

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
PADA PRODUK GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH ( PERSERO )  
CABANG LUWU KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
PADA PRODUK GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH ( PERSERO )  
CABANG LUWU KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



- 1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si**
- 2. Mujahidin, Lc. M.E.I**

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

**2021**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap produk ar-rahn pada PT. pegadaian (persero) cabang syariah luwu yang di tulis oleh Wilda Yanti dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0066, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 25 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 20 rabiul akhir 1443 hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 26 November 2021

### TIM PENGUJI

1. Nurdin batjo, S. Pt., M.M	Ketua Sidang	
2. Ilham, S.Ag., M.M	Penguji I	
3. Hendra Safri, SE., M. M	Penguji II	
4. Dr. Mahadin shaleh, M.Si	Pembimbing I	
5. Mujahidin, Lc. M.E.I	Pembimbing II	

Mengetahui



Rektor IAIN Palopo  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Raulah M., M.M.  
NIP.19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., MM  
NIP. 19861020 201503 1 001

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap produk Ar-rahm pada PT. Pegadaian (persero) cabang syariah luwu yang ditulis oleh Wilda yanti 1604020066, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu 09 juni 2021 bertepatan dengan 28 syawal 1442 hijriyah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah.

### TIM PENGUJI

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.<br>Ketua Sidang/Penguji                     | (.....)<br>Tanggal : |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.<br>Sekretaris Sidang/Penguji | (.....)<br>Tanggal : |
| 3. Ilham, S.Ag., M.A<br>Penguji I                                     | (.....)<br>Tanggal : |
| 4. Hendra safri, S.E., M.M<br>Penguji II                              | (.....)<br>Tanggal : |
| 5. Dr. Mahadin shaleh, M.Si<br>Pembimbing I/Penguji                   | (.....)<br>Tanggal : |
| 6. Mujahidin., I.c., M.F.I<br>Pembimbing II/Penguji                   | (.....)<br>Tanggal : |

# IAIN PALOPO

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :  
Hal : Skripsi an. Wilda yanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Wilda yanti
NIM	: 16 0402 0066
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap produk Ar- rahn pada PT. Pegadaian (persero) cabang syariah luwu.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. Wb.*

Pembimbing I



Dr. Mahhadin shaleh, M.Si

Tanggal :

Pembimbing II



Mujahidin, Lc., M.E.I

Tanggal :

IAIN PALOPO

## NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp : 1 Exempler  
Hal : Skripsi an. Wilda yanti

Palopo, 01 Oktober 2021

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. Wb*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Wilda yanti
NIM	: 16 0402 0066
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap produk Ar- rahn pada PT. pegadaian (persero) cabang syariah luwu.

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

1. Ilham, S.Ag., M.A.  
Penguji I
2. Hendra safri, S.E., M.M.  
Penguji II
3. Dr. Mahadin shaleh, M. Si  
Pembimbing I/Penguji
4. Mujahidin, Lc., M.E.I.  
Pembimbing II/Penguji

(.....)

Tanggal

(.....)

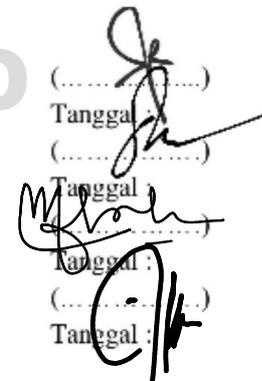
Tanggal

(.....)

Tanggal :

(.....)

Tanggal :





**Pegadaian**  
Syariah

-----  
SURAT KETERANGAN

Nomor:

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baso Sutrisno, S.E  
Nik : P. 82896  
Jabatan : Pimpinan Pegadaian Cabang Luwu Kota Palopo

Dengan ini menyatakan bahwa nama-nama dibawah ini sebagai tim telah melakukan kegiatan/sosialisasi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Produk Ar-Rahn pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Palopo**”, di Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo pada tanggal 14 Desember 2020 s/d 14 Januari 2021.

Adapun tim yang melakukan kegiatan adalah:

1. Dr. Muhadin Shaleh, M.Si (Pembimbing 1)
2. Mujahidin, Lc., M.EI (Pembimbing 2)
3. Ilham, S.Ag., M.A (Penguji 1)
4. Hendra Safri, S.E., M.M (Penguji 2)
5. Wildayanti (Mahasiswa)

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

IAIN PALOPO

Palopo, 07 Oktober 2021

Pimpinan Pegadaian Syariah

Cabang Luwu Kota Palopo



**Pegadaian**  
Syariah

**Baso Sutrisno, S.E**

Nik: P. 82896

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wilda Yanti  
NIM : 16.0402.0066  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya di batalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 November 2021

Yang Membuat Persyaratan



*Wilda Yanti*  
Wilda Yanti

16 0402 0066

IAIN PALOPO

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wilda Yanti  
NIM : 16.0402.0066  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya di batalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 November 2021

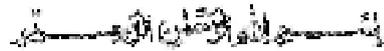
Yang Membuat Persyaratan

**IAIN PALOPO**

**Wilda Yanti**

16 0402 0066

## PRAKATA



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا  
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan Terhadap minat nasabah pada Produk gadai di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo”** setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat serta Salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan para pengikut beliau yang telah dengan ikhlas memeluk agama Allah SWT dan mempertahankannya sampai akhir hayat.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan yang banyak ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda Baso dan Ibunda tercinta Jeni yang telah membesarkan penulis dengan kasih sayang yang begitu indah, melakukan pengorbanan yang tiada batas, senantiasa memberikan dorongan dan do'a.
2. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag,
3. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
4. Hendra Safri, S.E., M.M., selaku ketua Prodi Perbankan Syariah
5. Dosen Penguji I, Ilham, S.Ag., M.M dan Dosen Penguji II, Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing I, Dr. Mahadin Shaleh, M.Si dan Dosen Pembimbing II, Mujahidin, Lc., M.E. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S.Ag, M.Pd dan beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan skripsi ini

Teriring doa semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta bernilai ibadah disisi-Nya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Palopo, 26 November 2021

Penulis

**IAIN PALOPO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. Adapun garis besarnya sebagai berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	sa'	S	Es (dengan titik dibawah)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	Zat (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sād	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ẓ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
H ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (ه).

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ اِ اُ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اَ وِ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

IAIN PALOPO

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya zberupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... َ   ... ِ	fathah dan alif atau yā	Ā	a dan garis di atas
... ِ َ	kasrah dan yā	Ī	i dan garis di atas
... ُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

### 4. Tā' Marbūthah

Transliterasi untuk ta >' marbut >}ah ada dua, yaitu: ta >' marbut >}ah yang hidup atau mendapat harakat fath >ah, kasrah, dan d >ammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta >' marbut >}a h yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan ta >' marbut >}ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta >' marbut >}ah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### 5. Syaddah (Tasydīd)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (- -), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *Syaddah*.

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf َ (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsi maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

#### 8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al - Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

*Syarh al- Arba 'īn al -Nawāwī*

*Risālah fī Ri 'āyah al -Maslahah*

#### 9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata, Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

#### 10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh :

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazi bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al- lazi unzila fihi al-Qur’ān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī Nasr

Hāmid Abū Zayd Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī ‘al-Islāmi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh :

Abū al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid  
(bukan: Zaīd, Nasr Hamīd Abū)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu WaTa‘ al a
SAW.	= Sallallahu‘ Alaihi Wasallam
AS	= ‘Alaihi Al Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
L	= Lahir Tahun ( untuk orang yang masi h hi dup saja)
W	= Wafat Tahun
QS.../ ...: 4	= QS al-Baqarah/ 2: 4 atau QS Al-Imran/ 3: 4
HR	=Hadis Riwayat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR AYAT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR HADIS .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	5
B. Landasan Teori .....	7
C. Kerangka Pikir.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
C. Definisi Operasional Variabel .....	22
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24

F. Instrumen Penelitian.....	24
G. Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Penelitian.....	30
B. Pembahasan .....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
A. Simpulan.....	43
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS. Al-Baqarah (2) ayat 283 .....	2
--	---



**IAIN PALOPO**

**DAFTAR HADIS**

Hadis 1 Hadis tentang Gadai..... 10



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden .....	44
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden .....	44
Tabel 4.3 Umur/Usia Responden .....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	45
Tabel 4.5 Pendapatan Responden .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.7 Analisis Regresi Sederhana.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

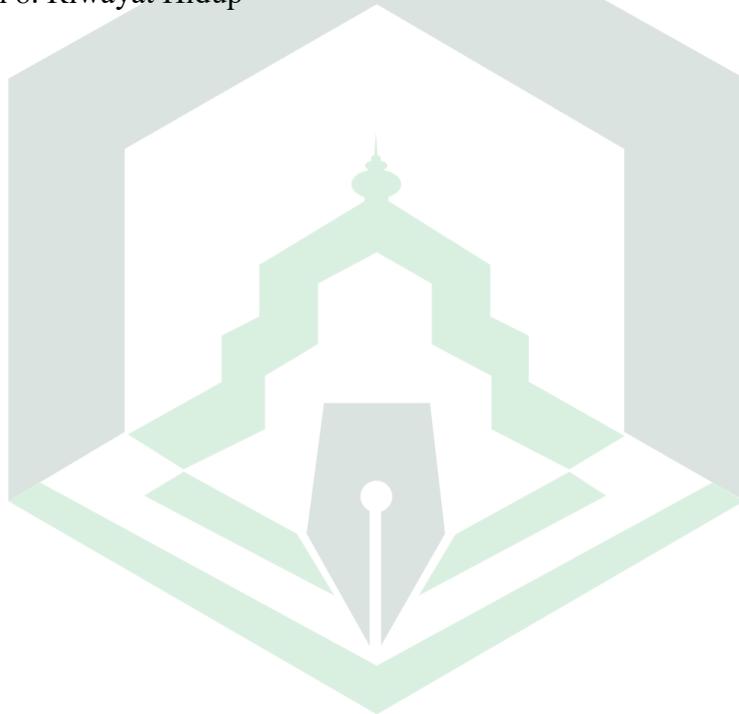
Gambar 4.1 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	48



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pedoman Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Penelitian
- Lampiran 3. Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 4. Nota Dinas Penguji
- Lampiran 5. Nota Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Wilda Yanti, 2020.** “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu kota palopo”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Mahadin Shaleh Dan Mujahidin.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Minat nasabah Pada Produk Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Luwu Kota Palaopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo. Jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mereka diterbitkan di PT. Pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo menangkap 1.386 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus slovin dengan penentuan sampel sebanyak 93 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pembagian angket/kuesioner kepada responden untuk dijawab. Selanjutnya analisis data yang digunakan yaitu dengan spss 23. Adapun tahapan dalam teknik analisis data yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas. Kemudian penelitian ini akan menggunakan teknik analisis uji regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa nilai T hitung sebesar 2.969 dan besarnya signifikan adalah 0.004. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (independen) secara parsial dapat mempengaruhi variabel minat (dependen). Implikasi dalam penelitian yakni kegiatan ini dapat menambah pengetahuan dan sumber informasi tentang pengaruh kualitas layanan menggunakan jasa pegadaian syariah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah, Pegadaian Syariah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semakin berkembang ekonomi di sebuah negara, secara otomatis langsung kebutuhan masyarakat akan meningkat. Ini karena ia harus dapat mengikuti apa yang terjadi saat ini. Dengan beberapa kejadian yang mengakibatkan perekonomian masyarakat menjadi tidak jelas, seperti kenaikan harga sembako, inflasi yang selalu berfluktuasi dan sebagainya diduga berkontribusi pada permintaan bantuan kredit. Jika inflasi naik, itu juga akan berdampak pada kenaikan harga barang-barang konsumen, sehingga permintaan kredit juga akan meningkat.

Menurut Kasmi dalam bukunya, definisi bank adalah sebuah tempat yang didirikan oleh pihak swasta atau pemerintah dalam membantu masyarakat untuk dijadikan modal untuk berusaha, dimana dalam kredit bentuk . Dimana bisnis perbankan mencakup beberapa kegiatan, yaitu seperti memperoleh dana dari masyarakat umum, mendistribusikan dana ke masyarakat umum, dan melakukan layanan perbankan lainnya.<sup>1</sup>

PT. Pegadaian (PERSERO) adalah lembaga kredit non-perbankan yang dimana didirikan untuk masyarakat yang membutuhkan modal usaha dengan cepat melalui kredit. Dengan kata lain dapat membantu masyarakat secara mudah dan cepat dalam memberikan modal usaha melalui kredit.

Keuntungan dari pegadaian jika masyarakat membutuhkan dana dengan cepat, orang perlu menjual barang-barang mereka, tetapi hanya berfungsi sebagai agunan dalam mengajukan kredit. Jika nasabah telah melunasi pinjaman, maka barang yang digunakan sebagai agunan dikembalikan ke nasabah tersebut. Tapi itu harus sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan oleh pegadaian. Jika nasabah melewati batas pembayaran atau tidak melakukan pelunasan maka akan di denda oleh pihak pegadaian.

---

<sup>1</sup>Kasmir.. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, (Cet.14, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta), 2017

Produk pegadaian tersedia untuk masyarakat umum. Produk yang sesuai syariah mencakup hal-hal seperti tidak membebankan bunga riba dan memperlakukan uang sebagai alat tukar dari pada komoditas yang diperdagangkan. Gadai merupakan layanan yang berfokus pada nilai-nilai syariah dan teknologi modern. Sebagaimana Firman Allah Q.S. Al-Baqarah (2) ayat : 283.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم مِّن بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ يَكْتُمُهَا فَإِنَّهُ أَثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahannya :

*“Jika kamu dalam perjalanan( dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dioercayai itu menunaikan amanahnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhamnya; 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.”* Q.S. Al-Baqarah (2) ayat : 283.<sup>2</sup>

Pembiayaan Syariah untuk Pegadaian adalah solusi ideal pendanaan cepat sesuai syariah. Dimana data disimpan dengan aman. Perhiasan, perangkat elektronik lainnya adalah contoh agunan. Pegadaian harus memiliki tingkat layanan pelanggan tertinggi.

Kualitas layanan dicirikan sebagai perbandingan kinerja dan ekspektasi mengarah pada pernyataan perilaku atau hubungan. Standar layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan ekspektasi layanan pelanggan dengan layanan yang mereka tawarkan saat ini. Akibatnya, kualitas layanan dapat digambarkan sebagai adanya keterkaitan antara karyawan dengan nasabah yang mengharapkan dari layanan yang mereka terima.

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung; PT Madina, 2016),

Dalam sebuah organisasi, kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan nilai bagi pelanggan. Konsumen akan membandingkan jasa yang ditawarkan ketika pelanggan senang dengan produk atau layanan yang mereka terima.

Penelitian Selvi Normasari menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, bahwa kualitas harus dijadikan prioritas dan harus berusaha memahami apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan, sehingga bisnis seharusnya dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ini dengan memberikan apa yang diinginkan pelanggan, karena pada tingkat konsistensi yang lebih tinggi antara standar dan standar pelayanan perusahaan.<sup>3</sup>

Dalam penelitian Juli Widiyanti dari penelitian tersebut dijelaskan bahwa faktor-faktor mempengaruhi permintaan kredit adalah pendapatan, lembaga jasa, dan suku bunga<sup>4</sup> sedangkan penelitian Risnawati dengan variabel pendapatan, jumlah pelanggan, dan tingkat bunga memiliki pengaruh positif dan dampak signifikan terhadap distribusi kredit Aman. Dengan adanya kontradiksi tentang hasil penelitian yang dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan variabel yang sangat mempengaruhi dalam pengambilan kredit adalah penghasilan, layanan, jumlah nasabah dan suku bunga.<sup>5</sup>

Dari asumsi dan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti diatas yang hasil penelitian yang berbeda maka mengakibatkan dilakukan penelitian kembali asumsi tempat penelitian yang berbeda dan waktu yang berbeda pula.

Dari masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah**

---

<sup>3</sup> Normasari, Selvy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis* 6.2 2013.

<sup>4</sup>Juli Widiyanti. "Studi Tentang Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit Pegadaian, Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Jatinom Kabupaten Klaten". Skripsi S1 FKIP UNS Surakarta. Tidak Dipublikasikan, 2011

<sup>5</sup>Risnawati. *Analisis Pengaruh Pendapatan Pegadaian, Jumlah Nasabah, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Sulsel Tahun 2016-2017*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudddin, Makassar, 20116

**pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo”.**

### **B. Rumusan Masalah**

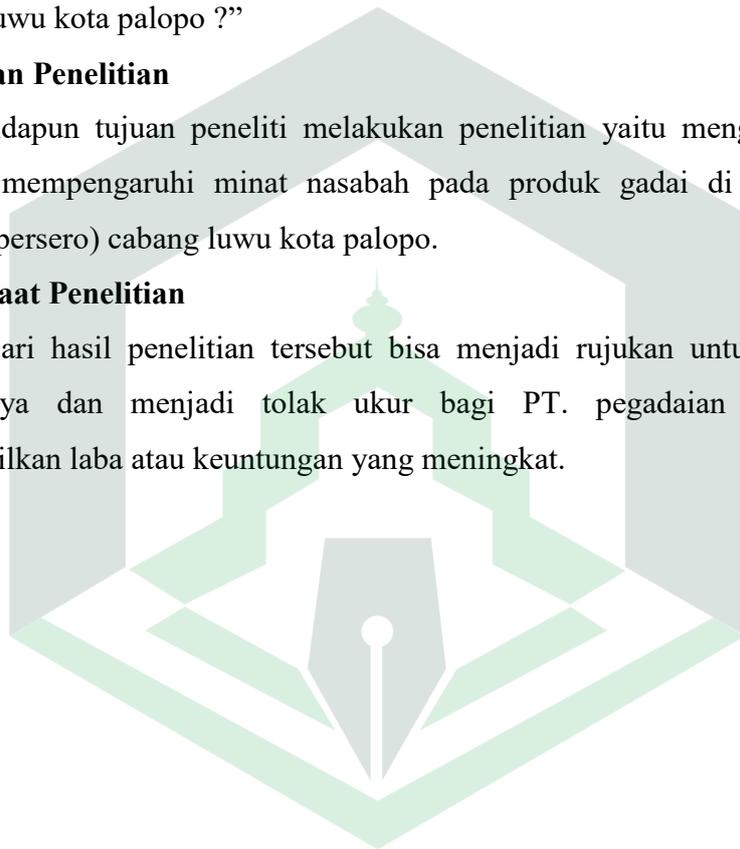
Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya dapat dirumuskan masalah penelitian adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian yaitu mengetahui kualitas layanan mempengaruhi minat nasabah pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian tersebut bisa menjadi rujukan untuk para peneliti selanjutnya dan menjadi tolak ukur bagi PT. pegadaian syariah untuk menghasilkan laba atau keuntungan yang meningkat.



**IAIN PALOPO**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti dalam analisis ini menggunakan berbagai sumber-sumber selain dari buku adapula dari referensi jurnal yang membahas tentang pengambilan kredit dan faktor-faktor yang mendukung.

1. Penelitian Ulbab Menyimpulkan bahwa Strategi pemasaran Pegadaian Syariah Cabang Semarang untuk produk gadai syariah melibatkan empat variabel dalam bauran pemasaran yaitu komoditas, harga, lokasi, dan promosi. Hal ini dicapai dari segi produk dengan menerjemahkan produk Ar-Rahn ke dalam ARRUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro, Kecil) dan mengoptimalkan perkiraan. Dalam hal kebijakan harga, yaitu harga ijarah diturunkan dari Rp. 85 sampai Rp. 80 per Rp. 10.000 nilai yang diharapkan. Dalam hal pengiriman, hal ini akan dilakukan dengan membentuk UPC (Unit Layanan Cabang) kecil yang mudah diakses oleh pelanggan. Dalam hal periklanan, ini termasuk pamflet, brosur, poster, dan souvenir, serta publisitas (dengan mengadakan acara amal) dan penjualan pribadi melalui sosialisasi.<sup>6</sup> Dapat disimpulkan bahwa peneliti diatas lebih fokus dalam strategi pemasarannya sedangkan penelti sekarang lebih fokus kepada kualitas layanan dan minat nasabah.
2. Penelitian Irwana Menyimpulkan bahwa Pertama, pimpinan kantor cabang harus memperhatikan teknik promosi yang digunakan untuk barang gadai emas gadai di Bank Syariah Cabang S. Parman, yaitu: Kepala kantor cabang kemudian menginstruksikan kepada petugas pegadaian untuk mengenalkan komoditas gadai emas kepada konsumen dengan membentuk sebuah tim untuk mempromosikannya di lokasi yang berbeda. Kedua, Petugas Gadai Syariah Bank S.Parman Cabang Aceh melakukan promosi pemasaran door to

---

<sup>6</sup>Ulbab, N. *Strategi pemasaran produk-produk gadai syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi kasus di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang)* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo), 2016

door.<sup>7</sup> Dapat disimpulkan bahwa penelitian memusatkan penelitiannya kepada kepala cabang untuk menginstruksikan bawahannya untuk lebih mengenalkan produknya sedangkan peneliti sekarang hanya berfokus kepada layanan.

3. Hamzah Gufron, dengan judul penelitian “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Produk Qardh Dengan Gadai Emas Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan.*” Dapat disimpulkan dari hasil penelitian taksiran barang, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah dan memiliki hubungan peneliti.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Minat**

Minat adalah kesadaran atau ketertarikan seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah, atau situasi yang mempunyai kaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dipandang sebagai suatu kesadaran karenanya minat merupakan aspek psikologis seseorang yang menaruh perhatian tinggi terhadap kegiatan tertentu dan mendorong yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan tersebut. Sementara itu, tinggi rendahnya perhatian dan dorongan psikologis pada setiap orang belum tentu sama, maka tinggi rendahnya minat terhadap objek pada setiap orang juga belum tentu sama.

Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan lebih lanjut, minat juga diartikan juga sebagai kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, situasi maupun soal tertentu yang menyangkut dengan dirinya atau dipandang sebagai sesuatu yang sadar (Muanas, 2014). Fungsi minat sangat berhubungan erat dengan perasaan dan pikiran. Manusia akan memberikan suatu penilaian, menentukan sesudah memilih pilihan yang diinginkan dan secara langsung dan secara langsung mengambil suatu keputusan. Minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu kebutuhan, yang dirasa atau tidak dirasakan atau kehilangan hal tertentu (saraswati,2013).

---

<sup>7</sup>Irwana, F. *Strategi pemasaran gadai emas pada produk rahn pt. bank Aceh syariah cabang S. Parman* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), 2018

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah ketertarikan individu pada sesuatu yang sifatnya tetap agar lebih megingatkan dan memperhatikan secara terus menerus yang diikuti dengan rasa senang untuk memperoleh sesuatu kepuasan pengguna teknologi. Seseorang akan lebih sering mengguakan teknologi, jika kepuasan yang dirasakan memiliki manfaatnya<sup>8</sup>

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan. Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kecenderungan hati kepada sesuatu keinginan. Sedangkan menurut istilah iailah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran lain perasaan, harapan, pendirian, prasangka, atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu piihan tertentu. Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan atau kesukaan. Minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap atau perilaku.minat pun merupakan kecendurungan afektif seseorang untuk membuat pilihan aktivitas, kondisi-kondisi individu dapat merubah minat seseorang sehingga dapat dikatakan minat itu tidak stabil sifatnya.

Menurut sciffam dan kanuk menyatakan bahwa minat pembelian merupakan suatu model sikap seseorang terhadap objek barang yang sangat cocok dalam mengukur sikap terhadap produk, jasa atau merek tertentu. Minat adalah sumber motif yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukan ketika bebas memilih. Ketika seseorang menilai bahwa sesuatu akan bermanfaat, maka akan menadi berminat, kemudian hal tersebut akan mendatang kepuasan. Ketika kepuasan menurun maka minatnya juga akan menurun. Minat adalah suatau perpaduan keinginan dan kemauan yang dapat berkembang jika ada motivasi.<sup>9</sup>Adapun factor-faktor yang dapat mempengaruhi minat yaitu :

---

<sup>8</sup> Aiisiyah.2014. *faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta.

<sup>9</sup>Doni juni priansa, *perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*,(Bandung: Alfabeta,2017), hal.164

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil tahu yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui pendidikan, pengalaman orang lain, media massa maupun lingkungan.

b. Pengalaman/usaha

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dan memecahkan masalah yang dihadapi masa lalu, maka akan timbul ketertarikan terhadap sesuatu. Minat merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi usaha yang dilakukan seseorang.

c. Informasi

Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi merupakan data yang telah diklarifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Minat dipengaruhi oleh factor pekerjaan, sosial ekonomi, bakat, umur, Jenis kelamin, pengalaman, kepribadian dan lingkungan. Menurut Crow and Crow, ada tiga faktor yang menimbulkan minat yaitu factor yang timbul dari dalam diri individu, faktor motif dan faktor emosional yang ketiganya mendorong timbulnya minat.<sup>10</sup>

Adapun penjelasan dari faktor-faktor yang menimbulkan minat adalah sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Jhon kilis, tesis: *hubungan minat kerja, motivasi ekstrinsik dan bimbingan dalam pelajaran dengan kecakapan kerja teknik listrik lulusan STM pada industri-industri DIY*, (Jakarta: fakultas pasca sarjana IKIP Jakarta, 2016), hal.26

- a). faktor kebutuhan dari dalam. Kebutuhan ini dapat kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
- b). faktor motif sosial. Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.
- c). faktor emosional/ keinginan. Faktor ini merupakan ukuran intenditas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan objek tertentu. dalam kamus besar bahasa Indonesia keinginan adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap tertentu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia keinginan adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Keinginan yang ada pada diri seseorang akan memberikan gambaran dalam aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Keinginan tersebut mendorong seseorang untuk memperoleh subjek khusus, aktivitas, pemahaman, dan keterampilan untuk tujuan perhatian ataupun pencapaian yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Minat juga merupakan fungsi untuk dapat mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan didalam dan tampak diluar sebagai gerak-gerik. Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Manusia memberi corak dan menentukan sesudah memilih dan mengambil keputusan kata hati.<sup>11</sup>

Karakteristik minat, minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu terbentuknya minat diawali oleh perasaan senang dan sikap positif sebagai berikut:

- a. minat menimbulkan sikap positif suatu objek.
- b. Minat adalah sesuatu yang menyenangkan dan timbul dari suatu objek.
- c. Minat mengandung unsur penghargaan, mengakibatkan sesuatu yang diinginkan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Heri P, *pengantar perilaku manusia*, (Jakarta : EGC, 2018)

<sup>12</sup>Slameto, *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhi*,(Jakarta; PT Rineka Cipta,2010), hal.180

## 2. Kualitas layanan

### a. Pengertian kualitas layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Edvardsson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas. Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Berbicara tentang definisi kualitas dapat memiliki definisi yang berbeda untuk setiap orang menurut Yamit karena kualitas memiliki beberapa parameter dan sangat bergantung pada konteksnya. Kebanyakan ahli di sektor kualitas mencoba menggambarkan keluaran berdasarkan perspektif mereka sendiri. Dalam Yamit pelayanan adalah sekumpulan keuntungan yang berguna, untuk kemudahan penerimaan barang dan jasa. Properti berwujud dan tidak berwujud keduanya digunakan di Olsen dan Wickoff.

Sedangkan menurut Kotler, layanan tidak berwujud yang tidak mengarah pada pemilik atas perilaku atau operasi apa pun<sup>13</sup>. Meskipun ada variasi dalam konsep layanan. Untuk memberikan respon yang lebih baik terhadap konsep

---

<sup>13</sup> Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2, PT. Indeks Jakarta, 2016

layanan, terdapat beberapa fitur dari layanan berikut, yaitu: tidak berwujud, tidak dapat disimpan, dikeluarkan dan digunakan bersama, lebih mudah masuk. Sangat dipengaruhi oleh variabel keluar.

Kualitas layanan sesuatu yang diinginkan dan sangat diperlukan, menurut Tjiptono dan diperlukan pengendalian yang baik untuk memenuhi keinginan pelanggan<sup>14</sup>. Pendapat di atas adalah melayani nasabah dengan baik dipersepsikan/dipersepsikan. Tingkat pelayanan dianggap berhasil atau optimis bila Program Pelayanan cenderung sejalan dengan pelayanan terjadwal.

Beberapa definisi menurut Yamit yang relevan dengan konsep kualitas layanan adalah:

- a. Sangat baik : Memperoleh efisiensi layanan standar
- b. Pelanggan : Pribadi. Pihak penerima, departemen atau organisasi membayar untuk produksi layanan.
- c. Layanan : operasi primer terlibat langsung dalam fase produksi produk.
- d. Kualitas: properti produk atau layanan yang secara khusus teraba atau tidak berwujud.
- e. Level: Pernyataan kerangka kerja yang digunakan untuk kontrol dan penilaian.
- f. Konsisten: Tidak ada perbedaan dan menurut kriteria yang telah ditentukan, semua layanan beroperasi.
- g. Pengiriman: Memberikan layanan yang tepat dengan cara dan waktu yang tepat.

Salah satu teknik kualitas layanan menurut Lupiyoadi telah banyak digunakan sebagai panduan dalam riset pemasaran dalam serangkaian studi Sekuritas atau broker.<sup>15</sup>

SERVQUAL didasarkan pada variabel utama, Secara khusus, ekspektasi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka tawarkan versus layanan yang diantisipasi aktual (layanan yang diharapkan). Pelayanan dikatakan bermutu tinggi bila kenyataannya berbeda dengan yang diramalkan, sedangkan pelayanan

<sup>14</sup> Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta, 2010

<sup>15</sup> Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat, 2013.

dikatakan bermutu rendah bila kenyataannya berbeda dengan yang diharapkan. Pelayanan yang memuaskan adalah apa yang Anda dapatkan ketika kenyataan memenuhi harapan Anda.

Dalam Yamit Zeithaml, Berry dan Parasuraman Berbagai studi tentang berbagai jenis layanan telah dilakukan, dan dalam mengukur kualitas layanan terdapat lima dimensi telah ditetapkan. Lima dimensi yang menentukan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan kondisi fasilitas penunjang, serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (Reliabilitas)

Keandalan adalah dimensi yang berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap adalah dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat dan kemauan karyawan untuk melayani dengan layanan secara tepat waktu.

d. Assurance (jaminan)

Jaminan adalah dimensi yang berkenaan dengan para pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (Empathy)

Empati adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.<sup>16</sup>

Menurut Yamit karena mencakup sekumpulan parameter yang begitu besar dan kontekstual, membahas definisi kualitas<sup>17</sup>. Banyak pakar kualitas mencoba mendeskripsikan kualitas dari sudut pandang mereka. W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, dan lainnya, tiga ahli kualitas internasional, menghasilkan beberapa yang paling menguntungkan.

- a) Deming menganggap kualitas menjadi apa pun yang diinginkan pelanggan;
- b) Crosby menganggap suatu kualitas sebagai nol kekurangan; dan
- c) Juran menganggap kualitas sebagai kesesuaian dengan syarat yang diterapkan.

Menurut Olsen dan Wickoff dalam Yamit layanan adalah sekumpulan tujuan memfasilitasi perolehan produk dan layanan, baik secara langsung maupun implisit. Olsen dan Wickoff memberikan kualitas yang dapat diamati dan tidak berwujud dalam penelitian mereka. Dan ada variasi dalam mendefinisikan program. Layanan berikut memiliki beberapa karakteristik yang akan membantu Anda lebih memahami konsep layanan: Tidak berwujud, kegagalan untuk menemukan, keluaran dan konsumsi terjadi secara bersamaan, dan entri yang lebih mudah. faktor eksternal memiliki dampak yang berat.

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam skenario ini, sebuah perusahaan dianggap baik jika mampu mengirimkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kinerja pelayanan. Besarnya kepuasan klien dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan. Ini ditentukan dengan membandingkan jenis layanan dengan layanan lain yang serupa. Akibatnya, pelanggan dapat membandingkan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan A dan B.

Kualitas layanan dianggap baik jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan konsumen, dan dapat dikatakan bahwa layanan tersebut

---

<sup>16</sup> Purnamie Titisari, *Peranan organisasi citizenship behavior (OCB)*, (Jakarta: minat wacana media, 2018), hal 89-90

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip total quality service*, Yogyakarta: Andi, 2016), hal, 25

sangat memuaskan jika sama atau melebihi harapan pelanggan. Namun, ada situasi ketika layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, baik melalui produk tetapi melalui penawaran layanan, itu dianggap memberikan layanan yang buruk.

Jika pelayanan yang diterima kualitas pelayanan dinilai baik atau positif sesuai harapan. Standar layanan dianggap memuaskan ketika layanan yang dirasakan mencapai atau melebihi layanan yang dimaksudkan. Akibatnya, berkualitas atau tidaknya suatu layanan ditentukan oleh kemauan penyedia layanan untuk memenuhi standar pelanggan secara andal.

Hubungan internal antara bisnis dan pelanggan dapat diperkuat melalui peningkatan kualitas layanan. Pelanggan akan merasa dihargai pada suatu bisnis jika harapan dan kebutuhan mereka terwujud. Konsumen percaya bahwa jumlah uang yang dikeluarkan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka. Akibatnya, penyedia layanan harus meningkatkan kebahagiaan klien dalam berbagai cara. Misalnya, memaksimalkan pengalaman wisatawan agar merasa nyaman dan puas ketika dilayani dengan baik. Membiarkan pengunjung untuk percaya secara berbeda bukanlah ide yang baik. Tidak dihargai dengan layanan yang tidak tertarik dan bermusuhan. Pilihan lainnya adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, dan kemampuan kepada konsumen. Kualitas perusahaan dapat dikatakan optimal jika memenuhi harapan pelanggan. Jika apa yang diterima atau dialami pelanggan tidak seperti yang mereka inginkan, kualitas layanan mungkin dianggap rendah.<sup>18</sup>

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan berbagai cara. Seperti bersikap baik, ramah, dan profesional setiap saat. Untuk mempertahankan profesionalisme, semua karyawan harus memiliki rasa memiliki. Meski tidak semua pelanggan bisa berbelanja dengan sikap positif, Anda harus menjaga standar kehati-hatian sebagai pemilik bisnis. Akibatnya, kualitas layanan mungkin menjadi nilai tambah. Memahami kualitas layanan sangat penting karena memiliki pengaruh serius pada

---

<sup>18</sup> Dian Ainun Ihlas, *Pengaruh Promosi dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Syariah* (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kota Palopo) (Palopo: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2018), 40-43.

citra perusahaan. Perusahaan akan sangat diuntungkan dari kualitas pelayanan yang baik. Jika sebuah bisnis telah menerima umpan balik konsumen yang bagus, pelanggan lebih cenderung menjadi klien tetap atau pembeli tetap. Hal ini, tanpa diragukan lagi, akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelangsungan bisnis.

Melakukan review dan kemudian meningkatkan pelayanan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tentunya harus dilakukan secara rutin dan sesuai jadwal agar perubahan dapat berkelanjutan dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Banyak penelitian telah melihat bagaimana menilai kualitas layanan dalam hal kinerja, operasi, dan citra. Akibatnya Gummesson dalam Tjiptono hanya berkonsentrasi pada sumber kualitas, yaitu empat sumber yang menentukan kualitas layanan:

- a. Kualitas desain, menyatakan kualitas ditentukan pada saat pertama nasabah datang ke kantor
- b. Kualitas produksi, menyatakan kolaborasi departemen pemasaran menentukan kualitas layanan.
- c. *Delevery quality*, yang menyatakan bahwa janji perusahaan kepada konsumen mendikte kualitas layanan.
- d. Kualitas hubungan, yang menyatakan bahwa hubungan profesional dan sosial antara organisasi dan pemangku kepentingan menentukan kualitas layanan<sup>19</sup>

Karena pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan standar layanan tertinggi yang diantisipasi pelanggan. Layanan perusahaan dikatakan berkualitas tinggi jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Melakukan review dan kemudian meningkatkan pelayanan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tentunya harus dilakukan secara rutin dan sesuai jadwal agar perubahan dapat berkelanjutan dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun Cara Mengukur Kualitas Pelayanan yaitu :

---

<sup>19</sup> Agus Hermawan, *Komunikasi pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2017), 39

### 1) Terbuka dengan masukan pelanggan

Survei pelanggan dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi seperti evaluasi, komentar, kritik, saran, atau umpan balik. Tentu saja, panduan seperti ujian kertas tidak digunakan dalam survei. Untuk mengikuti perkembangan zaman, survei dapat dilakukan dengan cara yang lebih kekinian dan menyenangkan. Pengunjung dapat meninggalkan ulasan menggunakan Google Analytics, Instagram, Facebook, Twitter, dan platform media sosial lainnya, misalnya. Survei mungkin dikemas dengan janji diskon atau penghematan belanja jika diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Umpan balik pengunjung ini bisa menjadi sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Jelaskan bahwa survei dilakukan secara rahasia. Artinya, pengunjung yang mengikuti survei harus dapat membuktikan identitasnya. Identy adalah agar pengunjung dapat membeli ulasan yang sejujur mungkin. Masukan ini harus digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

### 2) Rutin Mengevaluasi Kinerja Usaha

Rekomendasi dan kritik konsumen tidak boleh dianggap enteng. Ada kemungkinan orang memberikan ulasan berdasarkan pengalaman mereka menggunakan layanan perusahaan Anda. Akibatnya, harus diakui dengan evaluasi kinerja agar kritik yang sama tidak terulang. Selanjutnya, penilaian kinerja tidak selalu bergantung pada umpan balik konsumen. Evaluasi dasar dapat dilakukan baik oleh pemberi kerja atau pemasok jasa. Memeriksa sanitasi barang secara teratur, menganalisis kinerja konsumen, dan memastikan pedoman dan prosedur layanan adalah contoh (SOP).

### 3) Meningkatkan Pelayanan Perusahaan

Anda dapat segera meningkatkan layanan setelah Anda memahami konsep dan peran kualitas layanan. Dengan membekali personel dengan SOP layanan bisnis yang ditetapkan dan mendidik mereka untuk beroperasi secara profesional, kualitas layanan dapat ditingkatkan. Kinerja pegawai dapat selalu ditingkatkan dengan mengajarkan pegawai agar lebih tanggap dan memiliki etos kerja yang kuat. Ingatlah untuk menggunakan hadiah dan hukuman. Pengusaha tidak hanya

harus mendisiplinkan karyawan yang berkinerja buruk, tetapi mereka juga harus memberi penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik dengan bonus.

### 3. Pegadaian syariah <sup>20</sup>

#### a. Pengertian pegadaian syariah

Gadai atau ar-rahn secara etimologi artinya konstan, permanen, abadi melestarikan dan tidak berubah. Sedangkan menurut terminologi ar-rahn yaitu adanya barang yang dijadikan jaminan berupa harta. Dalam bahasa Arab, ar-rahn adalah atstsubut wa ad-dawam, yang berarti "permanen" dan "abadi", seperti dalam kalimat maun rahin yang diterjemahkan menjadi "air yang tenang".

Berdasarkan UU pasal 1150, gadai ialah pinjaman oleh individu dengan adanya harta sebagai jaminan dari hutang yang diamabil<sup>21</sup>. Tugas pokoknya yaitu memberikan dana dan kemudahan kepada masyarakat dari lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan masyarakat dengan memberi pinjaman disertai suku bunga yang tinggi.

Yang menjadi landasan hukum atau dasar daripada akad gadai selain Al-Qur'an ada hadis yang menjelaskan tentang akad gadai sebagai berikut, Hadis riwayat Aisyah ra. Ia berkata :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ  
وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ ح.

Artinya :

“*Sesungguhnya, Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dan akan dibayar beliau tertentu dikemudian hari dan beliau menjaminkannya (gadai) dengan baju besi*” (Hr. Al-Bukhari no. 2513 dan Muslim no. 1603)

<sup>20</sup> Abdul Ghofur Anshori, *perbankan syariah di indonesia, cetakan II* (Yogyakarta: gajah mada university press,2019), 211

<sup>21</sup> Abdul Ghofur Anshori, *perbankan syariah di indonesia, cetakan II* (Yogyakarta: gajah mada university press,2019), 168

Rahn dalam pengertian hukum perdata adalah sama dengan gadai, tetapi dalam terdapat pada pengertian gadai, yaitu sebagai berikut:<sup>22</sup>

- 1) Rahn, yaitu pemberian pinjaman berupa produk-produk yang dengan berlandaskan syariah.
  - 2) Rahin atau nasabah, yaitu orang yang melakukan peminjaman dengan menyerahkan barang sebagai jaminan.
  - 3) Murtahin, adalah pemilik dana yang memberikan pinjaman.
  - 4) Marhun atau jaminan
  - 5) Shigat/ akad *Akad*, adalah perjanjian.
- b. jenis produk pegadaian
- 1) produk pembiayaan
    - a) pegadaian KCA (kredit cepat aman)
    - b) KREASI
    - c) KRASIDA
    - d) Pegadaian Ar-rahn (gadai)
    - e) Pegadaian ARRUM
    - f) Pegadaian AMANAH
    - g) Pegadaian Arrum haji
    - h) MULIA
    - i) Tabungan Emas
- c. Syarat dan rukun Gadai<sup>23</sup>
- 1) Lafadz
  - 2) Orang yang melakukan transaksi gadai
  - 3) Barang jaminan
  - 4) Terjadinya utang/piutang

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pengertian linguistik pion (rahn) bersifat permanen, tidak terbatas, dan terjamin bahwa harta benda yang telah diserahkan sebagai agunan hak disandera, dan harta yang jumlahnya sama

<sup>22</sup> Srijanti, Purwanto, & Pramono Wahyudin., *Etika membangun masyarakat islam modern*, edisi 2 (Yogyakarta: Graha ilmu, 2018), 1339-1341.

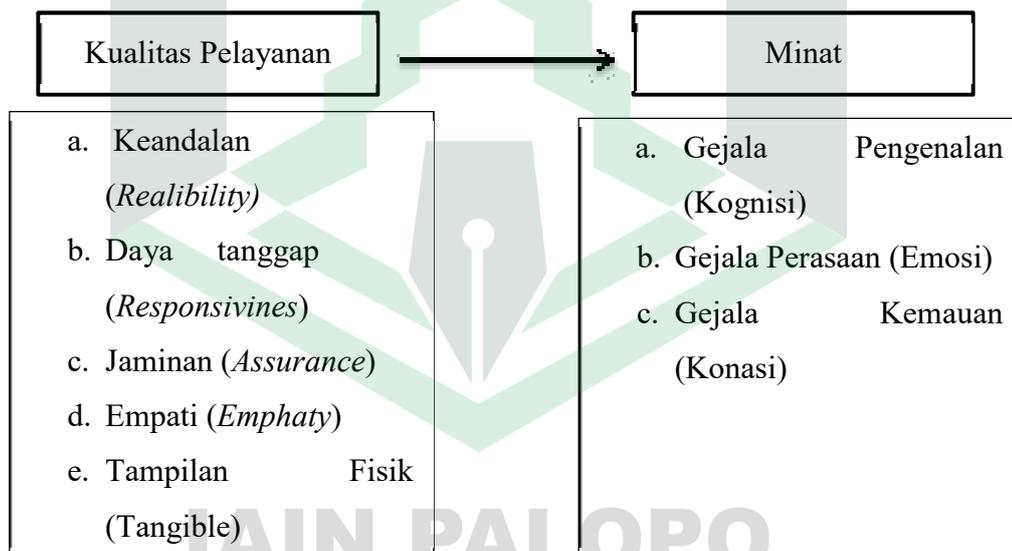
<sup>23</sup> Muhammad, Lembaga Ekonomi Syariah, cetakan I 9 Yogyakarta: Graha ilmu, 2016

dapat diambil kembali setelah dicairkan, sesuai dengan arti kata tersebut. Namun, menurut Pasal 1150 KUH Perdata. Karena itu, Gadai (rahn) juga dikenal sebagai ekuitas, agunan, dan nyata dalam hukum perundang-undangan. Sedangkan dalam hukum Islam (syara'), asas gadai (rahn) mengacu pada penggunaan harta benda sebagai jaminan hutang, sehingga debitur dapat memperoleh kembali seluruh atau sebagian hutangnya.

### C. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini mengenai “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. Pegadaian syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo”. Telah tersusun kerangka pikirnya yang akan membantu dalam penelitian tersebut.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir**



Kerangka pikir diatas menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu.

### D. Hipotesis Penelitian

Dari masalah telah di uraikan sebelumnya dan dilihat dari penelitian yang telah diteliti maka digunakan sebuah hipotesis yaitu: Pengaruh Kualitas layanan

terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. Pegadaian syariah (persero) cabang Luwu kota palopo. Adapun Hipotesis yang di ajukan oleh peneliti adalah

$H_0$ : Terdapat pengaruh Kualitas layanan terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo.

$H_1$ : Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah pada Produk gadai di PT. pegadaian (persero) cabang luwu kota palopo.



**IAIN PALOPO**

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah jenis Penelitian kuantitatif, yaitu penulis menggambarkan permasalahan yang didasari pada data yang berupa angka-angka, kemudian dianalisa lebih lanjut untuk kemudian diambil keputusan. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat dalam meneliti sebuah obyek.

##### B. Lokasi dan waktu penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada salah satu instansi pemerintah yaitu pada PT. pegadaian syariah (Persero) cabang luwu kota palopo dan penelitian dilakukan kurang lebih selama 2 bulan.

##### C. Definisi Operasional Variabel

Peneliti menggunakan beberapa istilah yang dijadikan sebagai indikator sebuah variabel agar lebih jelas dan terarah pada masalah yang dibahas.

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi mengonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006)	1.Kendalan (Realibity) 2.Daya Tanggap (Responsivines) 3.Jaminan (Assurance) 4.Empati (Empaty) 5.Tampilan Fisik	Likert
2.	Minat (Y)	Minat merupakan suatu	1.Gejala	Likert

		motif yang menunjukkan arah, perhatian, dan aktifitas seseorang terhadap suatu objek karena merasa tertarik dan adanya kesadaran suatu tindakan untuk mencapai tujuan (Gitosudarmo,2002	Pengenalan (Kognisi) 2.Gejala Perasaan (Emosi) 3.Gejala Kemauan (Konasi)	
--	--	---	--	--

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Yaitu nilai, penilaian dan perhitungan, penilaian kualitatif, dan kuantitatif dari karakteristik semua anggota klasifikasi sesuai sifat-sifatnya. Dalam hal ini yang diusulkan adalah mereka diterbitkan di PT. pegadaian syariah (Persero) Cabang Luwu kota palopo adalah 1.386 orang.

##### 2. Sampel

Sampel adalah pemilihan sampel yang digunakan sebagai alat untuk melakukan penelitian Sevillaet.<sup>24</sup> Berhubung jumlah sampel yang banyak maka digunakan rumus slovin untuk memperkecil jumlah populasi sehingga bisa dijadikan sampel penelitian, dimana dengan menggunakan rumus slovin dapat meminimalkan populasi menjadi sampel yang dapat dijadikan acuan dalam sebuah penelitian yaitu:

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

Dimana:

n = sampel

N = jumlah populasi

e = nilai error yaitu 10% kesalahan mengambil sampel dalam populasi apabila digunakan nilai (e) dalam mengambil kesalahan adalah 10%; N = 1386, jadi sampel yang akan diteliti adalah :

<sup>24</sup>Sevilla, Consuelo G. et. al "Research Methods". Rex Printing Company. Quezon City, 2007

$$n = \frac{1386}{1 + 1386(0.10)^2}$$

$$= 93.27 \text{ dibulatkan menjadi } 93$$

Setelah dilakukan perhitungan diatas, dapat disimpulkan sampel dalam penelitian ini adalah 93 responden.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian menggunakan pemberian kuisioner serta interview langsung dengan pihak-pihak terkait pada PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo.

### F. Instrumen Penelitian

Adapun dalam mendukung penelitian, peneliti menggunakan instrument penyebaran angket yang diberikan kepada responden.

Angket mengumpulkan data dengan mengisi pernyataan mengacu pada *skala likert* :

Sangat setuju	= Skor 5
Setuju	= Skor 4
Netral	= Skor 3
Tidak Setuju	= Skor 2
Sangat Tidak Setuju	= Skor 1

### G. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Setelah dari penelitian ini kriteria yaitu lolos maka dapat digunakan pengujian regresi linier berganda. Persyaratan tersebut adalah data berdistribusi normal dan bebas dari multikolonieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

##### a. Uji Normalitas

Dalam pengujian ini peneliti dapat melihat apakah model regresi terdistribusi normal apa tidak.. Data diuji untuk melihat apakah itu alami atau tidak menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Selanjutnya Widarjono

(2010:112) mengemukakan bahwa, data yang dikatakan normal ketika data tersebut memiliki signifikansinya  $>0.05$ . begitupun sebaliknya.<sup>25</sup>

b. Uji Multikolinearitas

untuk melihat atau menemukan adanya hubungan antara variabel (independen). Multikolinearitas dapat diamati dengan melihat hubungan linier antara variabel independen dalam regresi, kata Widarjono. Lebih lanjut menurut Widarjono multikolinearitas dapat diidentifikasi dengan memeriksa nilai toleransi atau variance inflation factor (VIF). Multikolinieritas terjadi jika nilai toleransi 0.1 atau  $VIF_n > 10$ .

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian peneliti dapat menentukan apakah terdapat ketidaksamaan variabel perancu dari satu penelitian ke penelitian berikutnya dalam model regresi. Disebut Homoskedastisitas jika hasil yang dihasilkan bersifat sama berikutnya konstan, dan disebut Heteroskedastisitas apabila terdapat perbedaan hasil yang di tunjukkan. Heteroskedastisitas tidak ada dalam model regresi yang berhasil (Homoskedastisitas). Dasar pengambilan keputusan digunakan untuk menilai ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu apabila nilai  $\text{sig} > 0,05$  tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesamaan antara error confounding pada waktu  $t$  dan nilai error pada waktu setelah  $t-1$  atau sebelumnya. Autokorelasi terjadi ketika ada koneksi. “Menilai ada tidaknya otokordinasi,” kata Widarjono Selanjutnya menurut Widarjono, benchmark nilai Durbin-Watson digunakan untuk menilai apakah terdapat autokorelasi yang mirip dengan angka 2. Model dinyatakan bebas autokorelasi ketika mendekati atau di sekitar angka 2. Jika nilai DW mendekati 0 atau 4, diasumsikan terdapat autokorelasi atau neokorelasi positif.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Agus Widarjono. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016

<sup>26</sup> Agus Widarjono. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada pengujian regresi Linear Sederhana peneliti mampu melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Minat

a = konstanta

X = kualitas pelayanan

b = koefisien regresi

e = error

## 3. Pengujian Hipotesis

Ini adalah metode untuk menunjukkan validitas ide awal peneliti. Pendekatan yang dilakukan menggunakan pendekatan yang parsial karena cuman terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen. Instrumen berikut digunakan untuk pengujian parsial.

- 1) Hipotesis diterima apabila nilai Signifikansi dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut diterima dan ada pengaruh terhadap variabel yang dipengaruhi
- 2) Hipotesis ditolak apabila nilai Signifikansi diatas 0,05. Artinya secara parsial hasil penelitian ditolak dan tidak terdapat pengaruh.

## 4. Koefisien Determinasi

Pada penelitian ini umumnya dianggap sebagai variabel independen untuk melihat variasi variabel dependen. Sederhananya, mengkuadratkan koefisien korelasi menghasilkan koefisien determinasi (R). Misalnya, jika R sama dengan 0,80, koefisien determinasi (R Square) adalah  $0,80 \times 0,80 = 0,64$ . Hal ini menandakan bahwa variabel independen dapat menjelaskan 64,0 persen varians pada variabel dependen. Ini berarti bahwa faktor-faktor lain menyumbang 36 persen (100 persen - 64 persen) dari varians dalam variabel yang di pengaruhi.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo**

Pegadaian syariah merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai yang berasal dari Italia dan telah menyebar ke negara-negara. Sekitar pergantian abad kesembilan belas, Belanda (VOC) memperkenalkan dan mendirikan sistem gadai di Indonesia.

VOC mendirikan Bank Van Leening, sebuah lembaga kredit yang memberikan kredit melalui sistem gadai, untuk memperlancar kegiatan ekonominya. Bank Van Leening pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746 berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Van Imhoff. Bank Van Leening milik Belanda dibubarkan setelah Inggris menguasai Indonesia dari Belanda (1811-1816). Namun, karena pendiri pegadaian terlibat dalam tradisi lintah darat atau lintah darat, yaitu menetapkan bunga pinjaman secara sewenang-wenang, pendekatan ini berdampak negatif, dan ketika Belanda kembali berkuasa di Indonesia (1816), mereka memutuskan bahwa operasi pegadaian harus dilakukan. dikelola langsung oleh pemerintah untuk memberikan keamanan dan manfaat lebih lanjut. kontribusi besar bagi masyarakat dan akhirnya pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 mendirikan pegadaian pertama di Sukabumi (Jawa Barat), sekaligus ini merupakan awal berdirinya pegadaian di Indonesia, serta menjadi hari ulang tahun pegadaian.<sup>27</sup>

Beberapa perubahan klasifikasi terjadi selama Pegadaian berdiri, antara lain menjadi Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, kemudian menjadi Perusahaan Biro pada 1 Januari 1969, kemudian berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) pada 1 Januari 1990, dan akhirnya menjadi Perusahaan (PERSERO) sampai sekarang.

---

<sup>27</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media), 2017

## 2. Visi dan Misi Pegadaian

Visi pegadaian syariah selalu menjadi pemimpin pasar, terutama yang mengkhususkan diri pada pegadaian, dan fidusia berbasis mikro selalu menjadi pilihan terbaik untuk kelas menengah ke bawah. Sedangkan misi pegadaian syariah :

- a. Untuk merangsang pertumbuhan ekonomi, berikan pembiayaan secepat, termudah, dan seaman mungkin, serta nasehat terus menerus kepada perusahaan kelas menengah dan bawah.
- b. Membantu Pegadaian menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat dengan memastikan pemberian layanan dan fasilitas yang adil yang memberikan kemudahan dan kenyamanan.
- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat menengah ke bawah, serta melakukan upaya lain untuk memaksimalkan modal perusahaan dari Perum ke Persero. Pernyataan misi perusahaan sebenarnya membatasi ruang gerak perusahaan, dan target pasarnya bukan hanya masyarakat kecil dan menengah, sehingga misi perusahaan Pegadaian (Persero) dikembangkan. itu benar "Membantu inisiatif pemerintah dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat kelas menengah dan bawah dengan kegiatan utama seperti mendistribusikan pinjaman hipotek dan bisnis produktif lainnya." Berawal dari misi Pegadaian, dapat dikatakan bahwa Pegadaian adalah lembaga keuangan yang memiliki visi dan misi memastikan bahwa semua orang diperlakukan sama.<sup>28</sup>

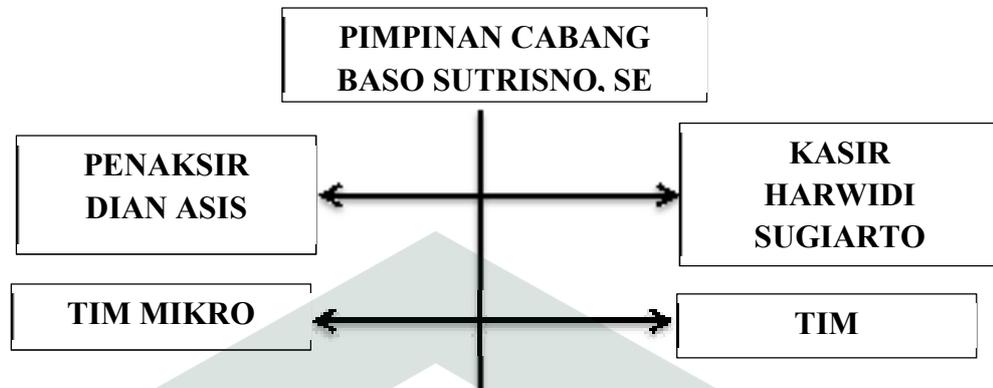
IAIN PALOPO

---

<sup>28</sup> Nurmalasari, *Preferensi Masyarakat Kota Palopo Terhadap Pegadaian Syariah* (Palopo: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017)

### 3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

Adapun bentuk susunan lembaga pegadaian syariah Luwu Kota Palopo



Sumber : Pegadaian Syariah Kota Palopo, 2020

### 4. Produk-Produk Pegadaian Syariah

Keuangan, produk emas, dan berbagai fasilitas merupakan tiga produk utama PT. Pegadaian Syariah (Persero) cabang luwu kota palopo. Adapun Pilihan pembiayaan meliputi yaitu:

- a. Amanah adalah pembiayaan yang di distribusikan khusus pada karyawan yang bekerja pada suatu instansi dan perusahaan. Pengeloan dana dilakukan dengan cara angsuran.
- b. Gadai adalah jenis pinjaman hipotek yang berlaku untuk semua bentuk konsumen baik untuk keperluan konsumen maupun bisnis. Gadai merupakan cara yang aman, cepat, dan terjamin untuk meminjam uang. Untuk mendapatkan pendanaan, nasabah hanya perlu membawa ekuitas berupa emas perhiasan dan barang berharga lainnya.
- c. Arrum BPKB adalah pinjaman yang dilakukan dengan cara menggunakan BPKB kendaraan sebagai jaminan atas jaminan yang di ambil.
- d. Arrum Haji yaitu pembiayaan yang berupa pinjaman dalam bentuk tabungan haji. Dengan menjaminkan 3,5 gr emas akan memperoleh pinjaman dalam bentuk tabungan haji senilai Rp. 25.000.000 yang dapat digunakan untuk mendapatkan porsi haji.
- e. Rahn Tasjily merupakan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap seperti petani, pengusaha, karyawan, professional dan pensiunan dengan jaminan sertifikat tanah dan bangunan.

- f. Logam Mulia yaitu penyediaan dan jual belie mas batang pada masyarakat umum yang dilakukan secara tunai atau menyicil.
- g. Tabungan Emas yaitu jasa yang melakukan transaksi penjualan maupun pembelian emas dengan cara titipan.<sup>29</sup>

## B. Deskripsi Data Responden

### 1. Karakteristik responden.

Terdapat suatu jenis-jenis responden yang dapat mendukung suatu penelitian yang telah dilakukan yakni jenis kelamin, pendidikan dan usia yakni:

### 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan adanya data yang telah ada bisa dilihat dari beberaparesponden dan dimana yang sangat dominan mengisi kuesioner adalah pria. Tabel berikut ini mempertimbangkan data gender beberapa responden dari hasil mengisi kuesioner.

Tabel 4.1

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	43	46%
Wanita	50	54%
Jumlah	93	100%

Dari hasil tabel 4.1 di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin lebih banyak responden wanita dari laki-laki yang menjawab kuesioner.<sup>30</sup>

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

adapun berdasarkan pendidikan responden dapat dilihat pada tabel dibawah:

<sup>29</sup> Bella use putricha, selaku penaksir Pegadaian cabang Perawang, *wawancara*, 2016

<sup>30</sup> Uma Sekaran, dan Roger Bogue, *Metode penelitian untuk bisnis*, Edisi 6 ( Jakarta: Salemba 4, 2017), 30.

Tabel 4.2  
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan	Jumlah (Orang)	Responden Presentase %
<b>SD</b>	15	16%
<b>SMP</b>	9	9%
<b>SMA</b>	49	52%
<b>Sarjana</b>	20	21%
<b>Jumlah</b>	93	100%

*Sumber : Data primer diolah, 2020*

Kemudian tabel 4.2, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan SMA nilainya sangat jauh lebih tinggi dari tingkat pendidikan lainnya.

#### 4. Karakteristik Umur Responden

Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden pegadaian Palopo Syariah berdasarkan umur:

Tabel 4.3  
Umur/Usia Responden

Umur/Usia	Jumlah responden (Orang)	Presentase %
<b>21-30 Tahun</b>	15	16%
<b>31-40 Tahun</b>	9	9%
<b>41-50 Tahun</b>	49	52%
<b>&gt;50 tahun</b>	20	21%
<b>Jumlah</b>	93	100%

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa umur/usia responden yang mengisi atau menjawab kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Dimana pada umur/usia 41-50 tahun mendapat nilai tertinggi yaitu 52%..<sup>31</sup>

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel berikut menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah Pegadaian Syariah :

Tabel 4.4  
Pekerjaan Responden

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah responden (Orang)</b>	<b>Presentase %</b>
<b>Asisten Apoteker</b>	3	3%
<b>Buruh</b>	9	10%
<b>Developer</b>	5	5%
<b>Honorer</b>	16	21%
<b>IRT</b>	35	37%
<b>Karyawan Swasta</b>	5	5%
<b>Pegawai Negeri Sipil</b>	5	5%
<b>Nelayan</b>	5	5%
<b>Petani</b>	10	9%
<b>Jumlah</b>	93	100%

Berdasarkan hasil olah data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jumlah responden terbesar adalah responden sebagai IRT yakni 35 orang atau sebesar 37%, responden yang bekerja sebagai asisten apoteker yakni 3 orang atau sebesar 3%, responden yang bekerja sebagai buruh yakni 9 orang atau sebesar 10%, responden yang bekerja sebagai developer yakni 5 orang atau sebesar 5%, responden yang bekerja sebagai honorer yakni 16 orang atau sebesar 21%, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta yakni 5 orang atau sebesar 5%, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil yakni 5 orang atau sebesar 5%, responden yang bekerja sebagai nelayan yakni 5 orang

<sup>31</sup>Uma Sekaran, dan Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, edisi 8 (Jakarta: Salemba 4, 2017), 31

atau sebesar 5%, responden yang bekerja sebagai petani yakni 10 orang atau sebesar 9%, sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan asa pegadaian syariah didominasi responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT).

#### 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden

Tabel berikut menunjukkan karakteristik penghasilan responden yang bekerja di pegadaian syariah:

Tabel 4.5  
Pendapatan Responden

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah responden (Orang)</b>	<b>Presentase %</b>
<b>&lt;Rp. 500.000</b>	15	16%
<b>Rp. 600.000 – Rp. 1.000.000</b>	9	10%
<b>Rp. 1.100.000 – Rp. 2.500.000</b>	49	52%
<b>Rp. 2.600.000 – Rp. 3.000.000</b>	20	21%
<b>Jumlah</b>	93	100%

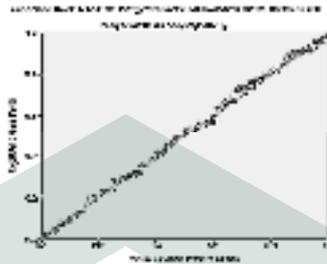
Berdasarkan hasil pengolahan data primer mengenai karakteristik pendapatan nasabah Pegadaian Syariah dapat dilihat bahwa kebanyakan nasabah memiliki pendapatan di sekitaran Rp. 1.100.000 – Rp. 2.500.000 dimana hasilnya sebanyak 52% dan Nasabah yang memiliki pendapatan Rp. 600.000 – Rp. 1.000.000 dimana hasilnya terendah yaitu 10%.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. uji Normalitas

Gambar 4.1

#### Hasil Uji Normalitas



Seperti diatas terdapat dengan menggunakan spss 22 terlihat bahwa semua butiran mendekati garis horizontal yang menandakan data terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	13.326	1.528		8.722	.000		
	<b>Kualitas pelayanan</b>	.263	.089	.297	2.969	.004	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Produk Ar Rahn								

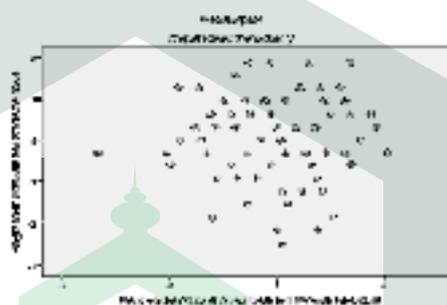
Sumber : Output Spss

Nilai VIF pada variabel kualitas layanan (X) adalah 1.000 yang kesemuanya lebih kecil dari 10, dari tabel diatas dapat dilihat hasil pengujian, sedangkan nilai Tolerance pada variabel kualitas layanan (X) adalah 1.000 lebih besar dari 0,1. Akibatnya tidak ada tanda-tanda multikolinearitas antar variabel independen secara umum.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa hasil yang didapatkan yaitu titik-titik menyebar pada garis diagonal dan merata diatas dan dibawah titik 0, sehingga hasilnya terjadi heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini mengkaji dampak kualitas layanan pada PT. pegadaian syariah (persero) terhadap minat nasabah di cabang luwu kota palopo.

Tabel 4.7

Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.326	1.528		8.722	.000
Kualitas pelayanan	.263	.089	.297	2.969	.004

Sumber : Spss 23 diolah

$$Y = 13.326 + 0.263X + \bar{e}$$

1. Nilai konstanta/alpha = 13.326

Nilai di atas merupakan nilai konstanta/alpha, dimana nilainya adalah 13.326 yang artinya nilai ini akan konstan atau tetap apabila variabel Kualitas layanan dan variabel minat tidak berubah.

2. Nilai koefisien X = (0.263)

Nilai 1.359 bertanda positif, artinya terjadi penambahan pada variable kualitas layanan yang mengakibatkan variabel minat bertambah pula.

5. Pengujian Hipotesis ( Uji t )

Tabel 4.8  
Hasil (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.326	1.528		8.722	.000
Kualitas pelayanan	.263	.089	.297	2.969	.004

Sumber : Output Spss

Nilai sig dihitung menggunakan keluaran di atas. 0,004 di setiap vektor X (kualitas layanan) secara keseluruhan. Nilai ini kurang dari ambang alpha 0,05. Akibatnya variabel X memiliki pengaruh parsial atau individual terhadap variabel Y (minat).

6. Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4. 9  
Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.297 <sup>a</sup>	.088	.078	2.715
<b>a. Predictors: (Constant Kualitas layanan</b>				
<b>b. Dependent Variable: Minat</b>				

Sumber : Output Spss

Nilai R Square ( $R^2$ ) adalah 0,088 berdasarkan keluaran di atas. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh secara keseluruhan sebesar 0,088 persen (Minat) terhadap variabel Y. Sedangkan 92,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## B. Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti membahas temuan-temuan penelitian yang dilakukan dalam melihat hasil penelitian. Dimana peneliti menggunakan angket dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data untuk menjawab rumusan masalah yang diberikan oleh peneliti. Adapun sampel penelitian ini adalah 93 responden dan adapun data hasil jawaban responden tersebut akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 22 untuk mempermudah peneliti dalam menjelaskan hasil penelitian. Adapun pengujian yang dilakukan yaitu pengujian asumsi klasik yang terdiri dari diantaranya adalah Uji Normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas dengan menggunakan metode *Scatterplot*, Selanjutnya menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t), serta Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil analisis darai uji asumsi klasik yang diberikan dengan beberapa

tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut.<sup>32</sup>

Adapun hasil penelitian yang diperoleh peneliti sebagai berikut :

1. Uji normalitas data menunjukkan bahwa hasil uji dengan bahwa semua butiran mendekati garis horizontal yang menandakan data terdistribusi normal
2. Nilai VIF untuk konstanta Kualitas Layanan (X) sebesar 1.000 semuanya lebih rendah dari 10, sedangkan faktor inflasi Varians untuk variable Kualitas Layanan (X) sebesar 1.000 lebih dari 0,1 sesuai dengan temuan uji multikolinearitas. dapat dinyatakan bahwa variabel prediktor tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas.
3. Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa berdasarkan output diagram pencar, titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah titik 0, menunjukkan bahwa data tidak benar-benar menunjukkan tanda heteroskedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan gangguan heteroskedastisitas.
4. Sedangkan hasil pengujian hipotesis out just tidak sekonklusif hasil pengujian hipotesis full test (uji-T). Dengan temuan penelitian ini, dimungkinkan untuk menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap variabel Y. Nilai sig dihitung dengan menggunakan output di atas. 0,004 pada setiap variabel X (Kualitas Pelayanan) secara total. Angka ini kurang dari ambang alpha 0,05. Akibatnya, variabel X dapat disimpulkan (Kualitas layanan). ubah variabel Y dalam beberapa cara atau lainnya (minat).
5. Selanjutnya pembahasan hasil uji linear sederhana yaitu Nilai konstanta/alpha = 13.326 dimana Nilai di atas merupakan nilai konstanta/alpha, dimana nilainya adalah 13.326 yang artinya nilai ini akan konstan atau tetap apabila variable Kualitas pelayanan dan variable minat tidak berubah. Sedangkan Nilai koefisien X = (0.263) dimana Nilai 1.359 bertanda positif, artinya terjadi penambahan pada variable Kualitas layanan yang mengakibatkan variabel minat bertambah pula sehingga memerlukan tingkat layanan tertinggi yang diharapkan pelanggan.

---

<sup>32</sup> Mukhlis Adib, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

Organisasi membuat dan mengelola campuran pemasaran yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sekelompok orang tertentu. Target pasar adalah nama yang diberikan untuk kategori ini. Perusahaan menganalisis audiens target potensial untuk melihat apa pengaruhnya terhadap penjualan, harga, dan pendapatan mereka. Jika permintaan nasabah akan kredit yang tinggi, maka dilakukan pendekatan yang proposional yaitu pendekatan yang dilakukan dengan memberikan penjelasan kepada nasabah agar tidak menjual barang yang dia punyai melainkan menggadaikan saja kepada Pegadaian Syariah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pendekatan ini dapat digunakan. Tentu saja, ini meningkatkan kemungkinan bidak yang hilang atau sulit dikembalikan.

Permintaan barang dan jasa merupakan permintaan yang diminati masyarakat akan barang dan jasa dalam waktu tertentu dan bersedia melakukan pembelian dengan tingkat harga yang berbeda-beda. Dengan kata lain, masyarakat mampu membeli untuk menekankan konsumsi yang dipengaruhi oleh tingkat harga. Kemampuan ini sering disebut sebagai tingkat beli. Dalam penelitian ekonomi, diasumsikan bahwa permintaan dari item salah satunya di pengaruhi oleh harga. Olehnya itu selalu di hubungkan dengan jumlah permintaan barang.

Dalam beberapa wilayah di Indonesia, Ada beberapa praktek yang menggunakan cara tradisional dalam bertransaksi; Salah satu contohnya adalah menggadaikan tanah yang tidak tercakup dalam fiqh. Ini mirip dengan rahn dalam beberapa hal. Praktik ini mirip dengan jual beli di mana pemegang gadai menerima kepemilikan penuh atas tanah yang dijaminan, termasuk semua keuntungan dan pendapatan yang diperoleh darinya Berbagai penelitian tentang berbagai jenis layanan telah dilakukan oleh Yamit (2010), Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985), dan untuk menilai kualitas layanan. Dengan memeriksa indeks variabel kualitas layanan (X), seperti Tangible (tangible), Realibility (reliabilitas). Setelah dilakukan pengujian validitas dan realibilitas maka data tersebut dikatakan valid dan realibelkarna memenuhi syarat dalam pengujian.

Dengan melihat indikator variabel Minat (Y) yaitu kognisi (gejala pengenalan, Emosi (gejala perasaan, konasi ( gejala kemauan),

Pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan dari perusahaan dalam

memberikan kredit kepada pelanggan. Tempat adalah posisi perusahaan yang sangat strategis untuk transaksi, (Murti Sumarni dan John Soeprihanto). Posisi strategis perusahaan sangat mempengaruhi jumlah pelanggan bank, misalnya, lokasi dapat diakses akan membantu pelanggan melakukan transaksi seperti mengambil kredit. Kualitas layanan dicirikan sebagai perbandingan kinerja dan ekspektasi mengarah pada pernyataan perilaku atau hubungan. Standar layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan ekspektasi layanan pelanggan dengan layanan yang mereka tawarkan saat ini. Akibatnya, kualitas layanan dapat digambarkan sebagai kesenjangan antara apa yang dialami pelanggan dan apa yang mereka harapkan dari layanan yang mereka terima.

Pegadaian syariah diharapkan mampu bersaing dengan perusahaan keuangan yang konvensional dalam bidang kredit. Dimana kredit merupakan produk pembiayaan yang mampu membantu perusahaan dalam berkembang cepat. Penghasilan yang diterima dari kredit merupakan salah satu yang sangat berkontribusi dengan adanya kepentingan atau keperluan masyarakat atau nasabah dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai dengan syariah. Dimana prosesnya cepat dan aman ketika menyimpan jaminan. Keunggulan yang didapat merupakan nilai plus yang bisa diterima oleh nasabah adalah layanan yang tersedia di lebih dari 600 outlet yang tersebar di sudut daerah. Pengajuan yang sangat mudah dan syarat yang mudah pula menunjang masyarakat untuk datang melakukan transaksi. Adapun waktu untuk melakukan peminjaman yaitu 4 bulan dan bisa dilakukan berkali kali.

Proses dalam pengambilan kredit merupakan seperangkat aturan dimana diikuti bisnis dalam hal meminjamkan uang kepada pelanggan. Proses kredit yang digunakan akan berdampak baik dalam hal nasabah memutuskan untuk mengambil kredit. Nasabah akan didorong karena prosedur kredit aman dan sederhana. Survei pelanggan dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi seperti evaluasi, komentar, kritik, saran, atau umpan balik. Tentu saja, panduan seperti ujian kertas tidak digunakan dalam survei. Untuk mengikuti perkembangan zaman, survei dapat dilakukan dengan cara yang lebih kekinian dan menyenangkan. Pengunjung dapat meninggalkan ulasan menggunakan Google

Analytics, Instagram, Facebook. Ar Rahn, Mulia, Pembiayaan Ar Rum, Krista, dan item pegadaian syariah lainnya tersedia untuk masyarakat umum. Barang dalam pegadaian syariah memiliki fitur seperti tidak mengenakan bunga terkait riba dan memperlakukan uang sebagai alat tukar daripada aset yang diperdagangkan. gadai merupakan layanan gadai yang berfokus pada nilai-nilai syariah dan teknologi modern.

Kinerja pegawai dapat selalu ditingkatkan dengan mengajarkan pegawai agar lebih tanggap dan memiliki etos kerja yang kuat. Ingatlah untuk menggunakan hadiah dan hukuman. Pengusaha tidak hanya harus mendisiplinkan karyawan yang berkinerja buruk, tetapi mereka juga harus memberi penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik dengan bonus. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang prima. Membuat analisis pelayanan merupakan langkah yang vital karena ini akan mendongkrak kinerja dalam perusahaan. Analisis yang dimaksud yaitu dengan mengenal siapa pelanggan anda, bagaimana anda memenuhi harapan yang mereka butuhkan, langkah apa yang anda lakukan dalam memenuhi harapan-harapan yang mereka inginkan serta berapa besar biaya yang anda keluarkan untuk memenuhi harapan tersebut.<sup>33</sup>

Konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang perubahan kualitas secara menyeluruh yang telah terpikirkan dan menjadi suatu gagasan penting dalam mengembangkan dan merumuskan gagasan tersebut serta memikirkan langkah dalam memenuhi gagasan tersebut. Sehingga dapat diuji kembali untuk menjadi proses yang dinamis, berlangsung dan terus menerus dalam memenuhi keinginan konsumen atau masyarakat pada umumnya. Pelayanan yang layak dapat dikategorikan sebagai standar ISO (*International Standardization Organization*) sehingga di anggap sebagai salah satu kondisi yang tujuannya sehat dalam artian mendapat penghargaan dari perusahaan yang diterapkan. Dengan segala kekurangan pelayanan dapat menjadi blunder dan membentuk kepuasan pelanggan serta memiliki kredibilitas yang tinggi.

---

<sup>33</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penarapan dan Penelitian* ( Bandung: Andi Offset, 2019), 159.

Ditinjau mengenai konsep kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh berapa banyak kesenjangan yang terjadi antara karyawan dan nasabah. Karena perbedaan argumen antara karyawan dan nasabah sangat vital untuk masa depan perusahaan. Mutu pelayanan pula dapat dijadikan tolak ukur buat para nasabah atau konsumen dalam memilih produk pada perusahaan. Dengan adanya rasa kepuasan yang diterima oleh nasabah atau konsumen maka saat itu pula konsumen berkomentar mengenai pelayanan yang mereka terima. Konsep pelayanan dikatakan bermutu ketika pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang di harapkan begitupun sebaliknya.<sup>34</sup>

Dalam hal penilaian model kualitas pelayanan, dapat dilihat dari anggapan konsumen mengenai harapan yang dia inginkan. Konsumen terkadang yang menganalisa apa yang mereka terima seperti apakah pelayanan yang dia terima memuaskan apa tidak dan adapula yang mengatakan bermutu apa tidak bermutu pelayanan yang dia terima. Kualitas layanan dicirikan sebagai perbandingan kinerja dan ekspektasi mengarah pada pernyataan perilaku atau hubungan. Standar layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan ekspektasi layanan pelanggan dengan layanan yang mereka tawarkan saat ini. Akibatnya, kualitas layanan dapat digambarkan sebagai adanya keterkaitan antara karyawan dengan nasabah yang mengharapakan dari layanan yang mereka terima.

Persepsi mengenai sebuah produk sangat perlu di perhatikan. Dengan penjelasan yang baik sangat membantu konsumen menentukan produk yang akan mereka gunakan. Jika Banyak yang memiliki barang mahal dapat melayani kepentingan mereka secara langsung dengan membeli barang berharga, dan mereka juga dapat secara tidak langsung menyelesaikan masalah mereka dengan menjual barang mahal jika produk tersebut langka dalam sistem permintaan saat ini yang tinggi, pendekatan ini dapat digunakan. Tentu saja, ini meningkatkan kemungkinan bidak yang hilang atau sulit dikembalikan dalam beberapa wilayah di Indonesia, Ada beberapa praktek yang menggunakan cara tradisional dalam

---

<sup>34</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penarapan dan Penelitian* ( Bandung: Andi Offset, 2019), 149.

bertransaksi;. Ini mirip dengan rahn dalam beberapa hal. Praktik ini mirip dengan jual beli di mana pemegang gadai menerima kepemilikan penuh atas tanah yang dijaminkan, termasuk semua keuntungan dan pendapatan yang diperoleh darinya. Sedangkan karena tindakan tersebut mirip dengan rahn, maka Pegadaian berhak mengambil kembali atau mengklaim kembali aset yang digadaikan. Pegadaian dan rahn memiliki beberapa kesamaan

Pengadaian dilakukan melalui lembaga hukum perdata yang disebut pegadaian di Indonesia, sedangkan rahn dilakukan melalui sesuai syariah Islam dan dapat dilakukan secara langsung ke pegadaian. Penggadaian dilakukan melalui lembaga hukum perdata yang disebut pegadaian di Indonesia, sedangkan rahn dilakukan melalui Hukum Islam dan bisa dilakukan tanpa melalui lembaga. Kepuasan dan kualitas pelanggan terkait erat. Pelanggan lebih cenderung membentuk kemitraan yang erat dengan perusahaan jika kualitasnya tinggi. Dalam jangka panjang, jenis pengikatan ini membantu perusahaan untuk sepenuhnya memahami kebutuhan pelanggannya serta kebutuhan mereka. Dalam mempertahankan loyalitas nasabah perusahaan harus mampu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena apabila pelayanan yang diberikan bersifat negatif bisa saja menjadi blunder atau kesalahan yang akan membuat nasabah tidak akan menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan.

Sebuah organisasi bertanggung jawab atas empat komponen pemasaran penting yang harus diintegrasikan untuk memenuhi target pasar. Produk, harga produk, rentang metode distribusi, dan promosi produk adalah empat komponen. Langkah pertama dalam mengembangkan strategi bisnis adalah mengevaluasi iklim pemasaran. Ini termasuk mengumpulkan dan menganalisis semua pengetahuan tentang lingkungan pemasaran, efektivitas kampanye atau inisiatif pemasaran saat ini, pelanggan masa depan dan kebutuhan mereka, serta ketersediaan sumber daya.<sup>35</sup>

Kualitas produk, harus pula diperhatikan karena hal tersebut bisa saja menjadikan hal yang sangat menghambat dalam penjualan produk atau jasa yang

---

<sup>35</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 84.

ditawarkan. Seperti contoh sekalipun pelayanan sangat baik akan tetapi kualitas produk yang sangat kurang akan mengakibatkan nasabah masih berpikir untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sehingga kepuasan konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sangat perlu diperhatikan. Kepuasan atau kekecewaan pelanggan terhadap produk secara umum dapat mempengaruhi tren perilaku di masa depan. Pelanggan mendemonstrasikan ini selama proses pembelian, menurut Kotler (2016). Jika konsumen senang, dia akan ditawari kesempatan untuk membeli produk yang sama lagi. Pelanggan yang senang dengan produk lebih cenderung merekomendasikannya kepada orang lain.. Sikap pelanggan sering kali dikembangkan melalui interaksi langsung dengan objek sikap. Pelanggan yang menyukai produk atau layanan dapat mengembangkan sikap positif terhadap bisnis, misalnya dengan berbicara secara positif tentangnya, tetap setia padanya, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Produk yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, di sisi lain, dapat dengan mudah diidentifikasi.

Sedangkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan Uji Parsial (Uji t), serta Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan (X), Sedangkan minat (Y) terhadap produk gadai di PT. Pegadaian syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo, dengan Hasil yang dapat dikemukakan bahwa:

1. Hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa semua butir mendekati garis solid yang menunjukkan bahwa sebarannya normal.
2. Berdasarkan dari hasil uji multikolinearitas di atas telah didapatkan nilai VIF pada variabel Kualitas layanan (X) sebesar 1,000 semuanya lebih kecil daripada 10 sedangkan nilai Tolerance pada variabel Kualitas layanan (X) sebesar 1,000 lebih besar dari 0,1. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel independen
3. Uji heterokedastisitas mengungkapkan bahwa berdasarkan output scatterplot dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah titik 0, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami gejala

heteroskedastisitas contoh : pada data disamping terlihat bahwa titik- titik/data secara acak menyebar diatas dan dibawah titik 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas

4. Berdasarkan output di atas, diperoleh nilai sig. secara keseluruhan pada masing-masing variabel X (Kualitas layanan) sebesar 0,004. Nilai tersebut lebih kecil dari alpha 0,05. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kualitas pelayanan). secara parsial atau sendiri-sendiri berpengaruh terhadap variabel Y (Minat)
5. Nilai konstanta/alpha = 13.326 dimana Nilai di atas merupakan nilai konstanta/alpha, dimana nilainya adalah 13.326 yang artinya nilai ini akan konstan atau tetap apabila variable Kualitas layanan dan variable minat tidak berubah. Sedangkan Nilai koefisien X = (0.263) dimana Nilai 1.359 bertanda positif, artinya terjadi penambahan pada variable kualitas layanan yang mengakibatkan variabel minat bertambah pula.

Penelitian Selvi Normasari menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, bahwa kualitas harus dijadikan prioritas dan harus berusaha memahami apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan, sehingga bisnis seharusnya dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ini dengan memberikan apa yang diinginkan pelanggan, karena pada tingkat konsistensi yang lebih tinggi antara standar dan standar pelayanan perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dari pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas layanan terhadap minat nasabah pada produk gadai di PT. pegadaian syariah (persero) cabang luwu kota palopo yang dilaksanakan dengan cara melakukan penyebaran angket kepada 93 responden dapat dilihat dengan uji t dengan kualitas layanan dengan nilai sig dihitung menggunakan keluaran diatas 0,004 disetiap vector X (kualitas layanan) secara keseluruhan nilai ini kurang dari ambang alpha 0,05 akibatnya variabel X (kualitas layanan) pengaruh parsial atau individual variabel Y (minat). Berdasarkan uji determinasi R square 0,088 atau nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel X (kualitas layanan) memiliki pengaruh secara keseluruhan juga bahwa 0,088 % (minat) terhadap variabel Y. sedangkan 92,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian diatas dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka selanjutnya peneliti memberikan saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang disampaikan adalah sebagai berikut :

##### **1. Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan dan masyarakat untuk menggunakan pegadaian syariah karena pegadaian syariah sudah mampu bersaing dengan pegadaian konvensional dalam hal penggunaan produk dan pelayanan yang diberikan.

##### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, supaya menambahkan variabel dan lebih memperdalam teori yang digunakan dalam penelitian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adib Mukhlis, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih*, Jakarta: Prenada Media, 2019
- Agus Widarjono. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Alfabeta, 2016)
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, cet ke-2 (Jakarta:Prenada Media, 2016),
- Aziz, Ashari. *Kajian Terhadap Kenyamanan Ruang Teori di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Ditinjau Dari Pencahayaan Alami dan Pencahayaan Campuran*, Jurnal Teknik Sipil, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2018
- Bella use putricha, selaku penaksir Pegadaian cabang Perawang, wawancara, Perawang 8 Februari 2019
- Farida, Siti Ning,. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit pada Primer Koperasi UPN “VETERAN” JATIM Surabaya*. 2017
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2016
- Hasibuan, Malayu.. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019
- Hurriyati Andi, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: CV.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*.Surabaya: Kencana. (2016).
- Juli Widiyanti. ”*Studi Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit Pegadaian, Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Jatimom Kabupaten Klaten*”. Skripsi S1 FKIP UNS Surakarta. Tidak Dipublikasikan, 2011
- Kasmir, “*Analisis Laporan Keuangan*”, Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2016
- Kasmir. “*Dasar-dasar Perbankan*”. Edisi 1. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada, 2017
- Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

- Putricha Bella use, selaku penaksir Pegadaian cabang Perawang, *wawancara*,  
Risnawati. *Analisis Pengaruh Pendapatan Pegadaian, Jumlah Nasabah, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Sulsel Tahun 2005-2010*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudddin, Makassar. 2018.
- Sadono Sukirno. *Mikro Ekonomi: Teori Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Salemba 4, 2017),
- Sekaran Uma, dan Roger Bogue, *Metode penelitian untuk bisnis*, Edisi 6 ( Jakarta: Sevilla, Consuelo G. "Research Methods". Rex Printing Company. Quezon City. (2019).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017
- Situngkir, Elsadira, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memutuskan Pengambilan Kredit pada PT Bank Internasional. Indonesia (BII) Medan*, Skripsi S1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, 2018
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran dan Penelitian*. Yogyakarta: 2017
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penarapan dan Penelitian* (Medan: 2016)
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penarapan dan Penelitian* (Bandung: 2018)

L

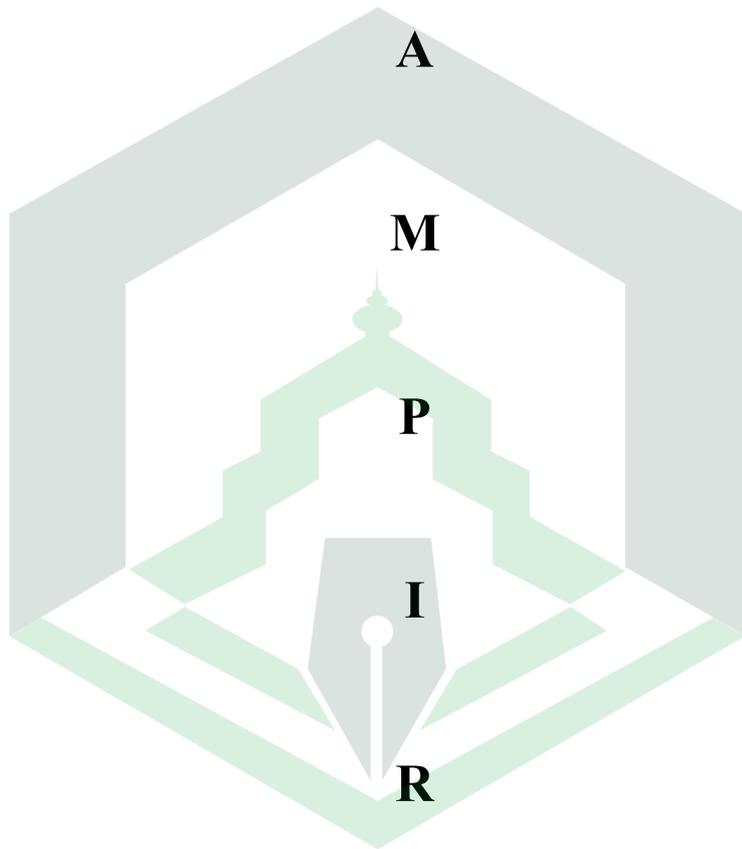
A

M

P

I

R



IAIN PALOPO

A

N



**IAIN PALOPO**





ENGLISH LANGUAGE EDUCATION STUDY PROGRAM  
 TARRBIYAH AND TEACHER TRAINING FACULTY  
 STATE ISLAMIC INSTITUTE OF PALOPO

**CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT**

*This is to certify that*

**Wilda Yanti**

Date of Birth: February 29<sup>th</sup>, 2000      Native Language: Indonesia      Sex: F

achieve the following scores on the

**TOEFL PREDICTION Test**

Listening Comprehension : 33  
 Structure & Written Expression : 25  
 Reading Comprehension : 40

**Total : 98**

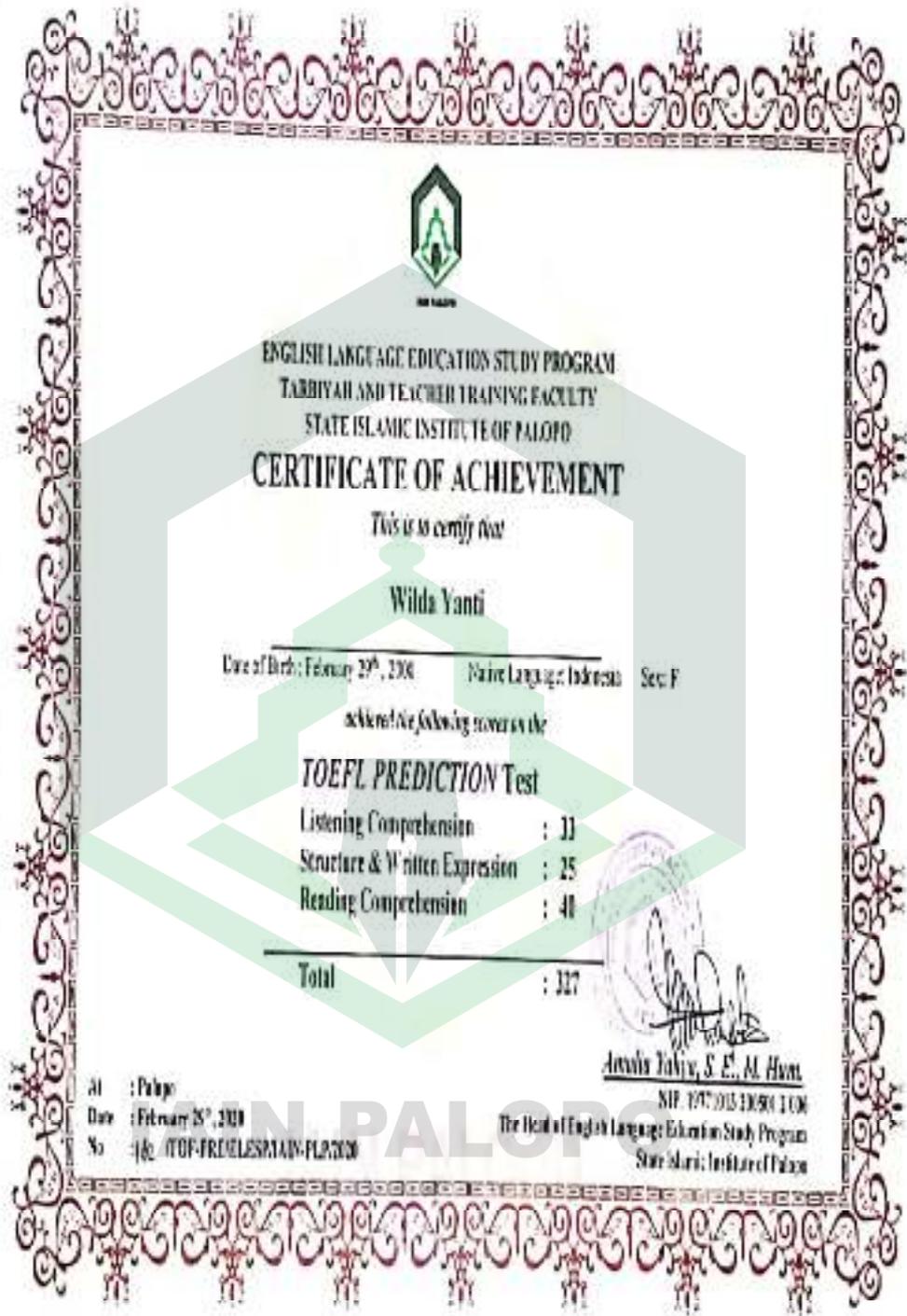


**Arrois Yahya, S. E., M. Hum**

NIP. 197701031989011006

The Head of English Language Education Study Program  
 State Islamic Institute of Palopo

At : Palopo  
 Date : February 28<sup>th</sup>, 2020  
 No : 162 /TOP-FRE/LES/TAJIN-PL/2020



**KARTU-KONTROL  
SEMINAR HASIL-SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

E-mail: [info@iainpalopo.ac.id](mailto:info@iainpalopo.ac.id) Website: <http://www.iainpalopo.ac.id>

Nama : RAMA YANTI  
 NIM : 16.003.006  
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH V E

NO	HAJATGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PABAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Senin 05 Agustus 2019	Detruch Sam	Strategi Bauran Portofolio Pada Ceplosan KPI: Btwu dan Koper	<i>[Signature]</i>	
2	Selasa 06 Agustus 2019	Rennawati	Wakaf: Asas dan Pemasangan dalam Peningkatan Peringkat Dan di Pasar Modal Syariah	<i>[Signature]</i>	
3	Selasa 06 Agustus 2019	Nurul Ulfah	Dampak Injeksi Kredit terhadap nilai keuntungan Akumulasi Saham Pada Masyarakat Kelurahan Ganyu Blok Kedondong	<i>[Signature]</i>	
4	08 Agustus 2019	Wullopri	Pengaruh Perilaku Syariah (sistem nilai moral operasional bank Syariah) dan Kultur Masyarakat Terhadap Kinerja Riba dan Kredit	<i>[Signature]</i>	
5	10 Agustus 2019	Hafidki	Optimalisasi Delapanan bank dan Sistem Keuangan Syariah dan Kultur Masyarakat	<i>[Signature]</i>	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**IAIN PALOPO**

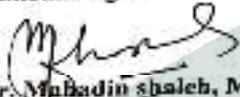
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Dr. H. Ramiah Muliakusne, MM.  
 NIP 196102081 199403 2 001

NB :  
 - Kartu ini dibawa setiap mengikuti Ujian  
 - Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 3 kali seminar sebelum seminar final

## HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Produk Ar-rahn Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Luwu" yang diajukan oleh WILDA YANTI NIM : 16 0402 0066, telah diseminarkan pada hari Senin tanggal 05 oktober 2020 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

  
Dr. Mubadin Shaleh, M.Si  
Tanggal :

Pembimbing II

  
Mubadin Shaleh, Lc., M.EI  
Tanggal :



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Palopo

  
Dr. Mubadin Abdullah, S.EI., M.A.

NIP. 1980004 200901 1 007

# IAIN PALOPO

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MINAT NASABAH PADA PRODUK GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH  
(PERSERO) CABANG LUWU KOTA PALOPO**

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Sebelum anda menjawab daftar pernyataan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pernyataan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Isilah angket dengan jujur serta penuh ketelitian. Dan terima kasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.
4. Penilaian untuk skor adalah :( 1 = Sangat tidak puas, 2 = Tidak puas, 3 = Cukup puas, 4 = Puas, 5 = Sangat puas ).

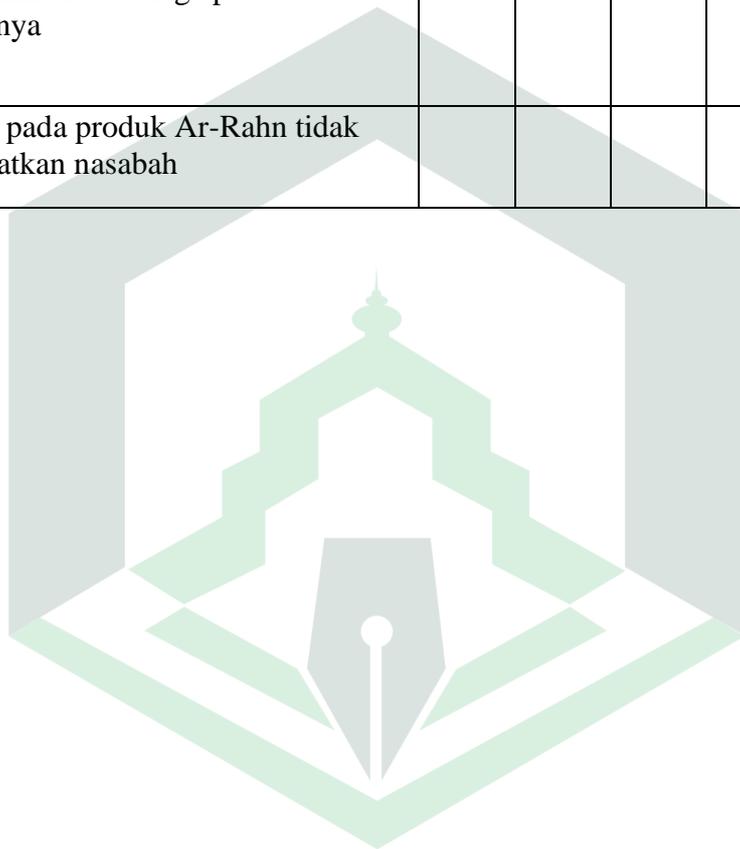
**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Perlengkapan yang digunakan oleh karyawan PT. Pegadaian syariah Cabang Kota Palopo sangat memadai untuk melayani nasabah					
2	Karyawan PT. Pegadaian syariah Cabang Kota Palopo melayani dengan teliti dan Berusaha menghindari kesalahan					
3	Karyawan PT. Pegadaian syariah Cabang Kota Palopo cepat dalam pelayanan					
4	Karyawan PT. Pegadaian syariah Cabang Kota Palopo sangat memahami apa saja kebutuhan yang di inginkan nasabah					
5	Karyawan PT. Pegadaian syariah Cabang Kota Palopo Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan kepada nasabah					

**VARIABEL MINAT**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN
----	------------	-------------------

		SS	S	N	TS	STS
1	Saya menilai jika produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syari'ah sangat beranekaragam jenisnya dibandingkan dengan Pegadaian lainnya.					
2	Saya menilai jika nama produk yang ada di Pegadaian Syari'ah sangat mudah dihafal					
3	Saya menilai jika warna hijau dan emas sangat identik dengan produk yang ada di Pegadaian Syari'ah					
4	Saya menilai jika produk Ar-Rahn dan sudah familiar di telinga para nasabahnya					
5	Jaminan pada produk Ar-Rahn tidak memberatkan nasabah					



**IAIN PALOPO**

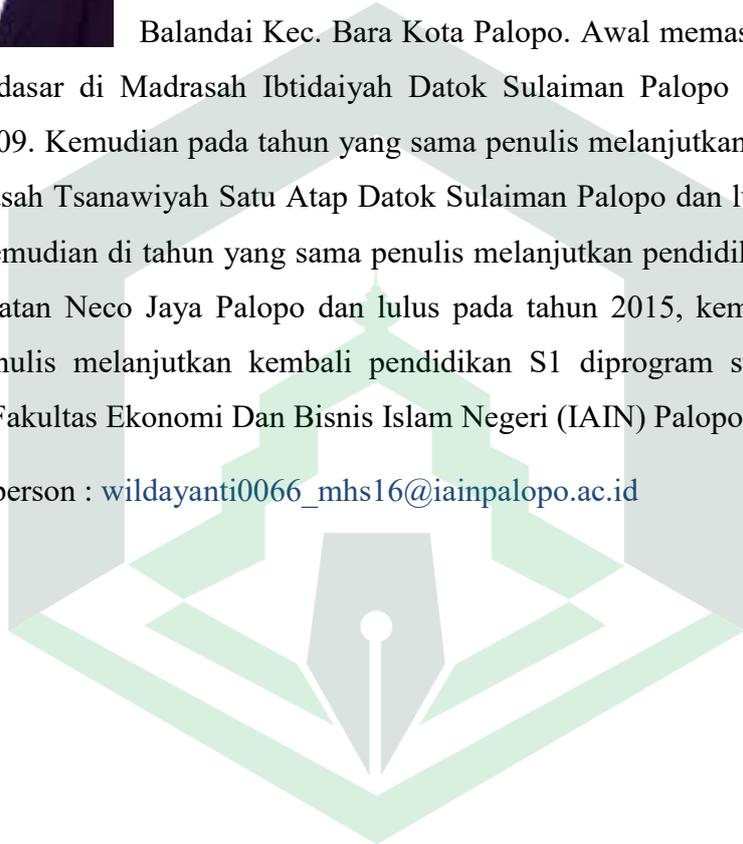
## RIWAYAT HIDUP



**Wilda yanti**, lahir di Palopo, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan pada tanggal 12 Juli 1996. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan ayahanda Baso dan ibunda Jeni. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Bakau/lorong SMA Negeri 4 Palopo Kelurahan Balandai Kec. Bara Kota Palopo. Awal memasuki Pendidikan

sekolah dasar di Madrasah Ibtidaiyah Datok Sulaiman Palopo dan lulus pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dan lulus pada tahun 2012. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di SMK Keperawatan Neco Jaya Palopo dan lulus pada tahun 2015, kemudian di tahun 2016 penulis melanjutkan kembali pendidikan S1 diprogram studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person : [wildayanti0066\\_mhs16@iainpalopo.ac.id](mailto:wildayanti0066_mhs16@iainpalopo.ac.id)



# IAIN PALOPO

## Dokumentasi Penelitian





Shot on Y15  
Vivo AI camera