

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PEGADAIAN SYARIAH CABANG  
KOTA PALOPO**

*Skripsi*

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



**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PEGADAIAN SYARIAH CABANG  
KOTA PALOPO**

*Skripsi*

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



**Pembimbing :**

1. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.
2. Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Pramadita

Nim : 16 0401 0131

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, Juni 2021

Yang membuat pernyataan



**Putri Pramadita**

NIM 16 0401 0131

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo yang ditulis Putri Pramadita dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0401 0131 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 22 November 2021 Miladiyah, bertepatan dengan tanggal 17 Rabiul Akhir 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 22 November 2021

### TIM PENGUJI

- |   |               |   |
|---|---------------|---|
| 1. Dr. Takdir, SH., MH.   | Ketua Sidang  | (  )  |
| 2. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.                                      | Penguji I     | (  ) |
| 3. Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.                           | Penguji II    | (  ) |
| 4. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPE., CSRA. | Pembimbing I  | (  ) |
| 5. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.                                    | Pembimbing II | (  ) |

Mengetahui :

  
Ramlah M., M.M.  
NIP. 196102081994032001

  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah  
NIP. 1962132006042002

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terkhusus kepada kedua orang tua saya yang tercinta ayahanda Didi Winarto dan ibunda Andi Nirwana, saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih yang telah melahirkan, mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga saat ini, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini mendukung dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT mengumpulkan kita dalam surga nya kelak.

Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah di IAIN Palopo beserta para staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. dan Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Hj. Ramlah., M., MM. dan Shadri Kahar Muang, SE., MM. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Dosen Penasihat Akademik.

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berda di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku kepala unit perpustakaan dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk penulis dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Kepala Pegadaian, Karyawan dan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo atas bantuan, partisipasi, dan kerja samanya dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian pada skripsi ini.
10. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa program studi ekonomi syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khususnya kelas E), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah Swt. Amin.

**IAIN PALOPO** Palopo, 12 Juli 2020

Peneliti

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ḍa	Ḍ	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa



ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

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 (').

#### 1. 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
اِيّ	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
اُوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

## 2. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta  
 رَمَى : rāmā  
 قِيلَ : qīla  
 يَمُوتُ : yamūtu

## 3. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedang *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَاوْدَةَ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
 الْمَدِينَةَ الْفَاضِلَةَ : *al-madīnah al-fādilah*  
 الْحِكْمَةَ : *al-hikmah*

## 4. 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*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*  
 نَجَّيْنَا : *najjainā*  
 الْحَقُّ : *al-haqq*  
 نُعِمُّ : *nu'ima*  
 عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ع* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *ك* ( *kh* ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* 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 (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 6. 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.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 7. 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'in al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 8. *Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ  
*lāh*

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ  
*hum fī rahmatillāh*

#### 9. 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 lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fihi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

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

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR HADIST</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
B. Landasan Teori .....	12
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Definisi Operasional Variabel .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Instrumen Penelitian .....	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
A. Hasil Penelitian .....	67
B. Pembahasan .....	75

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan.....	82
B. Saran .....	84

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Baqarah/2: 283 .....	3
Kutipan Ayat 2 QS ali-Imran/3: 159 .....	22



**IAIN PALOPO**



**DAFTAR HADIST**

Hadist Tentang Gadai .....14



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....	39
Table 3.2 Uji Validitas .....	44
Table 3.3 Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran, Pengambilan Dan Penggunaan Kuesioner .....	61
Tabel 4.2 Distribusi Kuesioner Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Masa Kerja Dan Jabatan .....	62
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	65
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan konsumen .....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolineritas .....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Table 4.9 Hasil Uji Berganda.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4 11 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	74

**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	35
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Tingkat dan Tingkat Wilayah .....	57
Gambar 2.3 Struktur Orgnisasi Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo .....	57



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 SK Penguji dan Pembimbing
- Lampiran 3 Buku Kontrol
- Lampiran 4 Kartu Kontrol
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 6 Nota Dinas Prmbimbing
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Penguji
- Lampiran 8 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
- Lampiran 10 Keterangan Martikulasi Ma'had
- Lampiran 11 MBTA
- Lampiran 12 Sertifikat Opak
- Lampiran 13 Transik Nilai
- Lampiran 14 Fotocopy Toefel
- Lampiran 15 Kwitansi Pembayaran UKT
- Lampiran 16 Turnitin
- Lampiran 17 Nota Dinas Verivikasi
- Lampiran 18 Data Uji  $R^2$
- Lampiran 19 Data Uji T
- Lampiran 20 Data Uji F
- Lampiran 21 Kuesioner
- Lampiran 22 Data valid
- Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup

## Abstrak

**Putri Pramadita, 2021.** “*Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Tadjuddin dan Nurdin Batjo.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan populasi 4.944 kosumen. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu Accidental Sampling. Alasan peneliti mengambil teknik accidental sampling sebab pengambilan responden diambil secara kebetulan ada atau tersedia ditempat penelitian. Data diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kemudian data di analisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi berganda dan uji hipotesis. Sedangkan untuk pengolahan data yaitu menggunakan program SPSS Versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,031 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} = 2,076 > t_{tabel} = 1,985$ . Sedangkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} = 12,935 > t_{tabel} = 1,985$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Adapun nilai  $f_{hitung} 416,614 > F_{tabel} 3,092$  dengan nilai sig sebesar 0.000 atau  $< 0,05$  yang artinya H3 diterima.

*Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan*

IAIN PALOPO

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu upaya pemerintah dalam pengembangan perekonomian nasional adalah dengan cara penyaluran dana dalam bentuk kredit. Kredit dapat diberikan kepada masyarakat atau wirausahawan yang membutuhkan bantuan dana. Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Dalam perkembangannya sebuah sistem berbasis syariah yang mengedepankan nilai-nilai Islam dikembangkan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan kesenjangan yang tidak bisa diselesaikan melalui sistem bunga.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

PT Pegadaian (persero) merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman. Kemudahan dan kesederhanaan dalam prosedur memperoleh kredit merupakan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi lemah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010),h.275

<sup>2</sup> Syafruddin, *Pengaruh Pemberian Kredit Kreasi PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sumbawa Besar Terhadap Modal Kerja Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Sumbawa Tahun 2012, Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 1 Nomor 5, April 2014, h. 14

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang tergolong sebagai pihak yang mengalami kekurangan dana.<sup>3</sup>

Pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapat sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan diri dari praktik-praktik riba, spekulasi maupun gharar dan kedzaliman lainnya.

Ar-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *Rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.<sup>4</sup> Rahn atau dikenal dengan gadai sendiri pernah di praktekkan oleh Rasulullah SAW sebagaimana yang Allah SWT berfirman dalam QS al-Baqarah/2: 283 yang berbunyi :

---

<sup>3</sup> Gita Danupranata, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba empat, 2013),h. 103

<sup>4</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 128

۞ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۞ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ ۞ اِثْمٌ قَلِيلٌ ۞  
 فَإِنَّ أَمِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلَئِيُوَدُّ الَّذِي آوَىٰ تَمَنِّ أَمَانَتَهُ ۞ وَلَيَنْتَقِ اللَّهُ رَبَّهُ ۞  
 ۞ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ إِنَّ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهِنَّ  
 مَقْبُوضَةً

Terjemahannya : “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>5</sup>

Kualitas produk menurut Kotler dan Keller yang dikutip Yetty Husnul yaitu kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan konsumen.<sup>6</sup>

Secara umum, kualitas bukan hanya melekat pada produk nyata yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, akan tetapi juga pada pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumennya.<sup>7</sup>

Berdasarkan sumber data yang diambil dari hasil wawancara dengan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Raden Intar Bandar Lampung, dapat

<sup>5</sup> Abdullah bin Abdurrahman, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2012, Cet.5, Vol.1) hal.726

<sup>6</sup> Yetty Husnul Hayati, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi), Vol. 1, 2015, h. 50

<sup>7</sup> Lailatul Iffah, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 1, h. 86



dilihat bahwa yang terjadi pada kasus Kualitas pelayanan yang didapat nasabah tersebut kurang memuaskan, kasus seperti ini tidak menutup kemungkinan dapat terjadi juga pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>8</sup>

Dimana melihat banyaknya minat masyarakat untuk melakukan transaksi pada pegadaian syariah Cabang Kota Palopo tidak sedikit menimbulkan masalah yaitu pada kualitas pelayanannya dan juga produk yang ditawarkan yang mana akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Apalagi ditengah pandemic saat ini yang mengharuskan konsumen menjaga jarak satu sama lain serta perekonomian masyarakat mengalami penurunan sehingga tidak sedikit konsumen mengambil produk gadai untuk tetap menyambung hidup. Pada kondisi seperti ini membuat perusahaan harus memperhatikan dan menyediakan pelayanan dan fasilitas serta produk yang ditawarkan untuk dapat membangun kepuasan konsumen.

Dari permasalahan yang terjadi sudah seharusnya perusahaan memahami kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen dengan cara mengukur kualitas pelayanan dan kualitas produk pada kepuasan konsumen. Semakin bagus kualitas layanan maka akan semakin bagus pula kepuasan yang didapat oleh konsumen.<sup>9</sup> Bahkan kosumen yang merasa puas akan

---

<sup>8</sup> Nasabah Bu Rina, *Wawancara Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung*, 4 Mei 2019 Jurnal

<sup>9</sup> Taufiq Rahim, Abraham Lomi, Dhayal Gutopo *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Mandala Multi Finance Cabang Banjarmasin*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 2 No 2 Agustus 2016. Hal. 13

membagikan rasa dan pengalamannya dengan konsumen lain dan ini akan menguntungkan bagi perusahaan. kepuasan terjadi.<sup>10</sup>

Maka dari itu, kepuasan konsumen adalah objek yang berubah-ubah karena tiap konsumen memiliki berbagai keperluan dan keinginan pada tingkat yang berbeda-beda. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan nilai dari pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan. Nilai ini bisa saja diperoleh dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat perasaan.<sup>11</sup>

Dalam pelayanan yang disuguhkan kepada konsumen akan menjadi standar sejauh mana pihak perusahaan mampu memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat komprehensif atau menyeluruh<sup>12</sup>

Konsumen tidak bergantung kepada perusahaan, tetapi perusahaanlah yang bergantung kepada konsumen.<sup>13</sup>

Berlandaskan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis**

**Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo”**

---

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Cet, II: Indonesia: PT.Macanan Jaya Cemerlang, 2007), h.177.

<sup>11</sup> Aryo Prasetyo Wibisono, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupaten Magelang*, Skripsi, (Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Di Ponegoro, 2015), h.6.

<sup>12</sup> Nur Afiah, *Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo), Skripsi Palopo: Perbankan Syariah, 2016, Hal. 2.

<sup>13</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), h.7.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mempertajam tujuan yang ingin diungkap dalam penelitian ini maka sebagai penegasan dari latar belakang dapat dirumuskan permasalahan:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin diperoleh adalah :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah teori mengenai kualitas pelayanan, dimensi kualitas jasa, Kualitas produk sebagai literature untuk penelitian selanjutnya seta dapat meningkatkan pengetahuan , wawasan dan pemahaman tentang kepuasan konsumen pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai standar dan pertimbangan serta sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan konsumen yang dapat menuntungkan baik untuk sekarang maupun untuk dimasa mendatang demi kepuasan konsumen.



**IAIN PALOPO**

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang hasil penelitian dalam kaitannya dalam penelitian sejenisnya yang pernah dilakukan. Pembahasan tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo banyak ditemukan diberbagai literature seperti berikut ini:

Fitri Novianti Pramudya, yang meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah** (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung), kualitas produk, kualitas pelayanan, secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Arif Bandar Hakim Bandar Lampung. Pada kualitas pelayanan berpengaruh positif tapi tidak terlalu signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti jam buka pelayanan terkadang tidak tepat waktu, sempitnya lahan parkir, pelayanan yang kurang maksimal seperti inilah yang membuat konsumen kurang merasakan kepuasan saat menjadi nasabah. Artinya semakin bagus kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula

tingkat kepuasan kosumen dan sebaliknya apabila pelayanan buruk maka nasabah akan merasa kecewa.<sup>14</sup>

Adapun persamaan dari penelitian yang pertama dengan penelitian yang sekarang adalah dimana kualitas pelayanan dan kualitas produk secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan perbedaannya adalah pada peneliti sebelumnya pada kualitas pelayanan berpengaruh positif tapi tidak terlalu signifikan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan beberapa faktor. Sedangkan pada penelitian sekarang kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Sely Pratama, yang meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang**, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai t hitung sebesar 2,376 dan nilai signifikansinya sebesar 0,019. Sedangkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *brand image* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai t hitung sebesar 1,995 dan nilai signifikansinya sebesar 0,049. Sedangkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai t hitung 2,709 dan nilai signifikansinya sebesar 0,008.

---

<sup>14</sup> Fitri Novianti Pramudya, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung*, Skripsi ( Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung 2019)

Berdasarkan hasil uji serentak diketahui bahwa  $F$  hitung  $>F$  tabel dan besarnya nilai signifikan  $< 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas produk, *brand image*, dan kualitas layanan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah) secara signifikan.<sup>15</sup>

Berdasarkan penelitian terdahul yang dijelaskan diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang sekarang yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara bersama-sama juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya ada variabel tambahan yaitu variabel Brand Image terhadap kepuasan konsumen sedangkan pada penelitian yang sekarang tidak ada variabel Brand Image yang dimasukkan pada penelitian ini.

Singgih Muheramtohad, **Path Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta**, hasil pengujian mengidentifikasi bahwa hipotesis 1 diterima pada tingkat signifikan  $\alpha = 0,001$  akan tetapi hubungan ini relative kecil. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan varibel yang dianggap kurang penting dalam membentuk pelayanan. Hipotesis 2 diterima pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,01$ , hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk

---

<sup>15</sup> Sely Pratama, *Pengaruh Kualitas Produk, Brandk Image dan Kualitas Pelayana Terhadap Kpeuasan Konsumen Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*, Skripsi, (Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2018)

merupakan variabel yang dianggap signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hipotesis 3 diterima pada tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ , hasil ini menunjukkan kualitas barang merupakan variabel yang dianggap tidak terlalu esensial dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hipotesis 4 diterima pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,005$ , hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan variabel yang dianggap penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hipotesis 5 diterima pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,005$ , hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan variabel yang dianggap tidak terlalu penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hipotesis 6 diterima pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,001$ , hasil ini menunjukkan bahwa keputusan pelanggan merupakan variabel yang dianggap sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.<sup>16</sup>

Letak persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah semua variabel independennya berpengaruh positif dan signifikan serta pelayanan merupakan variabel yang dianggap penting untuk membentuk kepuasan konsumen.

Sedangkan perbedaannya terletak pada loyalitas pelanggan, pada penelitian terdahulu kepuasan konsumen merupakan variabel yang dianggap sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, sedangkan pada penelitian sekarang kepuasan konsumen yang menjadi variabel terikat.

---

<sup>16</sup> Singgih Muheramtohad, "Path Analysis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta". Jurnal At-Taqaddum, Vol. 11. No. 2. 2019. H. 251



## B. Landasan Teori

### 1. Pegadaian Syariah

#### a. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian (*pawnshop*) adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak, misalnya biaya pendidikan anak pada awal tahun pelajaran, biaya pulang mengunjungi keluarga yang terkena musibah, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, dan biaya menghadapi Idul Fitri.<sup>17</sup>

Istilah pegadaian dalam Fikih Islam disebut dengan *ar-rahn*. Secara etimologi *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawam* (kekal, terus-menerus), adapun secara terminologis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utangnya itu dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Sedangkan menurut Syaid Sabiq, *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut syara' sebagai jaminan utang, sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang atau ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang itu.

---

<sup>17</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 171.

Menurut pasal 20 ayat (14) rahn/gadai adalah penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan. Pengertian dagai yang ada dalam syariat Islam agak berbeda dengan pengertian gadai yang ada dalam hukum positif kita sekarang ini, sebab pengertian gadai dalam hukum positif kita sekarang ini sebagai mana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP Perdata) sebagai berikut:<sup>18</sup>

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang berpiutang atas barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berutang atau oleh seorang lain atas namanya dan yang member kekuasaan kepada si berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana yang harus didahulukan.<sup>19</sup>

Hadis riwayat Aisyah ra., ia berkata:

عَائِشَةُ قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا  
وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

<sup>18</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 172.

<sup>19</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 173.

*Terjemahnya: “Rasulullah saw. pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan cara menanggukkan pembayarannya, lalu beliau menyerahkan baju besi beliau sebagai jaminan”. (shahih muslim)<sup>20</sup>*

Dalam beberapa pengertian gadai diatas, maka dapat dikemukakan bahwa gadai menurut ketentuan syariat Islam adalah kombinasi pengertian gadai yang terdapat dalam KUH perdata dan hukum adat, terutama sekali menyangkut objek perjanjian gadai menurut syariat Islam meliputi barang yang mempunyai nilai harta, dan tidak dipersolakan apakah dia merupakan benda bergerak atau tidak bergerak.

#### **b. Rukun dan Syarat Gadai**

Rukun (unsur) gadai yaitu:<sup>21</sup>

- a) Penerima gadai
- b) Pemberi gadai
- c) Harta gadai
- d) Utang
- e) Akad

Menurut Prof. Dr. Rahmat Syafe'i rukun *rahn* (gadai) yaitu *rahim* (orang yang memberi jaminan), *al-murtahin* (orang yang menerima), *al-marhun* (jaminan), dan *al-marhun bih* (utang).

<sup>20</sup> Al-Mundziri, *Ringkasan Sahih Muslim*, (Bandung: Jabal, 2013, No.970, Cet.2) hal.372

<sup>21</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 175..

Dalam memanfaatkan barang yang digadaikan, para ulama berbeda pendapat. Juhur Fuqaha berpendapat bahwa *murtahin* tidak boleh mengambil manfaat barang-barang gadai tersebut, sekalipun *rahin* mengizinkan, karena hal ini termasuk kepada utang yang dapat menarik manfaat, sehingga bila dimanfaatkan termasuk riba. Sebagaimana yang telah disabdakan oleh Nabi SAW:

Menurut ulama hanafiyah, rukun *rahn* (gadai) yaitu ijab Kabul dari *rahim* dan *al-mutarhin*, sebagaimana pada akad yang lain. Akan tetapi akad tidak akan sempurna sebelum adanya penyerahan barang.

Adapun menurut ulama sekain hanafiyah, rukun *rahn* (gadai) yaitu *shigat*, *'aqid* (orang yang berakad), *mahrnun*, dan *marhun bih*.

Menurut Prof. Dr. Rahmat Syafe'i, dalam gadai diisyaratkan beberapa syarat sebagai berikut :<sup>22</sup>

a) Persyaratan *Aqid*

Kedua orang yang akan melakukan akad harus memenuhi kriteria *al-ahliyah*, yaitu orang yang sudah sah untuk melakukan jual beli, yakni berakal dan mumayiz. *Rahn* (gadai) tidak boleh dilakukan oleh orang yang mabuk, gila, bodoh, atau anak kecil yang belum baligh.

<sup>22</sup> Ibnu Hajar Al-atsqalani, *Bulughul Maram*, (Beirut: Dar El-Fiker, 1994, No.879) hal.176.

b) Syarat *Shigat*

Ulama Hanafiyh berpendapat bahwa *shigat* dalam *rahn* (gadai) tidak boleh memakai syarat atau diakutkan dengan sesuatu.

c) Syarat *Mahrnun*

Adapun syarat *mahrnun* yaitu dapat diperjualbelikan, bermanfaat, jelas, milik *rahn*, bisa diserahkan, tidak bersatu dengan harta lain, dipegang (dikuasi) oleh *rahn*, harta yang tetap atau dapat dipindahkan.

d) Syarat *Murtahin Bih*

Adapun syarat *Murtahin Bih* yaitu barang yang wajib diserahkan, memungkinkan dapat dibayarkan dan hak pada *mahrnun bih* harus jelas.

**c. Akad Perjanjian Gadai**

Akad *al-qardhu al-hasan* yaitu suatu akad yang dibuat oleh pihak pemberi gadai dengan pihak penerima gadai dalam hal transaksi gadai harta benda yang bertujuan untuk mendapatkan uang tunai yang diperuntukkan untuk konsumtif. Hal ini dimaksud, pemberi gadai (*nasabh/rahn*) dikenakan biaya berupa upah/*fee* oleh penerima gadai (*murtahin/lembaga pegadaian*), akad *al-qardhu al-hasan* dimaksudkan pada prinsipnya tidak boleh

pembebanan biaya selain biaya administrasi. Namun ketentuan biaya administrasi dimaksud berdasarkan cara<sup>23</sup> biaya administrasi harus dinyatakan dengan nominal, bukan presentase, biaya administrasi harus bersifat jelas, nyata, dan pasti serta terbatas pada hal-hal mutlak yang diperlukan dalam akad atau kontrak.

#### **d. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah**

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian kepada masyarakat, yaitu:

- a) Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan menyerahkan barang sebagai jaminan. Barang gadai harus berbentuk barang bergerak, oleh karena itu pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan jumlah dari barang yang digadaikan.
- b) penaksiran nilai barang. Disamping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir biasanya meliputi semua barang yang bergerak dan tidak bergerak.
- c) penitipan barang (*ijarah*). Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat motor, tanah, dan ijazah.

---

<sup>23</sup> Ibnu Hajar Al-atsqalani, *Bulughul Maram*, (Beirut: Dar El-Fiker, 1994, No.879) hal.177.

d) *gold Counter*, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa penjualan emas eksekutif yang terjamin kualitas dan keasliannya. *Gold Counte* ini semacam toko dengan emas galeri 24, dimana setiap pembelian emas ditoko milik pegadaian syariah akan dilampirkan sertifikat jaminan.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>24</sup>

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>25</sup>

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga tergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran

<sup>24</sup> Charisma Nawang Sigit, dkk, "Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol 21, No. 1, h. 159.

<sup>25</sup> Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 11.

seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>26</sup>

Pelayanan menjadi salah satu faktor yang membangun secara langsung dengan para konsumen, baik pelayanan dalam bentuk kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian atau pelayanan yang berwujud yang mencangkup hal sarana dan pra sarana yang dimiliki.

Pelayanan yang dikemukakan Tjiptono adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua adalah faktor tersedianya sarana dan pra sarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kualitas pelayanan memainkan peran penting dengan membantu perusahaan membangun hubungan dengan konsumen. Pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut konsumen.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), h. 260

<sup>27</sup> Lailatul Iffah, dkk, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, h. 59



## b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

- a) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Contohnya: pegawai pegadaian syariah yang memiliki penampilan yang menarik, lokasi pegadaian syariah yang strategis, akses menuju pegadaian syariah mudah, fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang, area parkir yang memadai.
- b) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Contohnya: pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu, pegawai pegadian syariah tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan pegawai pegadian syariah dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi konsumen.
- c) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan

---

<sup>28</sup>Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 48.

untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Contohnya: karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap kosumen, pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap konsumen sewaktu melakukan transaksi.

d) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat indivisualatau pribadi kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki sutau pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Contonhnya: dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah, jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

e) *Responsiveness* atau ketangaapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, meyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas jasa. Contohnya: pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas, pegadaian syariah selalu bersedia membantu bila konsumen dalam kesulitan, pegawai pegadaian syariah melakukan transaksi dengan cepat.

### c. Pelayanan Dalam Islam

Dalam bertransaksi didasarkan atas dua hal pokok yaitu kepribadian amanah dan dapat dipercaya, seta mengetahui dan kemampuan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat luas.

Allah SWT berfirman dalam QS ali-Imran ayat/3: 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."<sup>29</sup>

IAIN PALOPO

<sup>29</sup><https://kumparan.com/berita-update/surah-ali-imran-159-ini-arti-dan-isi-kandungannya-1uugNzuSHRQ/full>

Prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam diantaranya:<sup>30</sup>

- a) Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak melakukan kebohongan dalam melakukan segala macam transaksi bisnis. mengada-ada, menipu, mempermainkan takaran timbangan dan mendustakan kualitas akan menyebabkan kerugian.
- b) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga aspek itu mempresentasikan kemauan mencoba untuk mencari dan menciptakan peluang-peluang bisnis yang baru, prospek, dan berpemahaman masa depan, namun tidak melupakan prinsip yang ada sekarang.
- c) Amanah dan fathonah yang kerap diartikan sebagai nilai-nilai bisnis, pengelolaan dan bertanggung jawab, terbuka, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, menejer dan atasan yang cerdas, mengerti produk dan jasa serta lainnya.
- d) Tabliq yaitu kesanggupan berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diartikan dalam bahasa manajemen sebagai fleksibel, cerdas, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, pengaturan dan mengawasi.
- e) Istiqomah yaitu menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas, hanya dengan istiqomah dan mujahadah, peluang-peluang bisnis yang porspektif dan menuntungkan akan terbuka lebar.

---

<sup>30</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), 2003, h. 56 dikutip Skripsi Ridwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (ksu) Karya Mandiri Kota Palopo*, h. 29-30

### 3. Kualitas Produk

#### a. Pengertian Produk

Menurut perspektif produsen atau pemasar, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, dan atau serta dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan.<sup>31</sup> Berdasarkan sudut pandang konsumen produk adalah segala sesuatu yang diterima pelanggan dari sebuah pertukaran dengan pemasar.

Konsep produk menyatakan bahwa konsumen akan lebih tertarik produk-produk yang memberikan fitur-fitur paling bermutu, berprestasi atau inovatif. Oleh karena itu produk yang dihasilkan sebisa mungkin agar tetap bermutu baik.<sup>32</sup>

#### b. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

Produk merupakan pandangan pertama bagi konsumen dalam membeli karena dapat dipastikan bahwa konsumen akan menyukai suatu barang yang menarik dan bermanfaat. Konsumen

---

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, Ph.D., *Strategi Pemasaran* Edisi-4, (Yogyakarta: ANDI, 2015), h.231

<sup>32</sup> Indriyo Gitusudarmo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE, 2000, H.139

akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik. Kualitas produk (*product quality*) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan keadalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya.<sup>33</sup>

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas prosuk dapat menentukan kepuasan konsumen yang berhubungan dengan harapan dari konsumen itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakan.<sup>34</sup>

### c. Dimensi Kualitas Produk

Beberapa dimensi kualitas produk menurut Kotler dan Keller, yaitu:<sup>35</sup>

#### a) Fitur (*Featurs*)

merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk. Contoh: bonus yang diberikan dapa memenuhi kebutuhan nasabah.

#### b) Kehandalan (*Reliability*)

Ukuran probabilitas bahwa produk tidak akan mengalami malfungsi atau gagal dalam periode waktu tertentu.

<sup>33</sup> Philip Kotler, dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012),. H. 283.

<sup>34</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 136.

<sup>35</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 6.

Contoh: produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama.

- c) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

Contoh: produk terhindar dari riba, produk sesuai syariah.

- d) Daya Tahan (*Durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

- e) Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)

Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan. Contoh: penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja.

- f) Estetika

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indra. Contoh: produk yang ditawarkan menarik dan beragam

- g) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

## 4. Kepuasan Konsumen

### a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah pandangan atau tindakan konsumen pada produk atau pelayanan setelah digunakannya produk atau layanan tertentu. Para konsumen yang merasa puas akan melakukan kembali pembelian dan pemakaian produk dan menyebar luaskan kesan-kesannya kepada konsumen-konsumen lainnya. Sedangkan konsumen yang tidak merasa puas, boleh jadi lebih besar untuk berpaling ke pelayanan atau produk yang lain yang serupa. Bukan itu saja, konsumen yang merasa tidak puas akan merefleksikan dalam ucapan yang negative yang akan berakibat buruk terhadap perusahaan.<sup>36</sup>

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli.<sup>37</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.<sup>38</sup>

Kepuasan konsumen merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagaimana pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan

---

<sup>36</sup> Aniek Indrawati, *Pengaruh Tingkat Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH. 16, NO. 1, Maret 2011, Hal. 27

<sup>37</sup> Ifik Sofianto, dkk, "Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)". *Journal Of Management*, Vol 2 No. 2 (Maret 2016), h. 6.

<sup>38</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keua Belas Jilid 1, H. 177



harga, sedangkan kebanyakan konsumen lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai cara anatara lain: umpan balik pasar secara volunteer seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survey pelanggan, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan online.<sup>39</sup>

Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kinerja itu.<sup>40</sup>

Pengertian kepuasan konsumen dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan konsumen merupakan penilaian dari konsumen atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>41</sup>

Dari beberapa definisi yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan produk yang dibeli.

---

<sup>39</sup> Philip Kotler, dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 9.

<sup>40</sup> Sofjan Assauri, MBA, *Strategic Marketing*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 11

<sup>41</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 238.

## b. Strategi Kepuasan Konsumen

Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu :<sup>42</sup>

- a) *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi dipersatukan antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai, dengan menjalin suatu kemitraan dengan konsumen secara terus-menerus. Pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan konsumen sehingga terjadi bisnis ulangan.
- b) *Strategi Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Hal ini menimbulkan dana yang besar kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Manfaat pelayanan yang lebih baik tersebut yaitu tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh.
- c) *Strategi Unconditional Guarantenes*, yaitu memiliki komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan

<sup>42</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), h. 62.

mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.

- d) Strategi penanganan keluhan yang efisien, yaitu penanganan keluhan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seseorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen yang puas.

### **c. Dimensi Kepuasan Konsumen**

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono ada beberapa dimensi kepuasan konsumen, yaitu:<sup>43</sup>

#### **a. Kepuasan Nasabah Keseluruhan**

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya seperti mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa perusahaan bersangkutan dan menilai serta membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk dan jasa para pesaing.

---

<sup>43</sup> Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Bagi Pengunjung Museum di Tanah Mini Indonesia Indah". *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. No. 1, 2014

b. Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih cepat ditekankan pada kualitas pelayanan (*service Quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

c. Minat Pembelian Ulang

Yaitu kepuasan nasabah diukur dengan jalan menanyakan apakah konsumen akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan nasabah dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

d. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Yaitu kesiediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kinerja yang dirasakan, diterima dari produk dan jasa servis pendukung serta standar yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kinerja itu.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu hal penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan

nasabah adalah kunci sukses bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan.<sup>44</sup>

Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen dengan baik, merupakan strategi untuk dapat unggul dari pesaing lain. Konsumen yang loyal akan lebih sulit untuk dipertahankan, tapi dapat dicapai bila perusahaan mampu berfokus pada kepuasan tinggi yang dirasakan oleh konsumennya.<sup>45</sup>

#### **d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam**

Dalam pandangan Islam, yang menjadi standar dalam mengevaluasi kepuasan konsumen adalah standar Islam. Kepuasan konsumen dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara ekspektasi terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan realitas yang diterima, sebagai petunjuk untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka sebuah perusahaan produk maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:<sup>46</sup>

<sup>44</sup> Makmur hasanuddin, “Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No. 1. 2016, h. 51.

<sup>45</sup> Addis Al Hazmi, dkk, “Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya”. *Journal Of Business and Banking*, Vol. 3 No. 2, (November 2013), h. 167

<sup>46</sup> Rambat Lupiyaodi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, Edisi II, 2006), h. 184 dikutip skripsi Mar’atus Solikah, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. JNE Di Kota Palopo*, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Palopo 2017)

a) Sifat Jujur

Sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk menerapkan dan menyertakan sifat jujur kepada semua karyawan yang ikut andil dalam perusahaan tersebut.

b) Sifat Amanah

Dalam berniaga dikenal istilah “menjual dengan amanah” yang berarti penjual memaparkan dengan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada konsumen tanpa berlebihan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, diantaranya dengan menjelaskan apa saja yang berhubungan dengan barang atau jasa yang dijualnya kepada konsumen.

c) Benar

Berdusta dalam berniaga sangat dikecam dalam Islam, lebih-lebih lagi jika disertai sumpah palsu dengan nama Allah SWT. Dalam Hadist mutafaq'alah dari hakim bin Hamz disebutkan bahwa penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperniagakan maka keduanya mendapat berkah dari jual belinya.

### e. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen

Irawan mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang bisa mendorong kepuasan konsumen, yaitu:<sup>47</sup>

#### a) Kualitas Produk

Kualitas produk menyangkut lima komponen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability* dan *consistency*.

#### b) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bilamana pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep Serqual meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

#### c) Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai dapat memberikan kepuasan yang relative besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang sensitive terhadap harga karena mereka akan mendapat nilai uang yang tinggi.

#### d) Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Konsumen akan semakin puas apabila relative

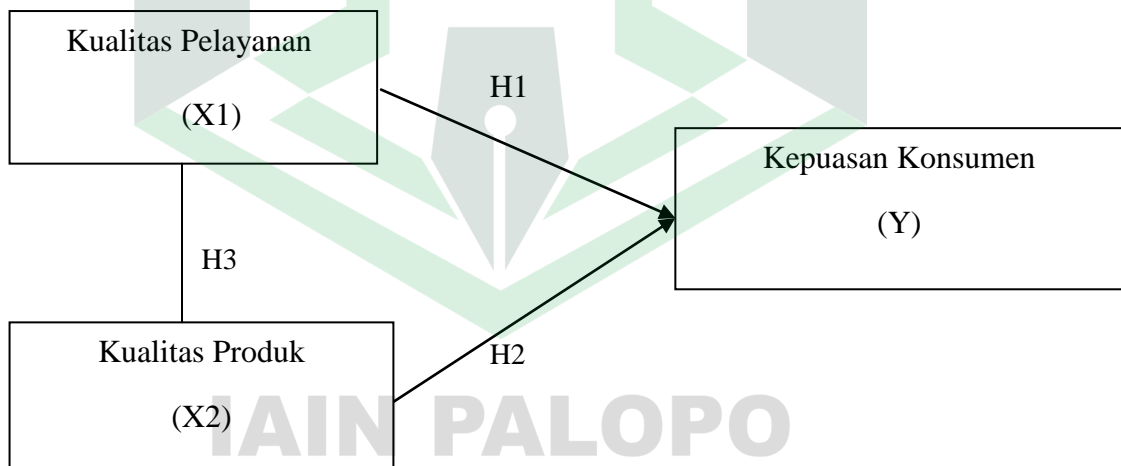
---

<sup>47</sup> Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elek Media Komposindo, 2002)h.2.

mudah, nyaman dan efektif dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### C. Kerangka Pikir

Dalam kerangka fikir penelitian ini dapat dijelaskan bahwa konsumen merupakan asset yang tidak bisa ternilai bagi sebuah usaha produk maupun jasa. Kepuasan konsumen yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan. Dalam pelayanan yang disuguhkan kepada konsumen akan menjadi standar sejauh mana pihak perusahaan dapat memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya.



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



Model penelitian ini yang disajikan diatas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Dengan melihat kerangka pikir diatas peneliti akan menjelaskan maksud bagan diatas yaitu:

- a) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
- b) Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
- c) Variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) merupakan capaian dari kedua variabel  $X$  yaitu: variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan), dan  $X_2$  (Kualitas Produk).

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam banyak kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru pada teori yang relevan, belum pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

- H1. Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.
- H2. Diduga terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.
- H3. Diduga terdapat pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.



**IAIN PALOPO**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini memakai penelitian kuantitatif. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah mencukupi kaidah-kaidah ilmiah yaitu yang konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.<sup>48</sup> Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>49</sup> Metode ini juga disebut sebagai metode kuantitatif sebab data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik yang kemudian akan diolah.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Palopo lebih tepatnya pada Pegadaian Syariah Jl. Andi Tadda Ruko, dan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian kurang lebih 2 bulan, dengan melakukan penelitian dimulai pada 03 Desember 2020.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011, h.7)

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011, h.11)

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah semacam petunjuk tentang cara untuk mengukur variabel.<sup>50</sup> Definisi operasional penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dengan adanya variabel independen tersebut. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk (X) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	a. Keandalan b. Daya tanggap c. Kepastian d. Empati e. Nyata <sup>51</sup>
Kualitas Produk	kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas,	a. Fitur b. Keandalan c. Kemampuan pelayanan

<sup>50</sup> <http://dwiriyantikasyabaniyah.blogspot.com/p/definisi-operasional-variabel.html?m=1> (diakses 12 Januari 2020)

<sup>51</sup> Keller Lane Kevin dan Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009).

ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

d. Kesesuaian spesifikasi<sup>52</sup>

**Kepuasan Konsumen** Tingkat perasaan konsumen setelah menerima atau membandingkan hasil produk atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

a. Kepuasan konsumen keseluruhan  
b. Kesesuaian Harapan  
c. Minat Pembelian Ulang  
d. Rekomendasi<sup>53</sup>

#### **D. Populasi dan Sampel**

- a. Populasi adalah jumlah keseluruhan yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini yang merupakan populasi ialah keseluruhan konsumen Pegadaian Syariah yaitu sekitar 4.944 kosumen.

<sup>52</sup> Keller Lane Kevin dan Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009).

<sup>53</sup> *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 7 No. 1, 2014)

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 199

- b. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang berguna untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian karena penggunaan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya dan mempersingkat waktu penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan tehnik *nonprobability sampling* yang megambil responden secara kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitiannya. Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan besaran sampel, yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut<sup>55</sup>:

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

Keterangan:

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

e = Nilai kritis (batasan ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Berikut perhitungan penentuan sampel:

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

$$n = \frac{4.944}{1 + 4.944 (0,1)^2}$$

<sup>55</sup> Bambang Prasetyo & Jannah, Luna Miftahul, 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada

$$n = \frac{4.944}{1+4.944 (0,01)}$$

$$n = \frac{4.944}{1+4.944 (0,01)}$$

$$n = \frac{4.944}{50,44}$$

n = 98 Nasabah

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 nasabah. Namun, untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak kembali atau cacat, maka kuesioner penelitian didistribusikan sebanyak 120 eksemplar.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa metode antara lain:

#### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini saya menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang berisi sebuah daftar pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan cara memilih keterangan yang sesuai dengan pernyataan kemudian memberikan

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 193

checklist pada kolom, dengan menggunakan kuesioner maka saya mendapatkan data dengan lebih mudah dan cepat.

## **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada setiap nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo untuk dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini dan diberi pernyataan, kemudian responden memilih alternatif jawaban diluar jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan Skala Likert (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju).<sup>57</sup>

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji ini berperan untuk mengetahui kebenaran atau kesamaan angket yang peneliti gunakan untuk mendapat data dari responden, uji validitas data menggunakan prinsip menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang didapat dari penelitian.

---

<sup>57</sup> Sakaran dan Uma. Metodologi Penelitian Untuk bisnis.(Edisi IV. Jakarta; Salemba Empat 2006) hal. 82



**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Validitas**

VARIABEL	PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN	X1.1	0.391	0.1986	VALID
	X1.2	0.598	0.1986	VALID
	X1.3	0.590	0.1986	VALID
	X1.4	0.534	0.1986	VALID
	X1.5	0/594	0.1986	VALID
	X1.6	0.524	0.1986	VALID
	X1.7	0.557	0.1986	VALID
KUALITAS PRODUK	X2.1	0.668	0.1986	VALID
	X2.2	0.561	0.1986	VALID
	X2.3	0.500	0.1986	VALID
	X2.4	0.633	0.1986	VALID
	X2.5	0.627	0.1986	VALID
	X2.6	0.720	0.1986	VALID
KEPUASAN KONSUMEN	Y1	0.731	0.1986	VALID
	Y2	0.691	0.1986	VALID
	Y3	0.480	0.1986	VALID
	Y4	0.700	0.1986	VALID
	Y5	0.509	0.1986	VALID
	Y6	0.618	0.1986	VALID

**Sumber : Output SPSS 22**

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Kualitas Produk) dan Y (Kepuasan Konsumen) dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > R_{tabel}$  dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan dinyatakan valid dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat kestabilan angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut bisa diandalkan. Kuesioner dapat dikatakan handal atau reliable apabila jawaban yang diberikan oleh responden konsisten dari waktu ke waktu. Dalam mengukur uji ini juga menggunakan aplikasi SPSS dengan uji statistic *Cronbach Alpha* cronbach Alpha merupakan koefisien reabilitas yang memperlihatkan apakah point dalam kuesioner berjalan positif dengan baik atau tidak. Data variabel akan dikatakan reliable apabila memberikan perhitungan  $\alpha > 0,60$ .

Criteria besarnya koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut :

0,80 - 1,00 artinya reliabilitas sangat tinggi

0,60 – 0.80 artinya reliabilitas tinggi

0,40 – 0,60 artinya reliabilitas cukup

0,20 – 0,40 artinya reliabilitas rendah

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

VARIABEL	CRONBACH ALPHA (a)	BATAS RELIABILITAS	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN	0,668	0,60	RELIABEL
KUALITAS PRODUK	0,681	0,60	RELIABEL
KEPUASAN KONSUMEN	0,688	0,60	RELIABEL

**Sumber : Output SPSS 22**

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan *cronbach's alpha* untuk variabel X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar  $0.668 > 0.60$ , sedangkan Variabel X1 (Kualitas Produk) sebesar  $0.681 > 0.60$ , serta variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebesar  $0.688 > 0.60$ . Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika  $T_{hitung} > R_{tabel}$  dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,60.<sup>59</sup> Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya maka dapat dinyatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian untuk variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, serta variabel dependen yaitu dalam penelitian ini Kepuasan Konsumen dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan analisis yang dapat menentukan tema dan mendeskripsikan hipotesis oleh peneliti dalam melalui perangkat metodologi tertentu.<sup>60</sup> Sesuai dengan tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai demografi responden. Berdasarkan data yang

---

<sup>59</sup> Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>60</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data dan Penelitian Dengan Statistic*, (Edisi II, Cet, 2, Jakarta; Bumi Aksara 2014) hal.32

diperoleh melakukan analisis secara deskriptif dengan menghitung nilai mean, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum. Selanjutnya, untuk mengetahui apakah variabel pengendalian internal dan variabel good corporate governance telah terlaksana dengan baik akan dilakukan analisis deskriptif dengan menggunakan metode perhitungan Champion<sup>61</sup>. Perhitungan tersebut dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tabulasikan jawaban kuesioner;
- b. Kelompokkan jawaban kuesioner;
- c. Jumlahkan skor masing-masing kelompok jawaban kuesioner;
- d. Total skor secara keseluruhan;
- e. Bandingkan total skor setuju dengan skor sangat setuju kemudian di bagi dengan total skor keseluruhan, sesuai gambar dibawah ini:

$$\frac{\text{Total Skor Setuju dan Sangat Setuju}}{\text{Total Skor Keseluruhan}} \times 100\%$$

Hasil perhitungan kuesioner terkait dengan analisis dapat diklasifikasikan menggunakan persentase klasifikasi menurut. Kriteria penilaiannya sebagai berikut:

<sup>61</sup> Mardin, Suciana. 2017. Persepsi atas Peran Auditor Internal dan Pengendalian Internal terhadap Penerapan Good Corporate Governance (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo). Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

**Tabel 3.4**  
**Klasifikasi Champion untuk Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen**

Persentase Skor	Kategori Skor
0 - 25%	Sangat Rendah/Tidak Baik
26 – 50%	Rendah Kurang/Kurang Baik
51 – 75 %	Cukup Tinggi/Cukup Baik
76 – 100%	Tinggi/Baik

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada permodelan regresi linear berganda. Asumsi klasik yang akan digunakan antara lain yaitu :

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas atau uji distribusi adalah uji untuk mengukur apakah data yang kita miliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric. Tujuan dari uji normalitas data adalah mengetahui populasi data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka data tersebut memenuhi persyaratan analisis regresi linear.<sup>62</sup>

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.0 For Windows. Pengujian normalitas ini menggunakan *Kolmogrov Smimov* dengan taraf signifikasn 5%. Asumsi normalitas terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Sebaliknya asumsi normalitas tidak terpenuhi ketika

<sup>62</sup> Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0 (Jakarta: Prestasi Pusatkarya, 2009) hal. 77

pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Uji multikolinearitas dengan melihat nilai TOL (Tolerance) dan variance Inflation Faktor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinear.<sup>63</sup>

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Pengujian heterokedastisitas melalui metode glesjer ( $|u_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$ ) dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika  $\beta$  signifikan maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap nilai residual mutlak sehingga dinyatakan bahwa gejala heterokedastisitas, begitupun sebaliknya.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Sulyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, h.90

<sup>64</sup> Sulyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011),h.98

## 1. Regresi linear Berganda

Regresi linear berganda adalah hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

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

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$A$  = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Korelasi Ganda

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Atribut Produk<sup>65</sup>

## 2. Uji Hipotesis

### a) Uji T

Pengujian ini digunakan dengan membandingkan  $T$  hitung dengan  $T$  tabel. Adapun persyaratan Uji  $T$  adalah sebagai berikut:

<sup>65</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*, (Edisi 1, Cetakan 2, Jakarta : Bumi Akasara, 2014) hal. 405-406

- 1) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh diantara dua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh diantara kedua variabel yang akan diuji.

b) Uji f (simultan)

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). berdasarkan nilai f hitung dan f tabel,

- 1) jika nilai f hitung  $>$  f tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) jika nilai f hitung  $<$  f tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

c) Uji Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )

Nilai  $R^2$  menunjukkan koefisien determinasi yaitu mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo secara simultan dengan aplikasi SPSS 20.0 For Windows, dengan melihat nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) pada tabel *Model Summary*.



Analisis koefisien determinasi untuk mengukur pengaruh X1 dan X2 terhadap Y dengan  $0 < R^2 < 1$ . Jika koefisien korelasi mendekati +1 atau -1 berarti hubungan antar variabel tersebut semakin kuat dan jika koefisien korelasi mendekati angka 0 berarti hubungan antar variabel tersebut semakin melemah.



**IAIN PALOPO**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo

Lembaga pegadaian pertama kali dikenal di Indonesia pada masa penjajahan Belanda, Pemerintah Belanda saat ini mendirikan Lembaga Keuangan yang bekerja dengan sistem gadai, lembaga ini disebut dengan *Bank Leening*, didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1764. Pada tahun 1811 Inggris mengambil alih dan membubarkan *Bank Leening*, masyarakat diberikan keleluasan mendirikan usaha pegadaian. Kemudian seiring bergantinya pemegang kekuasaan (penjajah) atas Indonesia (Belanda, Inggris, Jepang) sistem pegadaian juga mengalami beberapa perubahan<sup>66</sup>. Pada tahun 1901 didirikan pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901.

Pada era perjuangan kemerdekaan kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang awalnya berada di jalan Keramat Raya, Jakarta sempat dipindahkan ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang masih memanas. Agregasi militer Belanda II membuat kantor pusat ini kembali dipindahkan lagi ke Magelang sebelum akhirnya kembali dipindahkan ke Jakarta pasca perang kemerdekaan. Sejak masa itu pegadaian sudah beberapa kali berubah statusnya, yaitu sebagai perusahaan Negara sejak 1 Januari 1961, kemudian sebagai Perusahaan Jawatan (Perjan), lalu

---

<sup>66</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>

sebagai Perusahaan Umum (Perum), dan menjadi Perseroan pada tanggal 13 Desember 2011.<sup>67</sup>

Mayoritas masyarakat Indonesia yang merupakan muslim dan sesuai dengan peraturan pegadaian bahwa misalnya menolak praktik riba, isi ini tidak berubah dan dijadikan landasan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Ide pembentukan Pegadaian Syariah lahir karena tuntutan idealisme dan keberhasilan sebagai lembaga syariah lain. Landasan hukum dalam pembentukan Pegadaian syariah ini adalah Al-Qur'an dan Hadist. Perjanjian gadai yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadist. Perjanjian gadai yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadist ini kemudian dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para ulama dengan kesepakatan mereka.

Terbitnya PP/19 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian, suatu hal yang perlu dicermati bahwa PP/10 meegaskan misi yang harus diemban oleh pegadian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnta PP/103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasional pegadaian pra Fatwa tanggal 16 Desember 2003.

Pegadaian syariah pada awalnya bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) didirikan di Indonesia pertama kali di Jakarta pada tanggal 14 Januari 2003 bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS)

---

<sup>67</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>

Dewi Sartika yang terletak di Jalan Dewy Sartika No. 129 A Jakarta Timur. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, Batam dan Yogyakarta.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal dari PT. Pegadaian (Persero) di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan yaitu, menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum pegadaian syariah.

Pegadaian syariah berasal dari kerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada bulan Mei 2002 ditanda tangani kerjasama antara keduanya dan pegadaian menjalankan kegiatan gadai sesuai dengan prinsip syariah dan BMI sebagai penyanggah dana.<sup>68</sup>

Setelah beberapa cabang di Indonesia, maka pada tahun 2013 dibukalah Pegadaian Syariah di Kota Palopo terletak di Jl. Andi Tadda. Dalam rangka membantu pelayanan transaksi syariah yang ada di kantor pegadaian pusat, dan juga dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan pembiayaan yang aman, cepat, dan tanpa riba.

---

<sup>68</sup> Tumbuh dan Berkembang Bersama Rakyat-Pegadaian (On-line), tersedia di [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

## 2. Visi dan Misi

### 1. Visi Pegadaian

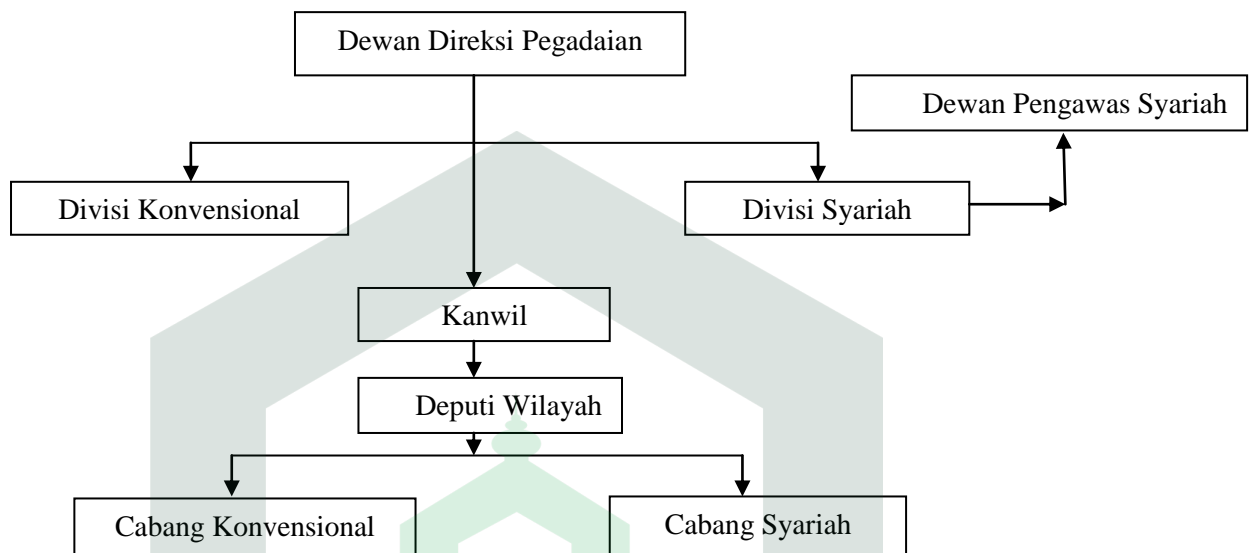
Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan sebagai inklusi keuangan pilihan utama masyarakat. Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### 2. Misi Pegadaian

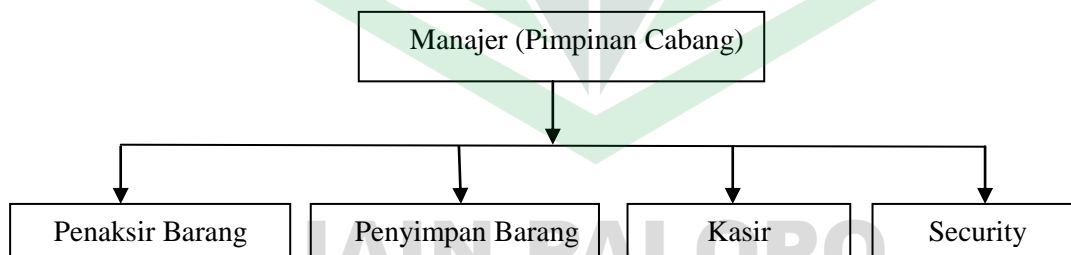
- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan layanan dan insfasrtuktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi untuk Pegadaian Syariah terdiri dari beberapa tingkatan yaitu tingkat pusat dan wilayah.



**Gambar 2.2**  
**Struktur Organisasi Tingkat dan Tingkat Wilayah**



**Gambar 2.3**  
**Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo**

#### 4. Produk-produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo

Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo dalam menunjang usahanya memiliki produk dan jasa sebagai berikut :<sup>69</sup>

##### a) *Ar-Rahn (Gadai)*

Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, smartphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil, atau barang bergerak lainnya.

Keunggulan dari Ar-Rahn yaitu :

- 1) Pelayanan Rahn tersedia di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah diseluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuan sangat mudah .
- 3) Prosedur pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- 4) Pinjaman (Marhun Bih) mulai dari 50.000 sampai dengan 1 milyar keatas.
- 5) Pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktudengan perhitungan mun'ah selama masa pinjaman.
- 7) Proses pinjaman tanpa harus membuka rekening

---

<sup>69</sup> <https://www.pegadaian.co.id/produk/>

- 8) Penerimaan Marhun Bih dalam bentuk tunai atau ditransfer ke rekening nasabah.

*b) Amanah*

Amanah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional, guna pembelian kendaraan bermotor.

Keunggulan dari Amanah yaitu :

- 1) Uang muka terangkau.
- 2) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap.
- 3) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
- 4) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan.
- 5) Prosedur pengajuan cept dan mudah.
- 6) Layanan amanah tersedia di seluruh outlet pegadaian diseluruh Indonesia.

*c) Ar-Rum BPKB*

Ar-Rum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor.

Keunggulan dari Ar-Rum BPKB yaitu :

- 1) Proses bertransaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI
- 2) Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.
- 3) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan.



- 4) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan.
- 5) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah.
- 6) Pegadaian memberikan tariff menarik dan kompetitif.
- 7) Mahrun Bih (uang pinjaman) mulai dari Rp. 1 juta - 400 juta.

d) *Ar-Rum Haji*

Ar-Rum Haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah, dengan proses mudah, cepat dan aman.

Keunggulan Ar-Rum Haji yaitu :

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- 3) Kepastian nomor porsi.
- 4) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.
- 5) Emas dan dokumen haji tersimpan di pegadaian.

**IAIN PALOPO**

## B. Analisis Data

Analisis data terdiri atas analisis deskriptif responden dan analisis deskriptif variabel sebagai berikut:

### 1. Analisis Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Rincian penyebaran, pengembalian dan penggunaan kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penyebaran, Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner**

No.	Uraian	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	120
2	Kuesioner yang kembali	105
3	Kuesioner yang tidak kembali	15
4	Kuesioner yang tidak lengkap/rusak	7
5	Kuesioner yang digunakan	98
6	Tingkat Pengembalian	87,5%

**Sumber: data primer yang diolah 2021**

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa total kuesioner yang disebar adalah sebanyak 120 eksemplar, sedangkan kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali sebanyak 105 eksemplar atau 87,5% dari total kuesioner yang disebar. Dari 105 eksemplar kuesioner yang berhasil dikumpulkan, terdapat 7 eksemplar kuesioner yang tidak lengkap atau rusak, sehingga total kuesioner yang layak untuk digunakan adalah

sebanyak 98 eksemplar kuesioner. Berikut ini disajikan demografi dari responden berdasarkan 98 eksemplar kuesioner yang digunakan yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja dan jabatan.

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Kuesioner Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Masa Kerja dan Jabatan**

No	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	a. Laki-laki	35	36%
	b. Perempuan	64	64%
	Total	98	100%
2	<b>Usia</b>		
	a. 20 – 30 Tahun	38	39%
	b. 31 – 40 Tahun	33	34%
	c. 41 - 50 Tahun	23	23%
	d. >50 Tahun	4	4%
	Total	98	100%
3	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	a. SMA/Sederajat	48	49%
	b. D1/D2/D3	24	24%
	c. S1	19	19%
	d. S2	7	7%
	Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa distribusi kuesioner berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah responden perempuan dengan frekuensi 64 orang atau 64% sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang atau 36%.

Berdasarkan usia, diketahui bahwa distribusi responden terbanyak adalah responden pada kelompok usia 20-30 tahun dengan frekuensi 38 atau 39%, selanjutnya responden pada kelompok usia 31-40 tahun dengan

frekuensi 33 orang atau 34%, responden pada kelompok usia 41-50 tahun dengan frekuensi 23 orang atau 23% dan urutan terakhir adalah responden pada kelompok usia lebih dari 50 tahun dengan frekuensi 4 orang atau 4%.

Berdasarkan latar belakang pendidikan, distribusi kuesioner mayoritas responden berlatar belakang pendidikan SMA/Sederajat dengan frekuensi 48 orang atau 48%, selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan terakhir D1/D2/D3 dengan frekuensi 24 orang atau 24%, selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1 menempati urutan ketiga dengan frekuensi 19 orang atau 19% dan diurutan terakhir responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 7 orang atau 7%.

## 2. Analisis Deskriptif Kuisisioner

Setelah mengetahui karakteristik dari responden, maka selanjutnya akan ditampilkan hasil olahan data primer yang merupakan gambaran dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Pegadaian Syariah Kota Palopo. Deskripsi statistik setiap variabel diuraikan sebagai berikut:

### a. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dideskripsikan melalui 7 item pertanyaan. Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap setiap item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	1	1.0	8	1.2	21	21.4	61	62.2	6	6.1	98	100
X1.2	0	0.0	13	13.3	22	22.4	56	57.1	7	1.1	98	100
X1.3	0	0.0	21	21.4	20	20.4	50	51	7	7.1	98	100
X1.4	0	0.0	16	16.3	24	24.5	56	57.1	2	2	98	100
X1.5	1	1.0	10	10.2	25	25.5	56	57.1	6	6.1	98	100
X1.6	1	1.0	13	13.3	23	23.5	54	55.1	7	7.1	98	100
X1.7	1	1.0	11	11.2	17	17.3	62	63.3	7	7.1	98	100
TOTAL		4		92		152		395		42		686

Sesuai dengan tahapan pengujian, dari tabel 4.3 ditemukan:

$$\text{Persentase} = \frac{395 + 42}{686} \times 100\% = 63,7\%$$

Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo telah berfungsi cukup baik, dengan persentase sebesar 63,7% yaitu diantara 51 - 75% (berdasarkan tabel 4.3).

**b. Kualitas Produk**

Variabel kualitas produk dideskripsikan melalui 6 item pertanyaan. Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap setiap item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)**

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	1	1.0	14	14.3	20	20.4	60	61.2	3	3.1	98	100
X2.2	1	1.0	9	9.2	24	24.5	58	59.2	6	6.1	98	100
X2.3	1	0.0	13	13.3	24	24.5	57	58.2	4	4.1	98	100
X2.4	1	1.0	9	9.2	28	28.6	51	51	10	10.2	98	100
X2.5	2	2.0	13	13.3	25	25.5	51	52	7	7.1	98	100
X2.6	4	4.1	8	8.2	21	21.4	54	55.1	11	11.2	98	100
TOTAL		9		66		142		331		41		588

Sesuai dengan tahapan pengujian, dari tabel 4.3 ditemukan:

$$\text{Persentase} = \frac{331 + 41}{588} \times 100\% = 63,3\%$$

Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X2) pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo telah berfungsi cukup baik, dengan persentase sebesar 63,7% yaitu diantara 51 - 75% (berdasarkan tabel 4.4)

c. Kepuasan Konsumen

Variabel Kepuasan konsumen dideskripsikan melalui 6 item pertanyaan. Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap setiap item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan**  
**Konsumen (X2)**

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	2	2.0	6	6.1	23	23.5	62	63.3	5	5.1	98	100
Y2	1	1.0	8	8.2	30	30.6	51	52	8	8.2	98	100
Y3	0	-	11	11.2	37	37.8	45	45.9	5	5.1	98	100
Y4	2	2.0	8	8.2	34	34.7	49	50	5	5.1	98	100
Y5	0	-	5	5.1	31	31.6	54	55.1	8	8.2	98	100
Y6	1	1.0	6	6.1	45	45.9	41	41.8	5	5.1	98	100
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>		<b>44</b>		<b>200</b>		<b>302</b>		<b>36</b>		<b>588</b>

Sesuai dengan tahapan pengujian, dari tabel 4.3 ditemukan:

$$\text{Persentase} = \frac{302 + 36}{588} \times 100\% = 57,5\%$$

Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo telah berfungsi cukup baik, dengan persentase sebesar 67,5% yaitu diantara 51 - 75% (berdasarkan tabel 4.5)

**IAIN PALOPO**

## C. Hasil Penelitian

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98963703
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.063
	Negative	-.062
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**Sumber : Output SPSS 22**

Berdasarkan output yang dihasilkan dalam hasil uji normalitas dalam penelitian ini dimana Asymp, sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. . Berdasarkan uji normalitas menggunakan kolmogrov smirnov maka dapat dinyatakan bahwa regresi linear berdistribusi normal.

Berdasarkan uji normalitas menggunakan kolmogrov smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05



maka data terdistribusi normal, sedangkan jika hasil uji one sample kolmogrov smirnov menghasilkan nilai signifikansi dibawah 55 atau 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.<sup>70</sup>

b) Uji Multikolineritas

**Tabel 4.7**  
**Hasil uji Multikolineritas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
K_PELAYANAN	.261	3.826
K_PRODUK	.261	3.826

a. Dependent Variabel: KEP\_KONSUMEN

**Sumber : Output SPSS 22**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki nilai toleransi sebesar 0,261 dan VIF sebesar 3,826. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolineritas.

Uji multikolineritas dengan melihat nilai TOL (Tolerance) dan variance Inflation Faktor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinear.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. 2013

<sup>71</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, h.90

## c) Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	.775	.432		1.794	.076
K_PELAYANAN	.003	.033	.021	.104	.917
K_PRODUK	-.007	.037	-.039	-.196	.845

a. Dependent Variabel: ABRESID

**Sumber : Output SPSS 22**

Berdasarkan output diatas/tabel sekian diketahui nilai signifikan variabel X1 kualitas pelayanan sebesar 0.917 dan variabel X2 kualitas produk sebesar 0.845 karena nilai sig dari kedua variabel tersebut lebih besar dari 0.05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji glesjer dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Pengujian heterokedastisitas melalui metode glesjer (  $|u_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$  ) dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya.<sup>72</sup>

**IAIN PALOPO**

<sup>72</sup> Sulyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011).h.98

### 3. Uji Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.<sup>73</sup> Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.384	.686		3.475	.001
K_Pelayanan	.110	.053	.133	2.076	.031
K_Produk	.756	.058	.830	12.935	.000

a. Dependent Variabel:  
KeP\_Konsumen

Berdasarkan Tabel diatas pada kolom B tercantum nilai konstanta sebesar (2.384) dan nilai koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar (0.110), dan Kualitas Produk sebesar (0.756). Dari nilai-nilai tersebut maka diperoleh regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.384 + 0.110X_1 + 0.756X_2 + e$$

Maka persamaan regresi tersebut dapat diperoleh pengertian sebagai berikut:

<sup>73</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*, (Edisi 1, Cetakan 2, Jakarta : Bumi Akasara, 2014) hal. 405-406

Nilai konstanta sebesar 2.384 bernilai positif artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dianggap konstan (bernilai nol), maka Kepuasan Konsumen nilainya akan sebesar 2.384.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.110, artinya jika variabel independen lainnya tetap dan mengalami kenaikan 1%, maka variabel Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.110 dengan asumsi bahwa variabel Kualitas Produk (X2) konstan.

Koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X2) sebesar 0.756, artinya jika variabel independen lainnya tetap dan mengalami kenaikan 1%, maka variabel Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.756. dengan asumsi bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) konstan.

## 5. Uji Hipotesis

### a) Hasil Uji Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh tersebut dapat dilihat dengan membandingkan nilai *probablitas* (*p value*) dari masing-masing variabel dengan tingkat signiifikan yang digunakan sebesar 0,05 dengan ketentuan jika  $p\text{-value} < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dimana kriteria penilaiannya menggunakan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah

sampel dan k adalah jumlah variabel.<sup>74</sup> Pada penelitian ini besarnya  $= 98-3 = 95$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga menghasilkan  $t_{tabel} = 1.98525$ .

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat dari hasil pengujian antara variabel independen dan variabel dependen secara individu atau parsial adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Dari tabel tersebut diketahui hasil pengujian untuk variabel Kualitas Pelayanan mempunyai probabilitas signifikan sebesar  $0.031 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.076 > 1.985$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen diterima.
- b. Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Dari tabel tersebut diketahui hasil pengujian untuk variabel Kualitas Produk mempunyai probabilitas signifikan sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $12.935 > 1.985$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014

menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo diterima.

b) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah secara keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji F dengan tingkat signifikan 0,005 atau 5%. Apabila nilai sig uji F lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan secara keseluruhan atau simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria penilaian menggunakan  $df1 = k-1$  dan  $df2 = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah variabel.<sup>75</sup>

Pada penelitian ini besarnya  $df1 = 3-1 = 2$ , dan  $df2 = 98-3 = 95$  dengan  $\alpha = 0,05$  sehingga menghasilkan  $F_{tabel} = 3.092$ . Adapun hasil pengujiannya dapat dilihat dari tabel berikut

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	709.257	2	354.628	416.614	.000 <sup>b</sup>
Residual	80.865	95	.851		
Total	790.122	97			

a. Dependent Variabel: Kep\_Konsumen

b. Predictors: (Constant), K\_Produk, K\_Pelayanan

Sumber : Output SPSS 22

<sup>75</sup> Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press

Berdasarkan Uji F pada tabel diatas diperoleh hasil bahwa nilai *Fhitung* 416.614 > *Ftabel* 3.092 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 atau < 0.05. Dengan demikian dinyatakan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Kualitas Produk (X2), secara bersama-sama meningkat, maka kepuasan konsumen (Y) juga meningkat. Begitu pun sebaliknya jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Kualitas Produk (X2) secara bersama-sama menurun, maka Kepuasan Konsumen (Y) juga akan menurun.

c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Penggunaan  $R^2$  untuk menguji model regresi untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen yang dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 <sup>a</sup>	.898	.895	.92261

a. Predictors: (Constant), K\_Produk, K\_Pelayanan  
b. Dependent Variabel: Kep\_Konsumen

**Sumber : Output SPSS 22**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjust R Square* sebesar 0.895 yang artinya bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang digunakan dalam model regresi mampu menjelaskan sebesar 89,5% terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen dan 10,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model regresi. Hal ini mengartikan bahwa masih ada faktor lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

## 2. Pembahasan

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2.076 > t_{tabel} = 1.985$  dan  $sig = 0,031 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosa Lesmana dan Ratnasari di tahun 2019 yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Radeka Tama Piranti Nusa<sup>76</sup>. Tetapi berbeda dengan hasil yang ditemukan oleh Malik Ibrahim dan Sitti Marijam ditahun 2019 yang menemukan bahwa kualitas pelayanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam

---

<sup>76</sup> Lesmana, R dan Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa*, Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 2, No 2, 2019.



penelitiannya dimana kualitas pelayanan yang diberikan MNC Vision belum berhasil memberikan pelayanan secara optimal, sehingga pelanggan merasa tidak puas atas layanan jasa dan produk yang diberikan oleh perusahaan. Meskipun harapan dari pelanggan dapat terpenuhi semua fasilitas yang telah diberikan, namun layanan yang diterima pelanggan masih tidak optimal.<sup>77</sup>

Sedangkan kualitas pelayanan pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan melihat jasa-jasa yang diberikan oleh perusahaan seperti pelayanan yang cepat, karyawan yang ramah terhadap nasabah, satpam yang tanggap membantu nasabah dan perusahaan yang menyediakan fasilitas yang lengkap bagi nasabah. Terlepas dari kelebihan perusahaan dalam memberikan pelayanannya terdapat pula kekurangan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti halnya lahan parkir yang kurang memadai untuk nasabah melihat banyaknya antusias masyarakat untuk melakukan transaksi pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Menurut Lupiyadi kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan<sup>78</sup>. Sedangkan menurut Kotler layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak

---

<sup>77</sup> Ibrahim, M dan Marjam Thawil, S Pengaruh *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol 4, No 1 2019, 175-182

<sup>78</sup> Lupiyadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi Satu. Jakarta: Salemba Empat

kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>79</sup>.

Kualitas dari layanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan tidak baik dan tidak memenuhi harapan konsumen maka akan tercipta ketidakpuasan dibenak konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan unik yang ditawarkan kepada konsumen dapat dijadikan sebagai daya tarik konsumen agar merasa puas dan tetap setia untuk berkunjung lagi. Untuk mengendalikan kepuasan konsumen maka kualitas layanan harus dikendalikan. Pada dasarnya pengendalian ini adalah pengendalian kualitas kerja dan proses kegiatan untuk menciptakan kepuasan konsumen (*quality is costumer's satification*) yang dilakukan oleh setiap orang dari setiap bagian dalam organisasi<sup>80</sup>.

Berdasarkan pendapat yang diuraikan di atas penulis melihat bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting konsumen dalam menentukan kepuasan konsumen terkhusus pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Sehingga hal tersebut tidak lepas dari konsep kualitas layanan yang didasarkan pada bukti fisik langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, dan empathy. Dengan begitu maka akan terjadi hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen atau nasabah.

---

<sup>79</sup> Kotler, Philip and Gary Amstrong (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga

<sup>80</sup> Zulian Yamit (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* Yogyakarta : Ekonisia

Kepercayaan dan pelayanan serta kepuasan nasabah merupakan kunci penting bagi pegadaian syariah cabang kota palopo, sehingga perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan melakukan inovasi-inovasi tidak hanya pelayanan namun menyediakan kebutuhan nasabah akan dana juga kenyamanan dan kecepatan pelayanan.

2. Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 12.935 > t_{tabel} = 1.985$  dan  $sig = 0,000 < 0,05$ . Ini sejalan dengan Intan Kamila pada 2017 berkesimpulan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas BSM akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah, karena kualitas produk BSM sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memiliki sifat dan cirri produk yang khas sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya dan akan merasa puas dengan produk tersebut.<sup>81</sup>

Sedangkan kualitas produk yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo dapat memuaskan konsumen dengan berbagai jenis produk-produk yang ditawarkan perusahaan salah satunya yang paling

---

<sup>81</sup> Intan Kamila. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*, Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah 2017)

banyak diminati masyarakat adalah produk Ar-Rahn (gadai) yang mana solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Cepat prosesnya aman penyimpanannya, serta produk-produk gadai syariah lainnya yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. adapun dari segi kekurangannya dimana kebanyakan konsumen lebih banyak terpaku hanya pada produk gadai saja padahal perusahaan memberikan banyak jenis-jenis produk yang bisa di nikmati oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam mengembangkan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya<sup>82</sup>.

Jadi kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pendapat yang ditemukan diatas penulis melihat bahwa kualitas produk memiliki peran penting karena merupakan indicator yang menjadi tolak ukur konsumen atau nasabah dalam menggunakan jasa dari suatu entitas dan dapat dijadikan suatu pengalaman menarik baginya dalam menarik pelanggan potensial apabila kepuasan konsumen benar ditemukan dalam produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

---

<sup>82</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga 2012), H. 283.

Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo terus menciptakan inovasi produk baru, maupun pengembangan fitur produk. Inovasi produk dan pengembangan fitur produk juga didukung dengan pengembangan layanan, serta tetap memberikan pinjaman dengan akad syariah serta terbebas dari unsur riba.

3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f_{hitung} = 416.614 > f_{tabel} = 3.092$  dengan nilai  $sig = 0,000 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sely Pratama yang mengungkapkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka dapat menimbulkan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Semakin tinggi kualitas produk yang disediakan perusahaan maka semakin baik tanggapan konsumen terhadap pegadian syariah.<sup>83</sup>

Kepuasan konsumen dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara ekspektasi terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan realitas yang diterima sebagai petunjuk untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka

---

<sup>83</sup> Seli Pratama, *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Pegadaian Syariah Cabang Mjapahit Semarang*, Skripsi, (Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2018)

sebuah perusahaan produk maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, amanah dan benar<sup>84</sup>

Kepuasan konsumen merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan konsumen lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai cara antara lain umpan balik pasar secara volunteer seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survey pelanggan, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan online<sup>85</sup>.

Berdasarkan uraian di atas peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Strategi yang diperlukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kualitas produk dan pelayanan yang maksimal. Konsumen yang merasa puas akan kembali menggunakan produk dan pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

---

<sup>84</sup> Rambat Lupiyaodi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat. Edisi II, 2006), H. 184 dikutip skripsi Mar'arys Solikah, *pengaruh kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. JNE Di Kota Palopo*, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri Palopo 2017)

<sup>85</sup> Philp Kotler, dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h. 9.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Sesuai dengan hasil riset dilapangan dan pembahasan tentang “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kulaitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo”. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut dari data dilapangan :

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2.076 > t_{tabel} = 1.985$  dan  $sig = 0,031 < 0,05$ . Berdasarkan pendapat yang diuraikan di atas penulis melihat bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting konsumen dalam menentukan kepuasan konsumen terkhusus pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Kualitas pelayanan yang baik akan membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen atau nasabah.

Kualitas produk berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} = 12.935 > t_{tabel} = 1.985$  dan  $sig = 0,000 < 0,05$ . Peneliti menemukan bahwa kualitas produk memiliki peran penting karena merupakan indicator yang menjadi tolak ukur konsumen atau nasabah dalam menggunakan jasa dari suatu entitas dan dapat dijadikan suatu pengalaman menarik baginya dalam menarik pelanggan potensial apabila

kepuasan konsumen benar ditemukan dalam produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f$  hitung  $416.614 > f$  tabel  $3,092$  dengan nilai sig sebesar  $0,000$  atau  $< 0,05$  yang artinya  $H_3$  diterima. Sehingga peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Strategi yang diperlukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kualitas produk dan pelayanan yang maksimal. Konsumen yang merasa puas akan kembali menggunakan produk dan pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.



**IAIN PALOPO**



## B. Saran

### 1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo

Dari sisi pelayanan diharapkan Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar memberikan hasil yang cukup efektif terhadap kepuasan konsumen, salah satunya dengan menyediakan lahan parkir yang cukup sehingga nasabah tidak merasa kesusahan saat memarkirkan kendaraannya. Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo juga harus mempertahankan kualitas produk yang ditawarkan dikarenakan konsumen akan lebih nyaman dan setia menggunakan produk yang memiliki kualitas serta mekanisme yang baik yang diharapkan mampu memenuhi kepuasan konsumen atau nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo sehingga masyarakat tertarik menggunakan jasa pegadaian tersebut.

### 2. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan pada penelitian yang akan datang agar penelitian ini bisa dilengkapi lagi dengan penelitian yang belum dibahas pada penelitian sebelumnya serta jumlah sampel dan objek yang digunakan lebih banyak lagi agar hasil analisis dari penelitian yang didapat lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdan, Lupiyaodi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- A.B. Susanto, dan Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Abdurahman Bin Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir*, Cetakan ke- 5, Vol 1.(Jakarta: Pustaka Imam Syafi'I, 2012)
- Afiah Nur, *Pelayanan Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi.Palopo:IAIN Kota Palopo, 2016
- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009)
- Al-atasqalani Hajar Ibnu, *Bulughul Maram*, (Beirut: Dar El Fiker, 1994, No. 879)
- Amstrong Gary dan Kotler Philip, dan *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Antonio Syafii Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*.Jakarta: Gema Insani, 2001
- Assauri Sofjan, MBA, *Strategic Marketing*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Chandra Gregorius, dan Tjiptono Fandi, *Service, Quality and Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005).
- Danupranata Gita, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta:Salemba Empat, 2013
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gutopo Dhayal, Lomi Abraham, Rahim Taufiq, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Mandala Multi Finance Cabang Banjarmasin*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 2 No 2 Agustus 2016.
- Hasan Iqbal dan Misbahuddin, *Analisis Data dan Penelitian Dengan Statistic*, (Edisi II, Cet, 2, Jakarta; Bumi Aksara 2014)

- Hasanuddin Makmur, “*Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas*”. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol 4. No. 1. 2016.
- Hayati Husnul Yetty, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi), Vol. 1. 2015,
- Hazmi Al Addis, dkk, “*Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya*”. Journal Of Business and Banking, Vol. 3 No. 2, (November 2013).
- Heykal Mohammad, dan Huda Nurul, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010).
- <http://dwiriyantikasyabaniyah.blogspot.com/p/definisi-operasional-variabel.html?m=1>
- <http://www.pegadaian.co.id/produk> diakses tanggal
- <http://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>
- Iffah Lailatul, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*. Jurnal Ekonomi Syariah.
- Indrawati Aniek, *Pengaruh Tingkat Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal ekonomi Bisnis. TH. 16. No. 1 Maret 2011
- Irawan Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Vol. 4, No. 1. 2019.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Keller Lane Kevin dan Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Cet, II: Indonesia: PT.Macanan Jaya Cemerlang, 2007).
- Keller Lane Kevin dan Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2009).
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1.
- Kusumasitta, “*Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Bagi Pengunjung Museum di Tanah Mini Indonesia Indah*”, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. No. 1. 2014

- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015).
- Mardani, *Ringkasan Sahih Muslim*, Cetakan ke-2, (Bandung: Jabal, 2013, No. 970)
- Misbahuddin, dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Edisi II Cet. 2, Jakarta: Bumi Askari 2013)
- Muheramtohadhi Singgih, “*Path Analysis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta*”. *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 11. No. 2. 2019.
- Pramudya Novianti Fitri, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung*, Skripsi ( Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung 2019)
- Pratama Sely, *Pengaruh Kualitas Produk, Brandk Image dan Kualitas Pelayana Terhadap Kepeuasan Konsumen Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*, Skripsi, (Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2018)
- Prasetyo Bambang & Jannah, Luna Miftahul, 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.
- Sigit Nawang Charisma, dkk, “*Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol 21. No. 1.
- Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*, (Edisi 1, Cetakan 2, Jakarta : Bumi Akasara, 2014)
- Sofianto Ifik, dkk, “*Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang semarang)*”. *Journal Of Management*, Vol 2 No. 2 (Maret 2016).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011).
- Syafruddin, *Pengaruh Pemberian Kredit Kreasi PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sumbawa Besar Terhadap Modal Kerja Usaha Mikro dan Kecil*

*di Kabupaten Sumbawa Tahun 2012, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Jilid 1 Nomor 5, April 2014,*

Tanjung Hendri dan Hafidudin Didin, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), 2003, dikutip Skripsi Ridwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (ksu) Karya Mandiri Kota Palopo.*

Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005).

Tjiptono Fandi, *Strategi Bisnis* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005).

Tjiptono Fandi, Ph.D, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, (Yogyakarta: ANDI, 2005).

Tumbuh Dan Berkembang Bersama Rakyat-Pegadaian (On-Line), tersedia di [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Uma Sakaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, (Edisi IV. Jakarta: Salemba Empat 2006)

Yamit Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2010)



**IAIN PALOPO**

**L**

**A**

**M**

**P**

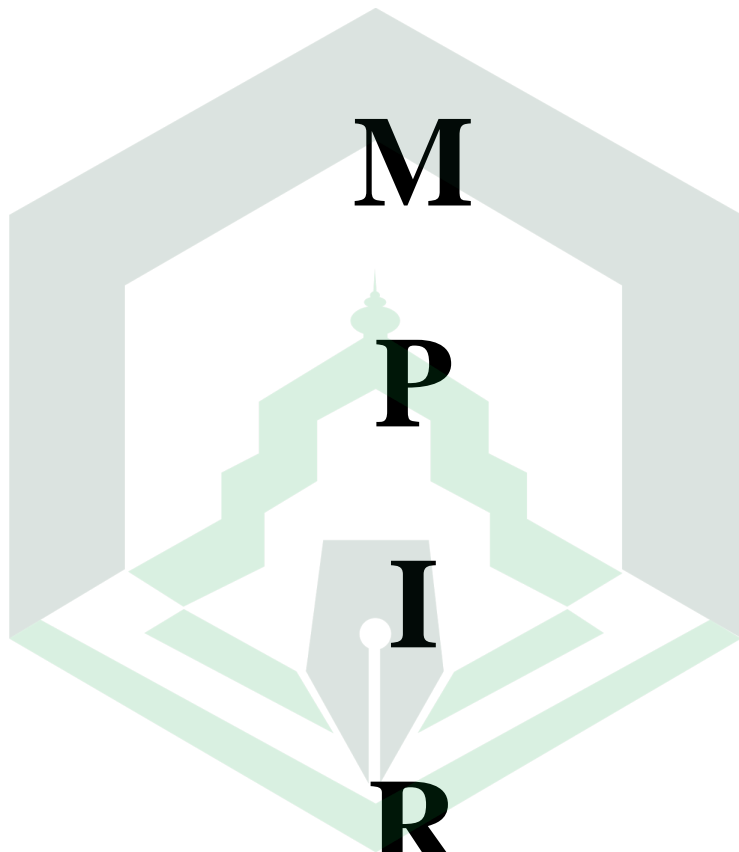
**I**

**R**

**IAIN PALOPO**

**A**

**N**



## Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

  
1 2 0 2 0 1 9 0 0 9 0 9 6 8

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 23692

ASLI

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 968/IP/DPMPTSP/XI/2020

**BASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penetapan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	: PUTRI PRAMADITA
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Bangau Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 16 0401 0131

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PEGADAIAN SYARIAH CABANG KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian	: PENGADAIAN SYARIAH CABANG KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 30 November 2020 s.d. 30 Januari 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 30 November 2020  
a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP**  
Pangkat : Penata  
NIP. : 19780805 201001 1 014

IAIN PALOPO

**Terbaca :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG.
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

## Lampiran 2 SK Penguji dan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 200 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian tugas akhir skripsi bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;  
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Tugas akhir skripsi mahasiswa sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan penguji dari ketua prodi
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Tugas akhir skripsi mahasiswa adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

# IAIN PALOPO

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 23 Juli 2021

a.n. Rektor  
Sekeloa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
  2. Pertiagal;
  3. Mahasiswa yang bersangkutan;



LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR : 200 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA MAHASISWA INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

---

- I. Nama Mahasiswa : Putri Pramadita  
NIM : 1604010131  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan  
Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  
Penguji Utama (I) : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
Pembantu Penguji (II) : Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.

Palopo, 23 Juli 2021



a. Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Ramlah M

**IAIN PALOPO**



SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 141 TAHUN 2019  
TENTANG

**PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.  
b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo;

**Memperhatikan** : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua** : Tugas Tim Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 04 November 2019

Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



- Tembusan** :
1. Kabiro AUAK;
  2. Peringgal;
  3. Mahasiswa yang bersangkutan.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 144 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

---

- I Nama Mahasiswa : Putri Pramadita  
NIM : 16 0401 0131  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah
- II Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan PT. Mandala Finance Cabang Kota Palopo
- III. Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Tadjuddin, SE., M.Si, Ak., CA.
- B. Pembantu Pembimbing (II) : Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.

Palopo, 04 November 2019

a.n. Rektor  
Dekan.

Ramah M.P.

**IAIN PALOPO**

### Lampiran 3 Buku Kontrol

Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 26

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Senin Tanggal, 13 September 2021

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Perjelas teknik penarikan sampel.
2	Hasil data uji validitas dan Reliabilitas di- wastutkau di Bab III.
3	Lakukan perbaikan metode penulisan
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing I.  
*[Signature]*  
Tehrudidin SE., M.Si., Akh., CA.  
NIP. 187712122005011019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 27

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, \_\_\_ Hari \_\_\_ Tanggal, \_\_\_\_\_

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Lakukan semua Perbaikan yg diminta penguji.
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing II.  
*[Signature]*  
Musliq Rafiqo, S.Pd., M. M.  
NIP. 89030227601

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 24

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Senin Tanggal, 13 September 2021

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	di antara nama orang tua berada di tengah atas, bukan di Poink ke 10.
2	nama orang tua harus diawali dengan huruf besar.
3	Apa tujuan Penelitian yang didapat pd penelitian ini?
4	Penulisan Manfaat teoritis.
5	Persamaan dan Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.
6	bagus terjemahan menggunakan spasi & huruf kapital
7	Waktu penelitian dituliskan lebih awal dari kapan kegiatan kepan.
8	Perbaikan soal lagi peneliti selanjutnya.
9	Perbaikan Metode Penulisan dan temp. huruf Redaman Penulisan singkat
10	

Penguji I.  
*[Signature]*  
Dr. H. Samlah., M., MM.  
NIP. 196102081994032001

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 25

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Senin Tanggal, 13 September 2021


Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Perelas Populasi dan sampel dengan rumus dan teknik.
2	hasil uji determinansi R <sup>2</sup> telah terelak.
3	Uji trest-umen kembali agar variabel konvens Produk bernilai positif.
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji II.  
*[Signature]*  
Mub. Saich Kshar Dhuang, SE., MM.  
NIP. 198008172019031005

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Lampiran 4 Kartu Kontrol



**KARTU KONTROL**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**  
 E-mail: iainpalopo.feb@gmail.com Website: http://febi-iainpalopo.ac.id

Nama : Putri Pranamita  
 NIM : 16.0901.0131  
 Prodi : Ekonomi Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET
1	Rabu 15 Januari 2020	Andi Syedra Kherani	Impact Pendidikan kewirausahaan terhadap pertumbuhan wirausaha Muda Mahasiswa Padi Ekonomis syariah antaban 2017		
2	Rabu 15 Januari 2020	Rania	Analisis faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam dunia kerja sebagai impact		
3	Rabu 15 Januari 2020	Nuh Nurul Widiyanti	Pengaruh etika keorganisasian terhadap perilaku moral mahasiswa di lingkungan Teknologi		
4	Rabu 15 Januari 2020	Vera Anis Anis	Pengaruh etika selling terhadap pengembangan karir wanita di sektor perbankan (area Palopo)		
5	Rabu 15 Januari 2020	Ali Subistawati	Pengaruh tingkat perkembangan ekonomi dan terhadap motivasi awal kewirausahaan di desa-kelompok ke. Palopo		
6	Rabu 15 Januari 2020	Husrol ; Hasan	Pengaruh lingkungan usaha guru dalam berprestasi ekonomi kreatif di ke. Lattungjaya ke. Luwu		
7	Rabu 15 Januari 2020	Sunarto	Pengaruh kompetensi mahasiswa dalam menggunakan keterampilan perancangan teknologi (Studi Kasus Mahasiswa Febi Kelas ke 3)		
8	Rabu 15 Januari 2020	Alfian Afandi	Analisis program kerja (proposal) terhadap peningkatan pendapatan petani di desa puding 800 ke. Subang ke. Luwu Utara		
9	Rabu 15 Januari 2020	Titiny Annisa	Peran pemerintah dalam pengembangan ekonomi di desa pedesaan perikanan ke. Luwu		
10	Rabu 15 Januari 2020	Haniha	Pembelajaran masyarakat dan upaya peningkatan partisipasi melalui pengelolaan ikan gabus melalui etika di desa pengangan		
11	Rabu 15 Januari 2020	Hastri Windaerah	Pengelolaan produksi hasil ikan sebagai upaya pengembangan desa setirejo ke. Luwu		
12					
13					
14					
15					

**IAIN PALOPO**  
 DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M. MM.  
 NIP 196102081 199403 2001

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 10 kali seminar sebelum seminar proposal



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

E-mail: [iainpalofo.feb@gmail.com](mailto:iainpalofo.feb@gmail.com) Website: <http://febi-iainpalofo.ac.id>

Nama : Putri Pratikulita  
NIM : 16 09 01 081  
Prodi : Ekonomi Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Kamis 11 Juli 2019	Nurul Abida M. Amin	Pengaruh akses terhadap Pengukuran Layanan (Rothlis, Syarifah, Rizki Nurul, Rizki Nurul, Rizki Nurul)		
2	Kamis 11 Juli 2019	Citra Widyuni	Pengaruh Literasi dan Literasi Digital terhadap Literasi Keuangan dan Literasi Digital (Rizki Nurul, Rizki Nurul, Rizki Nurul)		
3	Jumat 12 Juli 2019	Amalia Nurul Hafidha	Pengaruh Pendidikan Islam dan Promosi terhadap Literasi Keuangan dan Literasi Digital (Rizki Nurul, Rizki Nurul, Rizki Nurul)		
4	Jumat 12 Juli 2019	Sarwa	Pengaruh Literasi dan Literasi Digital terhadap Literasi Keuangan dan Literasi Digital (Rizki Nurul, Rizki Nurul, Rizki Nurul)		
5	Jumat 12 Juli 2019	Rizka	Implementasi Praktek tabung pada Koperasi dengan alat matematika (Rizki Nurul, Rizki Nurul, Rizki Nurul)		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Judul  
Maklumi penelitian pembimbing  
daftar isi  
penelitian terdahulu yg relevan

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M. M.M.  
NIP 1961020811994032001

IAIN PALOPO

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar hasil

1. Hasan iqbal ✓

1

## Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Yang ditulis oleh:

Nama : Putri Pramadia  
Nim : 16 0401 0131  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.,  
CAPM., CAPF., CSRA.  
NIP. 197712122005011014

Pembimbing II



Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.  
NIP. 09030227601

# IAIN PALOPO

## Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Skripsi an. Putri Pramadita

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di-

Palopo

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Putri Pramadita

Nim : 16 0401 0131

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Anallisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I

  
Tadjuddin / S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.,  
CAPM., CAPF., CSRA.

Tanggal :

Pembimbing II

  
Nurdin Batjo / S. Pt., M.M.

Tanggal :


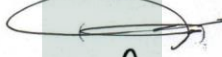


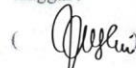
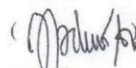


## Lampiran 7 Halaman Persetujuan Penguji

### HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo yang ditulis oleh Putri Pramadita NIM 16 0401 0131, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin, 13, September 2021 telah 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.  
Ketua Sidang  
()  
tanggal :
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  
Sekertaris Sidang  
()  
tanggal :
3. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
Penguji I  
()  
tanggal :
4. Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.  
Penguji II  
()  
tanggal :
5. Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.  
Pembimbing I  
()  
tanggal :
6. Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.  
Pembimbing II  
()  
tanggal :

# IAIN PALOPO

## Lampiran 8 Nota Dinas Penguji

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.  
Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.  
Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.

---

### NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -  
Hal : skripsi an. Putri Pramadita  
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 : PUTRI PRAMADITA  
NIM : 16 0401 0131  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

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.

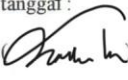
1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.

Penguji I

()  
tanggal :

2. Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.

Penguji II

()  
tanggal :

3. Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.

Pembimbing I

()  
tanggal :

4. Nurdin Batjo, S. Pt., M.M.

Pembimbing II

()  
tanggal :

## Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI EKONOMI SYARIAH  
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771  
Email: [febi@iainpalopo.ac.id](mailto:febi@iainpalopo.ac.id); Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

---

---

### SURAT KETERANGAN

NOMOR: B327/In.19/FEBI.04/KS.02/EKS/09/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Putri Pramadita

NIM : 16 0401 0131

Program Studi : Ekonomi Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi ekonomi syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2016/2017 s.d semester VII tahun akademik 2019/2020 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 21 September 2021  
Ketua Prodi Ekonomi Syariah

Dr. Fasiha, M.El

# IAIN PALOPO

Lampiran 10 Keterangan Martikulasi Ma'had



Lampiran 11 MBTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JL. Bitti Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo Email febi@iainpalopo.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Penguji dan Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lanca*r*\* *coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa* .

Nama : Putri Pramadita  
NIM : 16 0401 0131  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 4 Agustus 2021

Mengetahui:  
Ketua Prodi

Dosen Penguji

  
Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.

  
Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.

**IAIN PALOPO**

Lampiran 12 Seritifikat OPAK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
PANITIA PELAKSANA ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

**Sertifikat**

Nomor :

Diberikan kepada:

PUTRI PRAMADITA

sebagai:

**PESERTA**

Dalam kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo** Tahun 2016 yang diselenggarakan pada tanggal 29 s.d. 31 Agustus 2016 di Kampus IAIN Palopo.

Mengetahui:  
Rektor IAIN Palopo,



**Dr. ABDUL PIROL, M.Ag.**  
NIP 19691104 199403 1 004



Palopo, 01 September 2016  
Ketua Panitia Pelaksana,



**Dr. H. HARIS KULLE, Lc., M.A.**  
NIP 19700623 200501 1 001



**IAIN PALOPO**

## Lampiran 13 Transkrip Nilai



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO  
TRANSKRIP PRESTASI AKADEMIK  
**DIBERIKAN KEPADA**

NAMA : Putri Pramadita  
NIM : 16 0401 0131

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : EKONOMI SYARIAH

No	Nama Mata Kuliah	Nilai (N)	Kredit (K)	N x K	Ket
1	BAHASA ARAB	3	2	6,00	B
2	BAHASA INDONESIA	2,75	2	5,50	B-
3	BAHASA INGGRIS	3,75	2	7,50	A
4	MBTA	3,75	2	7,50	A
5	TEKNIK PENULISAN KARYA ILMIAH	2,75	2	5,50	B-
6	PENGANTAR FIQHI	3,5	2	7,00	A-
7	PENGANTAR STUDI ISLAM	3,5	2	7,00	A-
8	PENGETAHUAN KOMPUTER	2,75	2	5,50	B-
9	TEORI DAN PRAKTEK DAKWAH	3,5	2	7,00	A-
10	ULUMUL QURAN	3,5	2	7,00	A-
11	CIVIC EDUCATION	3,5	2	7,00	A-
12	PENGANTAR MANAJEMEN	4	2	8,00	A+
13	PENGANTAR FILSAFAT	3,75	2	7,50	A
14	ULUMUL HADIST	3,5	2	7,00	A-
15	PENGANTAR ILMU EKONOMI	4	2	8,00	A+
16	PENGANTAR EKONOMI MIKRO	3	2	6,00	B
17	PENGANTAR EKONOMI MAKRO	3	2	6,00	B
18	APLIKASI KOMPUTER	2,75	2	5,50	B-
19	EKONOMI WILAYAH DAN KEARIFAN LOKAL	3,5	2	7,00	A-
20	PENGANTAR AKUNTANSI	2,5	2	5,00	C+
21	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	3,25	3	9,75	B+
22	AQIDAH DAN AKHLAK	3,5	2	7,00	A-
23	AKUNTANSI SYARIAH	3	2	6,00	B
24	ASURANSI SYARIAH	3,25	2	6,50	B+
25	ETIKA BISNIS ISLAM	3,25	3	9,75	B+
26	MATEMATIKA EKONOMI	3	2	6,00	B
27	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	3,5	3	10,50	A-
28	TAFSIR AYAT DAN HADIST EKONOMI	3,5	3	10,50	A-
29	EKONOMI MIKRO ISLAM	3,5	2	7,00	A-
30	EKONOMI MAKRO ISLAM	4	2	8,00	A+
31	LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3,25	2	6,50	B+
32	EKONOMI MONETER ISLAM	3,75	2	7,50	A
33	ASPEK HUKUM EKONOMI	3,75	2	7,50	A
34	EKONOMI KOPERASI DAN UMKM	3,25	2	6,50	B+
35	MANAGEMEN KEUANGAN	3,5	3	10,50	A-
36	PERPAJAKAN	3	2	6,00	B
37	EKONOMI MANAGERIAL	3	2	6,00	B
38	EKONOMI PUBLIK	3,75	2	7,50	A
39	EKONOMI POLITIK	4	2	8,00	A+

40	FIQHI MUAMALAT	3	2	6,00	B
41	KEWIRAUSAHAAN	3,75	2	7,50	A
42	QAWAIDUL FIQHIYAH	3,75	2	7,50	A
43	MANAGEMEN KEUANGAN 2	3,25	2	6,50	B+
44	MANAGEMEN PEMASARAN	3,5	2	7,00	A-
45	METODE PENELITIAN EKONOMI	3,5	2	7,00	A-
46	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	3,75	2	7,50	A
47	AKUNTANSI MANAJERIAL	3,5	3	10,50	A-
48	MANAGEMEN SDM	3,5	3	10,50	A-
49	STATISTIK EKONOMI	4	3	12,00	A+
50	STUDI KELAYAKAN BISNIS	2,75	3	8,25	B-
51	PEREKONOMIAN INDONESIA	3,75	2	7,50	A
52	KOMUNIKASI PEMASARAN	4	2	8,00	A+
53	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN	4	3	12,00	A+
54	EKONOMETRIKA	3,25	3	9,75	B+
55	MANAGEMEN STRATEGIK	3,75	3	11,25	A
56	RISET MANAGEMEN OPERASIONAL	3,75	3	11,25	A
57	APLIKASI PERBANKAN SYARIAH	4	3	12,00	A+
58	EKONOMI INTERNASIONAL	3,25	2	6,50	B+
59	MAGANG II	3,5	2	7,00	A-
60	FIQHI MUAMALAT KONTEMPORER	3,75	2	7,50	A
61	STUDI PENGELOLAAN ZAKAT	3,5	2	7,00	A-
62	KULIAH KERJA NYATA	4	4	16,00	A+
63	KOMPREHENSIF	3,5	2	7,00	A-
			142	492,50	

Indeks Prestasi Semester : 3,47

Jumlah Kredit : 142

Palopo, 21 September 2021

Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Dr. Fasiha, M.EI

# IAIN PALOPO



Lampiran 14 Foto Copy Toelf



IAIN PALOPO

## Lampiran 15 Kwitansi Pembayaran UKT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Agatis Kel. Balandi Kec. Bara Kota Palopo 91914  
Email: [febi@iainpalopo.ac.id](mailto:febi@iainpalopo.ac.id) Web : [www.iainpalopo.ac.id](http://www.iainpalopo.ac.id)

f

### SURAT KETERANGAN

Menerangkan Bahwa

Nama : PUTRI PRAMADITA  
NIM. : 16 0401 0131  
Semester/Prodi : XI / EKIS-E  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Bahwa yang bersangkutan benar telah UKT Semester 1 s / d XI  
++;

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 Oktober 2021

Bagian Adm. Umum dan Keuangan

S. E.

NIP 19840217 201101 1 011

# IAIN PALOPO

## Lampiran 16 Turnitin

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEGADAIAN SYARIAH KOTA PALOPO

#### ORIGINALITY REPORT

<b>24%</b> SIMILARITY INDEX	<b>24%</b> INTERNET SOURCES	<b>9%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repository.umpalopo.ac.id">repository.umpalopo.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to iGroup Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://journal.walisongo.ac.id">journal.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<b>1%</b>
	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a>	
<b>9</b>	Internet Source	<b>1%</b>
<b>10</b>	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>11</b>	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>12</b>	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>

Lampiran 17 Nota Dinas Verifikasi

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp, :  
Hal : Skripsi  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Putri Pramadita  
NIM : 16 0401 0131  
Program studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut :

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PALOPO
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

**Tim Verikasi**

1. Abd. Kadir Arno, SE., M.Si  
tanggal :

(  )

2. Kamriani, S.Pd.  
tanggal : 18 November 2021

(  )

**IAIN PALOPO**

Lampiran 18 Data Uji R<sup>2</sup>

df =(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 19 Data Uji T

Df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	

103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 20 Data Uji F

$\alpha$ =0,05	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064

76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034



99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032



**IAIN PALOPO**

## Lampiran 21 Kuesioner Penelitian

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

### DAFTAR KUESIONER

Ceklislah (V) salah satu pilihan pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>					
1	Proses pelayanan yang cepat.					
2	Perusahaan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah.					
3	Satpam selalu bersedia membantu nasabah.					
4	Karyawan ramah dalam melayani nasabah.					
5	Penampilan karyawan rapih dan sopan.					
6	Perusahaan meberikan fasilitas yang lengkap bagi konsumen.					
7	Lokasi pegadaian syariah strategis					

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas Produk (X2)</b>					
1	Produk yang dimiliki perusahaan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen.					
2	Perusahaan memiliki banyak variasi produk yang ditawarkan kepada konsumen.					
3	Konsumen merasa nyaman dengan produk yang digunakan karena selalu berlandaskan syariah.					
4	Produk terhindar dari riba					
5	Perusahaan mempunyai cara yang menarik ketika mempromosikan dan mengenalkan produknya ke konsumen.					
6	Konsumen dapat mengetahui tentang perbedaan sistem bunga dan bagi hasil.					

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>					
1	Layanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan konsumen.					
2	Konsumen mendapat bantuan ketika mengalami kesulitan.					
3	Konsumen merasa puas dengan kinerja karyawan perusahaan.					
4	Konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan.					
5	Akses informasi persahaan yang sangat mudah dijangkau konsumen.					
6	Proses komunikasi antar karyawan dan konsumen sangat baik dan cepat.					



**IAIN PALOPO**

Lampiran 22 Data Valid Persyaratan Uji Penelitian

Respon den	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	Tot al	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	Tot al	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Tot al
1	4	5	5	5	4	5	4	32	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	4	5	4	26
2	4	4	4	4	4	4	5	29	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	4	25
3	3	4	4	4	3	4	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	4	4	4	5	4	28	4	4	4	5	3	4	24	4	4	3	5	4	4	24
5	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	2	4	4	4	22	4	4	3	3	4	4	22
6	2	2	4	2	2	4	4	20	3	4	4	2	4	4	21	4	4	4	3	3	3	21
7	4	4	3	4	4	3	4	26	4	5	3	5	4	5	26	5	4	4	3	4	5	25
8	4	4	3	3	2	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	23
9	2	4	2	4	5	5	4	26	5	5	4	3	4	5	26	4	5	5	4	4	4	26
10	3	2	2	2	2	1	2	14	2	3	3	3	2	1	14	3	3	2	2	3	2	15
11	2	4	2	3	4	4	3	22	4	3	2	4	3	4	20	3	3	3	3	4	4	20
12	3	2	4	2	3	4	4	22	4	2	4	4	4	4	22	4	3	4	3	5	3	22
13	2	2	4	2	3	3	4	20	4	3	4	2	4	2	19	4	3	4	4	2	4	21
14	4	4	2	2	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23
15	4	4	2	2	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	3	22
16	4	2	4	4	4	2	4	24	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	3	4	2	20
17	3	4	4	4	4	4	5	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	5	24
18	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23
19	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	5	4	4	26

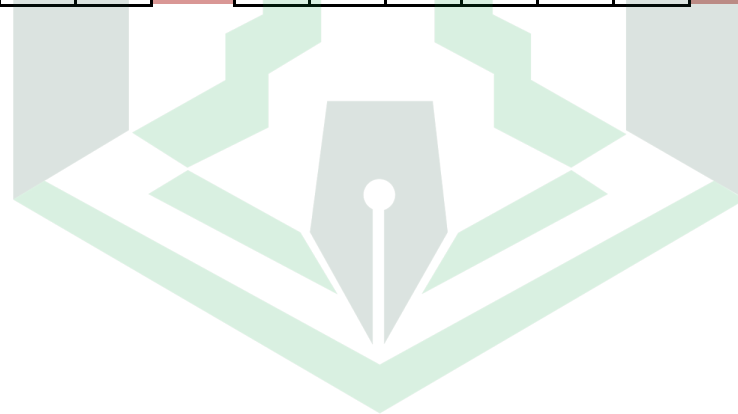
20	4	4	5	3	3	4	4	27	4	3	4	3	5	4	23	5	4	3	4	4	4	24
21	4	3	4	4	3	4	2	24	4	4	2	4	2	4	20	4	3	4	2	3	4	20
22	5	4	2	4	4	4	4	27	3	5	4	3	4	5	24	4	4	4	4	3	4	23
23	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	2	3	21	4	3	4	4	4	3	22
24	2	2	3	2	1	3	3	16	2	3	3	2	2	1	13	2	1	3	2	2	3	13
25	3	4	2	2	2	3	2	18	3	3	2	2	3	1	14	2	2	3	1	3	3	14
26	4	4	3	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	4	4	4	23
27	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	3	4	3	21
28	4	3	4	2	3	4	3	23	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19
29	3	4	4	4	4	5	4	28	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23
30	4	4	3	3	3	4	3	24	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20
31	4	4	4	3	3	2	4	24	4	4	4	2	4	2	20	4	3	3	5	4	3	22
32	1	2	3	4	4	3	2	19	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15
33	4	3	4	2	4	4	4	25	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	3	3	21
34	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	4	22
35	4	4	4	4	4	5	2	27	4	4	2	4	4	4	22	4	4	3	4	3	4	22
36	4	4	4	3	4	2	4	25	4	4	4	3	4	2	21	3	3	4	4	3	4	21
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	2	4	3	5	23	4	4	4	4	4	4	24
38	4	3	4	4	4	4	2	25	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21
39	2	4	3	4	4	4	4	25	3	4	4	3	4	4	22	3	3	4	4	3	4	21
40	4	3	4	3	5	4	4	27	4	4	4	5	3	4	24	5	3	4	4	4	3	23
41	4	4	3	4	3	4	5	27	4	5	4	3	3	4	23	4	4	4	4	3	4	23
42	4	4	2	4	3	3	3	23	4	4	2	4	3	2	19	3	4	2	3	4	3	19

43	4	4	4	3	3	3	3	24	3	2	4	3	3	4	19	3	4	3	3	3	4	20
44	5	4	5	4	4	2	4	28	4	3	4	4	5	4	24	4	4	3	4	4	3	22
45	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	1	1	3	11	1	2	4	2	4	1	14
46	3	2	2	3	2	2	1	15	1	1	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	11
47	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	5	3	4	23	3	5	4	3	4	4	23
48	4	2	4	4	3	4	4	25	3	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	3	4	21
49	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	4	4	23
50	4	3	4	3	3	4	3	24	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	3	3	3	21
51	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	4	3	2	4	21	3	3	4	4	4	4	22
52	3	3	5	3	4	4	4	26	4	3	3	4	4	5	23	4	5	4	4	3	3	23
53	4	4	5	4	5	4	4	30	4	5	3	5	4	5	26	5	4	4	4	4	5	26
54	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22
55	4	4	4	4	5	5	4	30	5	4	5	3	4	5	26	4	5	2	4	4	4	23
56	3	2	2	2	4	2	3	18	2	3	2	3	3	1	14	3	3	2	1	3	2	14
57	4	3	2	4	3	4	4	24	4	3	2	4	3	4	20	3	3	3	3	4	4	20
58	4	4	4	4	3	3	4	26	4	2	4	4	4	4	22	4	3	4	3	5	3	22
59	4	3	2	3	4	3	4	23	4	3	4	2	4	2	19	2	3	4	4	2	4	19
60	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	2	4	4	22
61	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	3	22
62	4	4	3	4	4	3	4	26	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	3	4	4	22
63	3	4	4	4	4	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	5	23
64	4	5	4	3	3	4	4	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23
65	4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	5	4	4	26

66	4	5	4	3	4	4	4	28	4	3	4	3	5	4	23	5	4	2	4	4	4	23
67	2	3	2	4	4	3	4	22	3	4	3	3	1	3	17	3	3	3	3	3	3	18
68	3	4	4	4	4	4	4	27	2	4	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	24
69	4	3	3	4	3	2	2	21	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	2	16
70	4	2	4	4	3	4	4	25	4	3	4	3	4	3	21	3	4	2	4	4	4	21
71	4	4	4	4	4	2	2	24	2	2	4	4	4	4	20	3	4	2	4	3	2	18
72	4	4	3	2	3	4	4	24	4	4	3	2	4	4	21	4	4	2	3	3	4	20
73	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	5	2	5	23	4	3	3	5	3	5	23
74	3	3	4	2	3	3	3	21	2	3	4	4	2	2	17	3	2	3	2	4	3	17
75	4	4	2	4	4	3	4	25	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21
76	2	3	4	4	4	3	4	24	4	4	3	4	4	3	22	4	5	3	4	4	3	23
77	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	2	4	21	4	4	3	3	4	4	22
78	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	4	3	21
79	3	4	2	4	4	4	3	24	2	4	4	3	4	3	20	4	3	3	3	4	3	20
80	5	4	3	4	3	3	4	26	2	4	3	4	4	5	22	4	4	3	4	5	3	23
81	4	4	4	5	4	2	4	27	4	2	5	5	3	4	23	3	4	5	4	3	4	23
82	4	3	3	4	5	3	5	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	5	3	23
83	4	4	2	4	4	4	2	24	3	4	4	4	2	4	21	4	2	4	3	4	3	20
84	4	3	3	4	2	2	4	22	3	3	2	3	3	4	18	2	4	5	3	3	3	20
85	4	5	4	3	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	5	3	23
86	3	4	3	2	2	4	4	22	2	4	4	4	3	3	20	4	2	4	3	4	3	20
87	5	4	4	4	4	3	4	28	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21
88	2	3	4	4	4	3	4	24	4	4	3	4	4	3	22	4	3	3	4	4	3	21



89	3	4	2	3	4	4	4	24	4	4	3	4	2	4	21	4	4	5	3	4	4	24
90	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	4	3	21
91	3	4	2	4	4	2	3	22	2	4	4	3	4	3	20	4	3	3	3	4	3	20
92	5	4	3	4	3	3	4	26	2	4	3	4	4	5	22	4	4	3	4	3	3	21
93	5	4	2	4	4	4	4	15	4	2	5	5	3	4	23	3	4	3	4	3	4	21
94	4	3	3	4	5	3	5	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	5	3	23
95	4	4	2	4	4	4	2	24	3	4	4	4	2	4	21	4	2	4	3	4	3	20
96	4	3	3	2	2	2	4	20	3	3	2	3	3	4	18	2	4	3	3	3	3	18
97	4	5	4	3	4	4	3	27	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	5	3	23
98	4	4	3	3	2	4	4	24	2	4	4	4	3	3	20	4	2	4	3	4	3	20



IAIN PALOPO

## RIWAYAT HIDUP



**PUTRI PRAMADITA**, Lahir di Palopo pada tanggal 26 Juni 1998. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan ayah bernama Didi Winarto dan ibu Andi Nirwana. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Balandai Jl. Bangau 7 Kec. Bara Kel. Temalebba Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 373 Batu Putih. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 5 Palopo hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Palopo. Setelah lulus SMA ditahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni yaitu prodi ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis : [putri\\_pramadita\\_mhs@iainpalopo.ac.id](mailto:putri_pramadita_mhs@iainpalopo.ac.id)

IAIN PALOPO