

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=y1.1 y1.2 y1.3 y1.4 y1.5 y1.6 y1.7 y1.8 y1.9 y1.10 y1.11 y1.12
y1.13 y1.14 y1.15 TOTALY
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:22:18	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=y1.1 y1.2 y1.3 y1.4 y1.5 y1.6 y1.7 y1.8 y1.9 y1.10 y1.11 y1.12 y1.13 y1.14 y1.15 TOTALY</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,08
	Elapsed Time	00:00:00,09

		Correla	
		y1.1	y1.2
y1.1	Pearson Correlation	1	,367**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	95	95
y1.2	Pearson Correlation	,367**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	95	95

y1.3	Pearson Correlation	,399**	,644**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000
	N	95	95
y1.4	Pearson Correlation	0,189	,503**
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,000
	N	95	95
y1.5	Pearson Correlation	0,037	,381**
	Sig. (2-tailed)	0,724	0,000
	N	95	95
y1.6	Pearson Correlation	,314**	,277**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,007
	N	95	95
y1.7	Pearson Correlation	0,030	,281**
	Sig. (2-tailed)	0,776	0,006
	N	95	95
y1.8	Pearson Correlation	,205*	0,095
	Sig. (2-tailed)	0,047	0,361
	N	95	95
y1.9	Pearson Correlation	0,128	,288**
	Sig. (2-tailed)	0,216	0,005
	N	95	95

y1.10	Pearson Correlation	0,186	,459**
	Sig. (2-tailed)	0,071	0,000
	N	95	95
y1.11	Pearson Correlation	0,025	,506**
	Sig. (2-tailed)	0,806	0,000
	N	95	95
y1.12	Pearson Correlation	-0,142	,228*
	Sig. (2-tailed)	0,170	0,027
	N	95	95
y1.13	Pearson Correlation	0,119	,417**
	Sig. (2-tailed)	0,249	0,000
	N	95	95
y1.14	Pearson Correlation	,241*	,430**
	Sig. (2-tailed)	0,019	0,000
	N	95	95
y1.15	Pearson Correlation	0,184	,295**
	Sig. (2-tailed)	0,074	0,004
	N	95	95
PELAYANAN	Pearson Correlation	,265**	,622**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,000
	N	95	95

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

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

RELIABILITY

/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12
x1.14 x1.15

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Notes

Output Created		15-AUG-2022 14:28:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		<pre> RELIABILITY /VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12 x1.14 x1.15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E /SUMMARY=TOTAL. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

```

RELIABILITY
/VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12
x1.13 x1.14 x1.15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created		15-AUG-2022 14:30:35
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10 x1.11 x1.12 x1.13 x1.14 x1.15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,874	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4,87	0,364	95
x1.2	4,48	0,616	95
x1.3	4,59	0,592	95
x1.4	4,42	0,780	95
x1.5	3,73	1,046	95
x1.6	4,38	0,827	95
x1.7	2,75	0,967	95
x1.8	4,48	0,770	95
x1.9	4,26	0,802	95
x1.10	4,04	0,862	95
x1.11	4,15	0,825	95
x1.12	3,66	0,930	95
x1.13	4,17	0,859	95
x1.14	4,23	0,893	95

x1.15	3,83	0,859	95
-------	------	-------	----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
x1.1	57,18	52,404	0,295
x1.2	57,57	50,163	0,407
x1.3	57,46	49,060	0,564
x1.4	57,63	46,937	0,613
x1.5	58,33	43,924	0,654
x1.6	57,67	48,626	0,414
x1.7	59,31	48,619	0,337
x1.8	57,57	51,248	0,204
x1.9	57,79	48,530	0,440
x1.10	58,01	45,755	0,651
x1.11	57,91	45,470	0,714
x1.12	58,39	44,815	0,676
x1.13	57,88	44,955	0,730
x1.14	57,82	45,936	0,608
x1.15	58,22	46,748	0,563

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y1.1 y1.2 y1.4 y1.5 y1.6 y1.7 y1.8 y1.9 y1.10 y1.11 y1.12
y1.13 y1.14 y1.15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:32:44	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=y1.1 y1.2 y1.4 y1.5 y1.6 y1.7 y1.8 y1.9 y1.10 y1.11 y1.12 y1.13 y1.14 y1.15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Reliability

Notes

Output Created		15-AUG-2022 14:34:56
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=y1.1 y1.2 y1.3 y1.4 y1.5 y1.6 y1.7 y1.8 y1.9 y1.10 y1.11 y1.12 y1.13 y1.14 y1.15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1.1	4,85	0,356	95
y1.2	4,53	0,599	95
y1.3	4,57	0,595	95
y1.4	4,20	0,918	95
y1.5	3,81	1,094	95

y1.6	4,41	0,737	95
y1.7	3,00	1,011	95
y1.8	4,55	0,681	95
y1.9	4,25	0,825	95
y1.10	4,02	0,850	95
y1.11	4,26	0,802	95
y1.12	3,67	0,961	95
y1.13	4,24	0,847	95
y1.14	4,34	0,833	95
y1.15	3,84	0,776	95

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
y1.1	57,69	56,768	0,221
y1.2	58,02	52,766	0,570
y1.3	57,98	53,191	0,522
y1.4	58,35	47,889	0,736
y1.5	58,74	47,196	0,644
y1.6	58,14	53,375	0,387
y1.7	59,55	50,782	0,436

y1.8	58,00	56,191	0,140
y1.9	58,29	51,146	0,530
y1.10	58,53	49,018	0,700
y1.11	58,28	48,546	0,796
y1.12	58,87	49,154	0,594
y1.13	58,31	49,129	0,693
y1.14	58,21	49,147	0,706
y1.15	58,71	50,636	0,619

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT TOTALY
/METHOD=ENTER TOTALX
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

Regression

Notes

Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT TOTALY /METHOD=ENTER TOTALX /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:01,92
	Elapsed Time	00:00:02,54
	Memory Required	3600 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	640 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH ^b		Enter

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,750 ^a	0,562	0,557

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: PELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df
1	Regression	3069,076	1
	Residual	2390,461	93
	Total	5459,537	94

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	14,334	4,443
	KEPUASAN NASABAH	0,777	0,071

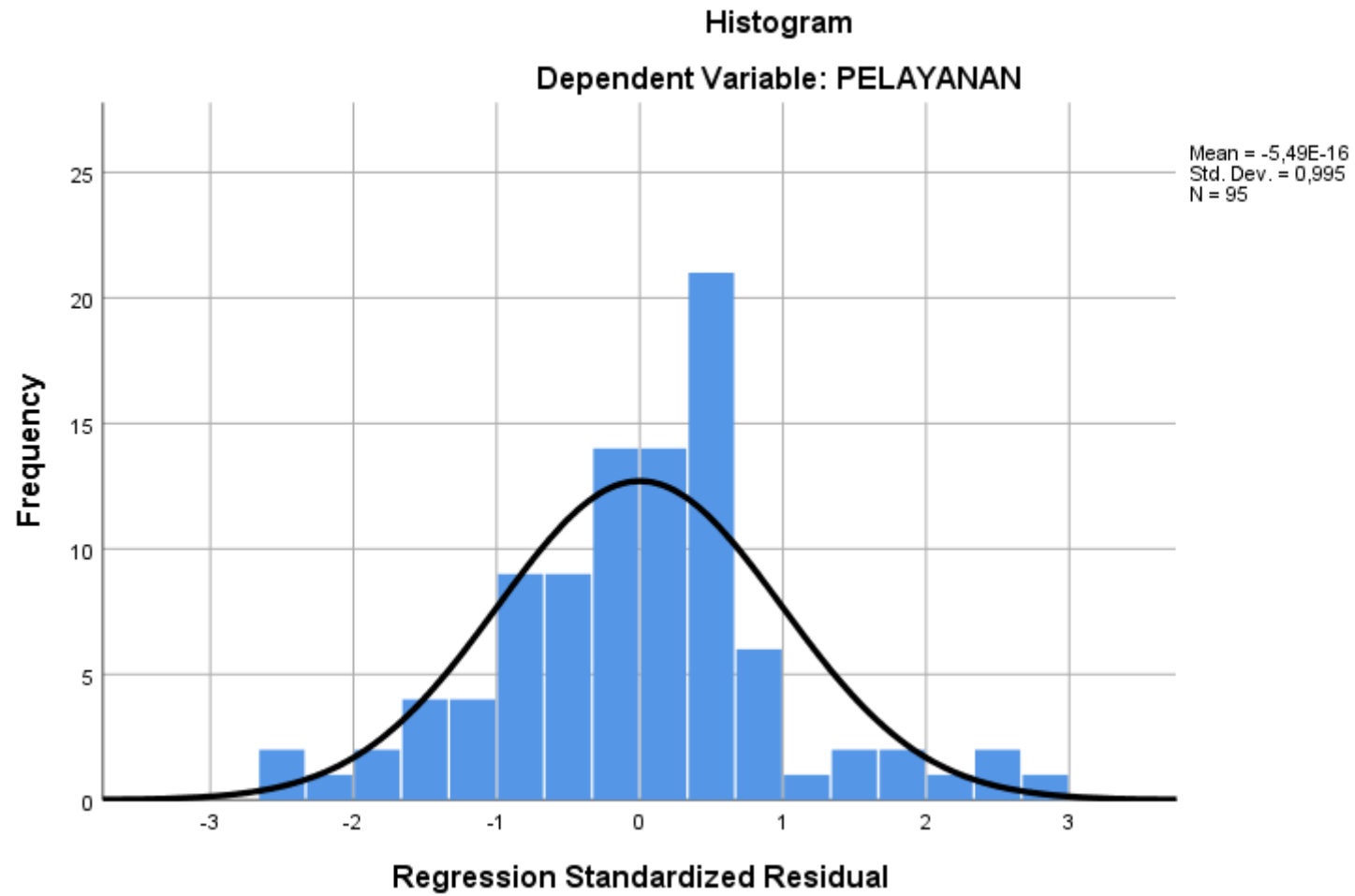
a. Dependent Variable: PELAYANAN

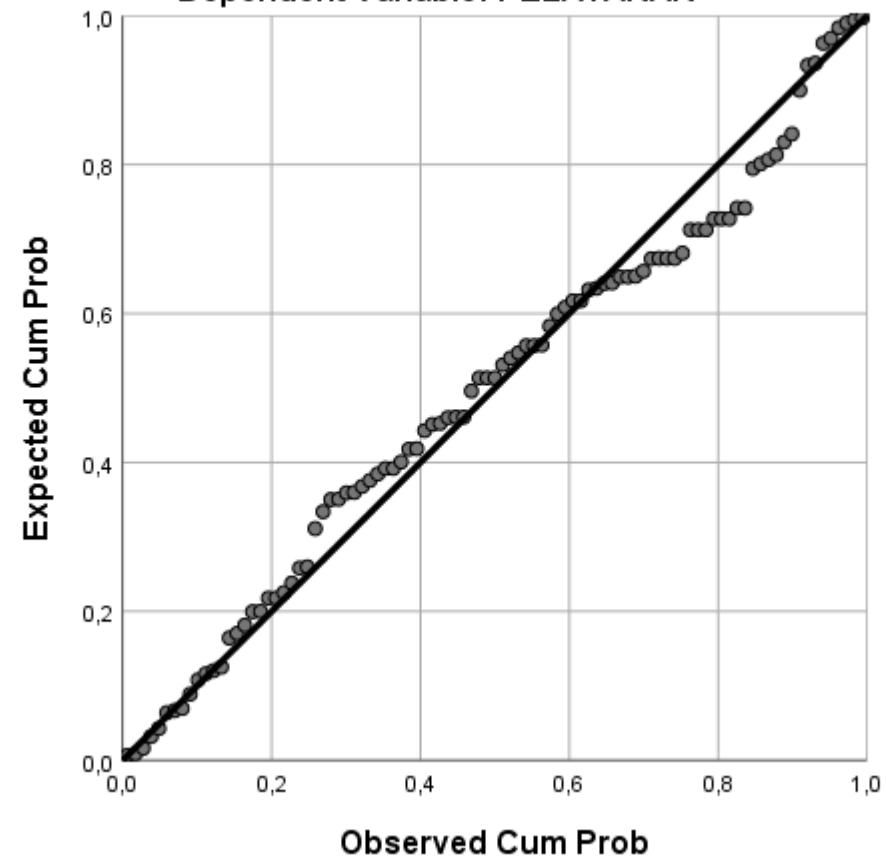
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean
Predicted Value	49,29	71,82	62,55
Residual	-12,498	13,940	0,000
Std. Predicted Value	-2,320	1,623	0,000
Std. Residual	-2,465	2,749	0,000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: PELAYANAN**

NPAR TESTS

```

/K-S (NORMAL) =RES_1
/MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:39:43	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.

Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	5,04286022
Most Extreme Differences	Absolute	0,099
	Positive	0,099
	Negative	-0,076
Test Statistic		0,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,022 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS BCOV COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT TOTALY
  /METHOD=ENTER TOTALX
  /SAVE RESID.

```

Regression

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:42:17	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS BCOV COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT TOTALY /METHOD=ENTER TOTALX /SAVE RESID. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,05
	Memory Required	3648 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Created or Modified	RES_2	Unstandardized Residual
-------------------------------	-------	-------------------------

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH ^b		Enter

- a. Dependent Variable: PELAYANAN
- b. All requested variables entered.

Model Summary^a

- a. Dependent Variable: PELAYANAN

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	KEPUASAN NASABAH	1,000	1,000
---	------------------	-------	-------

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Coefficient Correlations^a

Model		KEPUASAN NASABAH
1	Correlations	1,000
	Covariances	0,005

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Collinearity Diagnostics^a

Model		Eigenvalue	Condition Index
1	1	1,993	1,000
	2	0,007	17,024

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean
Predicted Value	49,29	71,82	62,55
Residual	-12,498	13,940	0,000

Std. Predicted Value	-2,320	1,623	0,000
Std. Residual	-2,465	2,749	0,000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT TOTALY
/METHOD=ENTER TOTALX
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/SAVE RESID.
    
```

Regression

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:47:50	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	95
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT TOTALY /METHOD=ENTER TOTALX /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /SAVE RESID. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,36
	Elapsed Time	00:00:00,22
	Memory Required	3680 bytes

	Additional Memory Required for Residual Plots	8 bytes
Variables Created or Modified	RES_3	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH ^b		Enter

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,750 ^a	0,562	0,557

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: PELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df
1	Regression	3069,076	1
	Residual	2390,461	93
	Total	5459,537	94

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	14,334	4,443
	KEPUASAN NASABAH	0,777	0,071

a. Dependent Variable: PELAYANAN

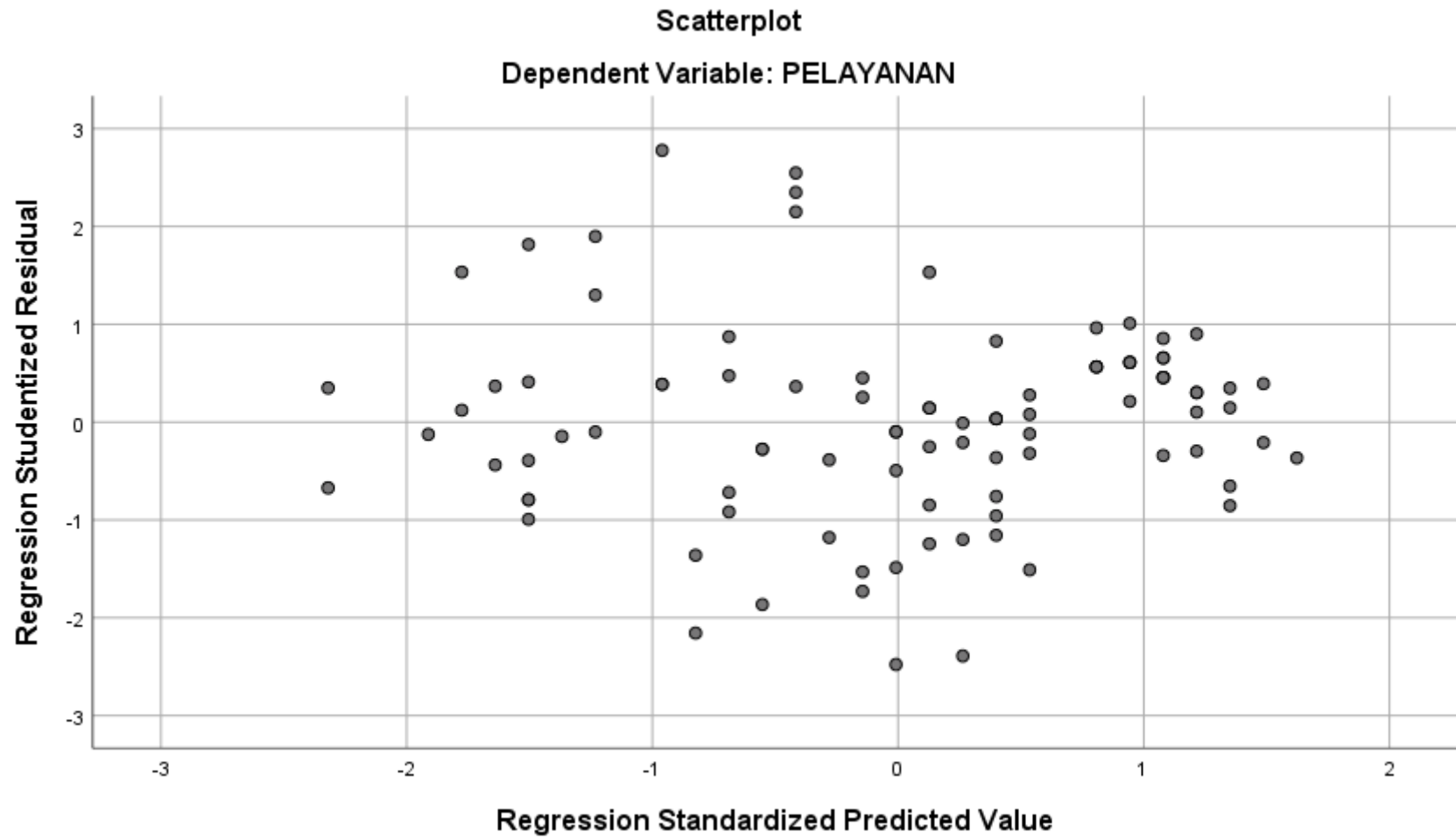
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean
Predicted Value	49,29	71,82	62,55
Std. Predicted Value	-2,320	1,623	0,000
Standard Error of Predicted Value	0,520	1,320	0,712

Adjusted Predicted Value	49,17	71,89	62,54
Residual	-12,498	13,940	0,000
Std. Residual	-2,465	2,749	0,000
Stud. Residual	-2,478	2,778	0,001
Deleted Residual	-12,631	14,229	0,008
Stud. Deleted Residual	-2,551	2,885	0,002
Mahal. Distance	0,000	5,381	0,989
Cook's Distance	0,000	0,080	0,009
Centered Leverage Value	0,000	0,057	0,011

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Charts



```

COMPUTE BARESID=RES_1.
EXECUTE.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT BARESID
  /METHOD=ENTER TOTALX
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
  /SAVE RESID.
    
```

Regression

Notes

Output Created	15-AUG-2022 14:53:36	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	95

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT BARESID /METHOD=ENTER TOTALX /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /SAVE RESID. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,25
	Elapsed Time	00:00:00,45
	Memory Required	3760 bytes
	Additional Memory Required for Residual	8 bytes

Plots	
Variables Created or Modified	RES_4 Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH ^b		Enter

a. Dependent Variable: BARESID

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,000 ^a	0,000	-0,011

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: BARESID

ANOVA^a

Model	Sum of Squares		df
	Regression	Residual	
1	0,000	2390,461	93
	Total	2390,461	94

a. Dependent Variable: BARESID

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-2,693E-15	4,443
	KEPUASAN NASABAH	0,000	0,071

a. Dependent Variable: BARESID

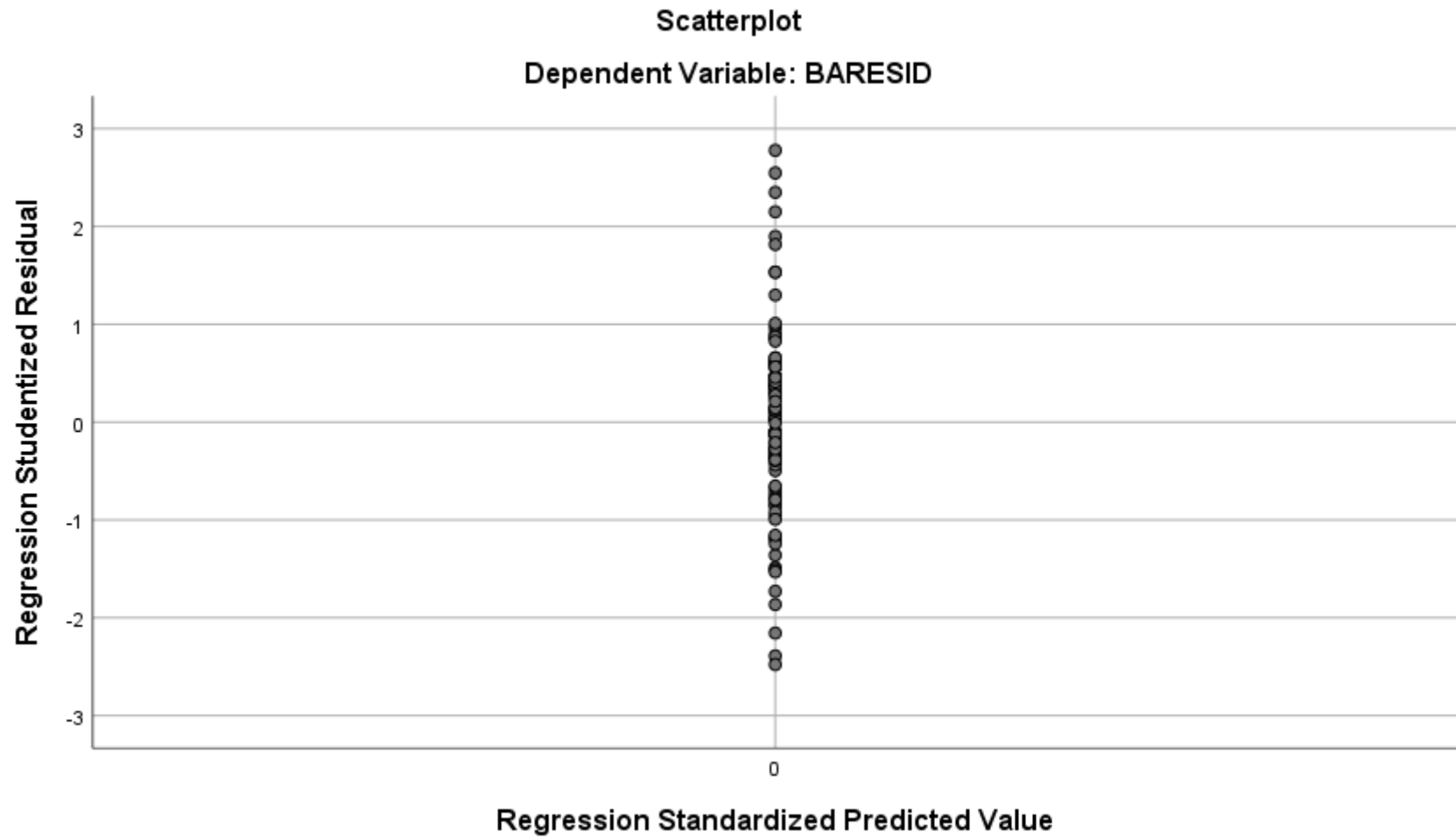
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean
Predicted Value	0,0000	0,0000	0,0000
Std. Predicted Value	0,000	0,000	0,000
Standard Error of Predicted Value	0,520	1,320	0,712

Adjusted Predicted Value	-0,3505	0,2393	-0,0077
Residual	-12,49830	13,93958	0,00000
Std. Residual	-2,465	2,749	0,000
Stud. Residual	-2,478	2,778	0,001
Deleted Residual	-12,63128	14,22894	0,00770
Stud. Deleted Residual	-2,551	2,885	0,002
Mahal. Distance	0,000	5,381	0,989
Cook's Distance	0,000	0,080	0,009
Centered Leverage Value	0,000	0,057	0,011

a. Dependent Variable: BARESID

Charts



Responden	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	x1.14	x1.15	jumlah	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.
1	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	63	5	5	5	5	4	
2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	62	4	4	3	3	4	
3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	66	5	4	5	5	5	
4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	69	5	5	5	5	4	
5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	65	5	4	5	5	4	
6	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	70	5	5	5	5	4	
7	5	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	65	5	4	5	5	4	
8	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70	5	5	5	4	4	
9	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	65	5	4	5	5	1	
10	5	4	3	3	2	4	2	5	3	3	3	1	3	4	3	48	5	4	4	2	4	
11	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	52	5	5	5	4	3	
12	4	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	57	4	4	4	4	4	
13	5	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	3	3	3	55	5	4	4	3	4	
14	4	4	4	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	4	5	62	4	4	4	4	4	
15	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	5	4	5	5	5	63	4	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	72	5	5	5	5	2	
17	5	5	5	5	3	4	2	3	3	3	4	3	3	5	4	57	5	5	5	3	2	
18	5	5	5	4	2	5	2	2	3	3	4	3	3	5	2	53	5	5	5	3	5	
19	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	70	5	5	5	5	4	
20	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	61	5	5	4	5	4	
21	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	60	4	4	4	4	2	
22	5	4	4	5	2	4	1	5	3	3	3	1	4	3	4	51	5	4	4	4	2	

23	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	58	4	3	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	66	4	4	4	4	5
25	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	3
26	5	4	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	5	4	58	5	4	5	4	4
27	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	59	5	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	73	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	5	4
30	5	5	5	3	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5	4	61	5	4	5	4	4
31	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	63	4	3	5	3	4
32	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	68	5	5	5	5	4
33	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	68	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	70	5	5	5	5	4
35	5	5	5	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	5	4	62	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	72	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	72	5	5	5	5	4
38	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	65	5	4	5	5	5
39	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	55	5	5	5	5	5
40	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	69	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	69	5	5	5	5	4
46	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	59	5	5	5	5	5
47	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	59	5	5	5	5	5

48	5	5	5	5	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4	65	5	4	5	5	4
49	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	65	5	5	5	4	4
50	5	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	3	49	5	4	4	3	2
51	5	5	5	3	2	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	61	5	4	4	3	3
52	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	4	5	5	4	64	5	5	5	2	2
53	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	62	5	3	4	3	2
54	5	3	3	5	2	4	2	5	5	4	3	3	4	3	2	53	5	5	4	5	3
55	5	5	5	4	3	5	2	5	5	3	3	3	2	3	2	55	5	5	5	3	3
56	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	50	5	4	4	4	3
57	4	4	4	3	2	4	1	4	3	3	3	2	3	2	3	45	4	4	4	3	2
58	5	5	5	3	2	2	1	1	5	4	4	4	4	4	2	51	5	5	5	5	5
59	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	57	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	3	62	5	5	5	4	3
61	4	4	4	4	3	5	2	5	5	3	3	3	4	4	3	56	4	4	3	3	3
62	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	2	4	4	5	4	3	2	2	4	3	3	56	5	4	4	2	2
64	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51	5	5	5	3	2
65	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	64	5	5	5	3	3
66	5	5	5	3	3	4	2	4	4	2	4	1	3	4	4	53	5	4	4	3	2
67	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	49	4	4	3	4	3
68	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	66	5	3	3	4	4
69	5	5	5	4	3	5	1	5	5	3	4	2	3	2	5	57	5	4	4	3	2
70	4	4	4	2	2	4	2	5	3	3	3	2	2	2	3	45	5	4	4	3	2
71	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	5	3	3	4	4	61	5	5	4	3	3
72	5	3	3	3	2	5	1	5	5	5	3	2	2	2	4	50	5	4	4	3	2

73	5	3	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	64	5	4	4	5	3
74	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	59	5	5	5	5	5
75	5	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	4	4	2	51	5	4	4	3	3
76	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	63	5	4	3	4	5
77	5	5	4	5	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	51	5	4	4	5	3
78	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	63	4	4	4	4	3
79	5	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	3	3	51	5	3	4	2	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	60	4	4	4	4	4
81	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	65	4	5	5	5	5
82	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	63	5	5	5	5	5
83	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	58	5	5	5	4	4
84	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	65	5	5	5	5	3
85	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	68	5	5	5	5	5
86	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	66	5	5	5	5	4
87	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	70	5	5	5	4	5
88	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	70	5	5	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	72	5	5	5	5	4
90	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	64	5	5	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73	5	5	5	5	5
92	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	66	5	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	68	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	69	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	69	5	5	5	4	4

LAMPIRAN DOKUMEN



Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Ratna selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan



Dokumentasi pengisian angket dengan Bapak Haris Harahap selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan



Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Dewi selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan



Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Ratna selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan



Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Santi selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan



Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Linda Siregar selaku nasabah pegadaian syariah pada Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidempuan