

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh :

AYU FATMALASARI

18 0402 0004

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

M. Ikhsan Purnama, S.E. Sy., M.E.

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Fatmalasari
NIM : 18 0402 0004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 22 September 2022

yang membuat pernyataan,



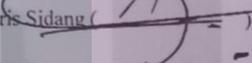
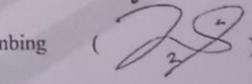
Ayu Fatmalasari
NIM : 18 0402 0004

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu ditulis oleh Ayu Fatmalasari, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0004, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 02 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 08 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 19 Desember 2022

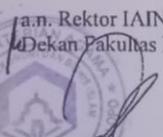
TIM PENGUJI

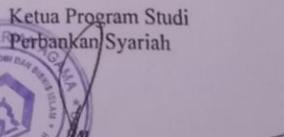
1. Dr. Takdir, S.H., M.H. Ketua Sidang ()
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Sekretaris Sidang ()
3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.I., M.M. Penguji I ()
4. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., Penguji II ()
CAPM., CAPF., CSRA.
5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. Pembimbing ()

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt, yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah cabang Luwu” setelah melalui proses panjang.

Shalawat dan Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah memperjuangkan dan menyebarkan ajaran agama Islam sehingga membawa peradaban perkembangan ilmu pengetahuan yang dirasakan sampai saat ini. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana S1 (strata satu) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Sehingga penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian Skripsi ini masih jauh kata kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti meyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Ramli Samsu Adam dan Ibu Harnidah yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Sungguh peneliti mempersembahkan kepada mereka berdua semoga

senantiasa dalam limpahan kasih sayang Allah Swt serta selalu mendoakan peneliti setiap saat dan memberikan banyak dukungan dalam penyusunan Sripksi ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan 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 dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A, yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menuntut ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Takdir, S.H.,M.H, beserta Bapak Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E.,M.M beserta staf yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam proses ini.
5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.I.,M.M., selaku penguji I dan Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA. selaku penguji II, yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan Skripsi ini.

6. Dr. Takdir, S.H.,M.H, selaku dosen Penasihat Akademik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini, serta seluruh staf yang telah membantu dalam pelayanan akademik.
8. Kepala Perpustakaan, Mahadeng, S.Ag.,M.Pd., Beserta Karyawan mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan Skripsi ini.
9. Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dan nasabah yang telah memberikan informasi dan mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian untuk dijadikan penelitian Skripsi.
10. Sahabat serta teman-teman seperjuangan khususnya kelas PBS A Angkatan 2018 yang selalu setia mendampingi, memberikan semangat, memberikan bantuan selama proses pembelajaran di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
11. Saudara saya Alwi Faliansali, Atya Da'i Reski, Asmin Nor Alim dan Azila Nur Rahmadani yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuanganku, Nurul Afida, Nurshalati Purnawan, Mufida, Sahwa Dewi Aljanna, Ani Indriani Agustini, Adelia Putri dan teman-teman yang lainnya.
13. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah berjuang sampai tahap ini, terima kasih sudah mau menemani, sudah bertahan dan selalu menjadi pendamping

setia. Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini meskipun banyak hambatan, ketegangan namun dapat dilewati dengan baik, karena selalu dan Karyawati dalam lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Semoga bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah Swt.



Palopo, 28 Oktober 2022

Peneliti,

Ayu Fatmalasari

NIM: 18 0402 0004

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	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	Za	Z	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
هـ	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 (').

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</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
اي	<i>fathahdan yā'</i>	Ai	a dan i

وُ	<i>fathah</i> dan <i>wau</i>	Au	a dan u
----	------------------------------	----	---------

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauḷa*

3. 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 اِ اُ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍatul aṭfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*
نُعْمٌ : *nu'ima*
عُدُوْا : *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

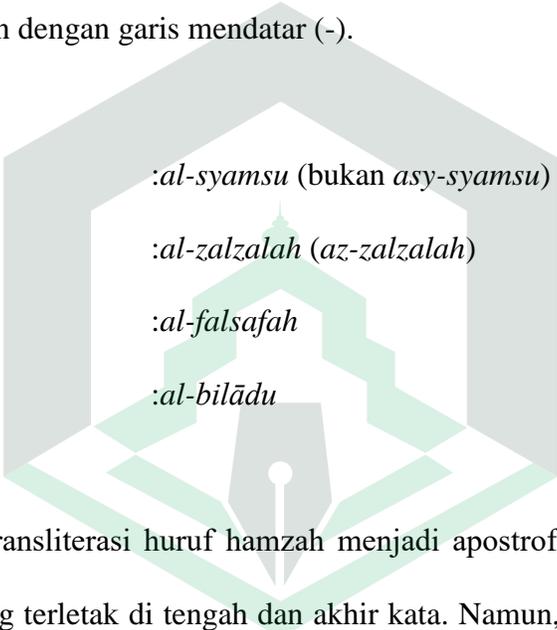
Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi 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	:al-syamsu (bukan asy-syamsu)
الزَّلْزَلَة	:al-zalزالah (az-zalزالah)
أَلْفَلْسَفَة	:al-falsafah
الْبِلَادُ	:al-bilādu

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	:al-nau'
شَيْءٌ	:syai'un
أُمِرْتُ	:umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi dibagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah 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 wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarḥ al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-maṣlahah

9. Lafz al-Jalālah (الله)

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

Contoh:

بِاللهِ *billāh* دِينُ اللهِ *dinullāh*

Adapun *tā' marbuṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis 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 Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḏān al-laḏīunzila fihi al-Qur’ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfi

Al-Maṣlaḥah fi 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 Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>subḥānahūwa ta ‘ālā</i>
SAW.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
As	= <i>‘alaihi al-salām</i>
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 QSĀli ‘Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
HR	= Hadis Riwayat
BSI	= Bank Syariah Indonesia
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR AYAT	xx
DAFTAR HADIS	xxi
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xxv
ABSTRAK	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	6

B. Landasan Teori	8
C. Kerangka Pikir	17
D. Hipotesis Penelitian... ..	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Definisi Operasional Variabel	20
D. Populasi dan Sampel.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	25
H. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat QS Al-Anfaal : 27.....	15
Kutipan Ayat QS Ali-Imran : 159.....	16



DAFTAR HADIS

Hadits tentang Rahn9



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Skala Likert	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Koesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 7 Nota Dinas Penguji

Lampiran 8 Berita Acara Ujian Munaqasyah

Lampiran 9 Dokumentasi

Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

SPSS : *Statistical Package for Social Science*

VIF : Variabel Inflation Factor

Sig : Signifikan

H₀ : Hipotesis Nol

H₁ : Hipotesis Satu

X : Variabel independen

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

x : Kali

< : Kurang dari

> : Lebih dari

= : Sama dengan

+

% : Persen



ABSTRAK

Ayu Fatmalasari, 2022, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasinya yakni Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling* dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 98 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan pembagian koesioner/angket kepada responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan nilai F_{hitung} sebesar $154,192 > F_{tabel}$ sebesar 1,80 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 61,6%. Sedangkan sisanya sebesar 38,4% di pengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRAK

Ayu Fatmalasari, 2022, "*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Luwu Branch Sharia Pawnshops*". Thesis for the Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E.

This thesis discusses the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Luwu Branch Sharia Pawnshops. This study aims to describe the effect of service quality on customer satisfaction at the Luwu Branch of Islamic Pawnshops. This type of research is quantitative research. The population is Sharia Pawnshop Customers of the Luwu Branch. While the sampling technique in this study was accidental sampling with the determination of the sample using the slovin formula of 98 customers. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires/questions to the respondents. The results of this study indicate that: The service quality variable has a simultaneous and significant effect on the increase in the number of customers at the Luwu Branch Sharia Pawnshop with an F_{count} value of $154.192 > F_{table}$ of 1.80 and a sig. $0.000 < 0.05$. The influence of service quality variables on customer satisfaction is 61.6%. While the remaining 38.4% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara, dimana kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta jasa-jasa lainnya. Lembaga keuangan merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Sesuai dengan system keuangan yang ada, maka operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara esensial berbeda dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi integral dari system keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk mencapai tujuan sosial-ekonomi masyarakat islam.¹

Secara umum lembaga keuangan syariah di Indonesia yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank terdiri dari bank umum syariah, bank pembiayaan rakyat syariah. Dan lembaga keuangan non bank terdiri dari pasar modal, perusahaan asuransi, pasar uang, dana pensiun, perusahaan

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi. (Depok: Rajawali Pers, 2018), 5

modal ventura, lembaga pembiayaan, perusahaan anjak piutang (*factoring*), lembaga keuangan syariah mikro dan perusahaan pegadaian.

Perusahaan pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan, kemudian ditaksir oleh pihak pegadaian untuk menilai besarnya jaminan. Besarnya nilai jaminan akan memengaruhi jumlah pinjaman. Sementara ini usaha pegadaian secara resmi masih dilakukan pemerintah. Sedangkan pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan yang dilakukan dalam bentuk *rahn*. Pegadaian syariah hadir di Indonesia dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan Perum Pegadaian membentuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia.

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

Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang

sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional berdasarkan keuntungan yaitu pada pegadaian syariah tidak mengenakan bunga pada nasabah yang mendapatkan pinjaman melainkan jasa penitipan, sedangkan pada pegadaian konvensional mengenakan bunga (sewa modal) pada nasabah yang mendapatkan pinjaman. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional berdasarkan biaya administrasi yaitu pada pegadaian syariah biaya administrasi menurut ketentuan berdasarkan golongan barang, sedangkan pada pegadaian konvensional biaya administrasi berdasarkan persentasi golongan barang. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional berdasarkan perhitungan pinjaman yaitu pada pegadaian syariah jasa simpanan dihitung dengan konstanta di kali dengan taksiran, sedangkan pada pegadaian konvensional sewa modal dihitung dengan persentasi di kali dengan uang pinjaman (UP). Hal inilah yang membedakan antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

Tujuan dari Pegadaian Syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat melakukan riba. Seiring perkembangan zaman pegadaian syariah tidak hanya menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk gadai, tetapi pegadaian syariah juga meluncurkan beberapa produk dan jasa seperti amanah, arrum, tabungan emas, multi pembayaran online.

Dengan pelayanannya yang memuaskan hingga saat ini pegadaian syariah di kota Palopo masih tetap banyak diminati oleh masyarakat Palopo terutama dalam

melakukan transaksi gadai emas. Namun perkembangan teknologi di era global saat ini pastinya menuntut semua serba cepat, termasuk jasa pelayanan dari Pegadaian Syariah kota Palopo. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja pegadaian syariah.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah cabang Luwu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dengan melihat latar belakang dan rumusan masalah adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah cabang Luwu.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan tersebut, manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu seluruh tahapan yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik. Selain itu, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan proses perkuliahan.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu agar dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian ataupun penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan judul ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian terdahulu, penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah sudah diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan objek dan hasil yang berbeda-beda maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian ini.

Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Eling Purnama Sari (tahun 2021) ²	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru).	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Gobah Pekanbaru.
2	Busriadi (tahun 2020) ³	Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis

² Eling Purnama Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru)", *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah, Akuntansi*, Vol. 2, no. 2 (2021), <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1455>

³ Busriadi, "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah di Provinsi Jambi)", *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*, Vol. 2, no. 2 (September 2020), <https://ejournal.iayasnibungo.ac.id/index.php/istikhlaf/article/view/210>

		Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah di Provinsi Jambi)	yang diajukan pada penelitian ini adalah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3	Putri Balqis (tahun 2020) ⁴	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pekalongan Ponolawen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan yang diberikan terhadap nasabah belum terjamin dan masih meragukan nasabah sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen.

Berdasarkan tabel tersebut terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eling Purnama Sari yaitu sama-sama meneliti tentang

⁴ Putri Balqis, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pekalongan Ponolawen*”, Skripsi Sarjana Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2020.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan Eling Purnama Sari dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian.

2. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Busriadi yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dalam bertransaksi di pegadaian syariah. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Busriadi dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian.
3. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Balqis yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pada penelitiannya, sedangkan perbedaannya peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian Putri Balqis tentang kualitas pelayanan, produk dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.

B. Landasan Teori

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Menurut Undang-Undang Perdata 1150 gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu

untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Fiqh Islam mengenal perjanjian gadai yang disebut *rahn*, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan hutang. Gadai (*rahn*) dapat diartikan pula sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan hutang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan *syara* sebagai tanggungan pinjaman (*marhun bih*), sehingga dengan adanya tanggungan utang ini seluruh atau sebagian hutang dapat diterima. Orang yang menyerahkan barang gadai tersebut *rahin*. Orang yang menerima barang gadai disebut *murtahin*, dan barang yang digadaikan disebut *marhun*. Selain itu, terdapat pula *sighat akad*.

Hadis tentang Rahn yaitu:

عَائِشَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ
 وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Terjemahannya:

“Dari Aisyah Radhiyallahu Anha, bahwa Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam pernah membeli bahan makanan dari seorang yahudi dan beliau menggadaikan baju perang dari besi” (*H.R Bukahri no 2513 dan Muslim no 1603*).⁵

⁵Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 1 (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2004), 569.

Pegadaian syariah adalah pegadaian yang menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah, yaitu penyerahan barang yang dilakukan oleh *muqtaridh* (orang yang berhutang) sebagai jaminan atas hutang yang diterimanya. Demikian dengan, pihak yang memberi hutang memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau bagian piutangnya apabila peminjam tidak mampu membayar hutangnya, dengan beberapa ketentuan.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti memberikan kesimpulan bahwa pegadaian syariah adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

b. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah

Tujuan pegadaian syariah yaitu:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada pegadaian syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana dan mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Manfaat pegadaian syariah antara lain:

- 1) Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relative lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan

pembiayaan/kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.⁶

2) Bagi perusahaan pegadaian syariah:

- a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana (gadai konvensional) sedangkan bagi gadai syariah penghasilan bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.
- b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
- c) Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas

Kualitas (*quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan benar atau tersirat. Istilah kualitas menjadi

⁶ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2012), 255.

terdistorsi karena sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti kecantikan, kebaikan, kemewahan. Oleh karena itu, kualitas menjadi konsep yang sulit dimengerti dan hampir tidak mungkin ditangani. Kualitas (*quality*) sering disama artikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, sampai sekarang baik di dunia industry barang maupun industry jasa belum ada definisi sama tentang kualitas.

Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain atau rancangan dan kualitas kesesuaian atau kecocokan. Kualitas rancangan merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kecocokan adalah seberapa baik produk itu sesuai dengan spesifikasi dan kelonggaran yang disyaratkan oleh rancangan itu. Definisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen-elemen berikut:

- 1) Mempertemukan harapan pelanggan (*costumer*)
- 2) Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan
- 3) Kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas.

b. Kriteria Kualitas Pelayanan

Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Bentuk fisik (*Tangibles*)

Tangibles yaitu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

2) Keandalan (*Reability*)

Reability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

4) Jaminan (*Assurance*)

Assurance yaitu kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah.

5) Empaty (*Empathy*)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

3. Pelayanan

Tanpa pelanggan, perusahaan tidak punya apa-apa. Perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan

pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.⁷

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.⁸ Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti memberikan kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu sikap atau cara seorang karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhannya.

⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 116.

⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 80-82.

4. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah *Al-Anfaal* ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

Segala sesuatu yang berada dalam genggaman manusia adalah amanat Allah SWT. Agama adalah amanat Allah SWT, bumi dan segala isinya adalah amanat Allah SWT, keluarga dan anak-anak adalah amanat Allah SWT bahkan jiwa dan raga masing-masing manusia berpotensi yang melekat pada dirinya adalah amanat Allah SWT semua harus dipelihara dan dikembangkan. Amanat Allah SWT terhadap manusia mencakup banyak hal, bukan hanya harta benda yang dititipkan, atau ikatan perjanjian yang disepakati, tetapi termasuk juga rahasia yang dibisikkan.

Berdasarkan penjelasan kandungan ayat diatas peneliti menarik kesimpulan setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati dan amanah untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah,

sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sedangkan dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ 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

Terjemahan: “Maka berkat rahmat Allah SWT engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu manfaatkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah SWT. Sungguh, Allah SWT mencintai orang yang bertawakkal”.

Berdasarkan ayat diatas, bahwasanya setiap manusia harus bersikap lemah lembut agar orang lain bisa merasakan kenyamanan. Jika kita bersikap keras kepada orang lain, maka orang-orang akan menjauh dari kita, apalagi dalam melayani masyarakat yang berbagai macam karakteristik, kebutuhan dan pilihannya, bila instansi tidak mampu memberikan rasa aman dengan sikap lemah lembutnya maka masyarakat enggan untuk datang ke instansi tersebut.

5. Nasabah atau Pelanggan

Pelanggan atau nasabah merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan. Karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah Raja” yang semua kebutuhan dan

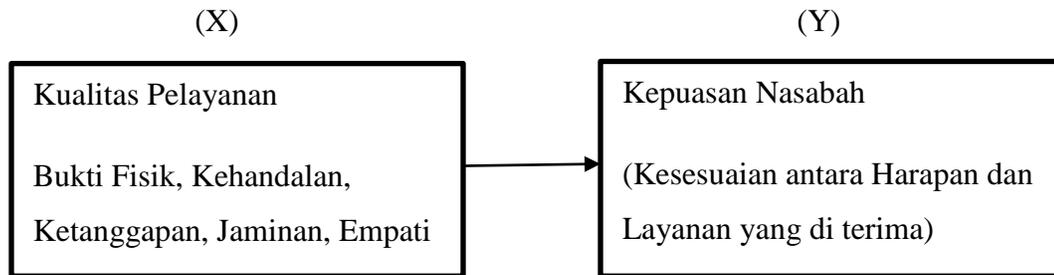
keinginannya harus dipenuhi. Dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran. Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan.⁹

Berdasarkan pengertian diatas peneliti memberikan kesimpulan bahwa nasabah atau pelanggan adalah seseorang yang melakukan suatu transaksi pada lembaga keuangan baik itu Bank atau lembaga Non Bank yang dimana pihak lembaga keuangan memenuhi kebutuhan yang diinginkan para nasabah.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Uraian dalam kerangka berfikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian menjelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁹ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 2



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan/nasabah maka perusahaan harus menilai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Nasabah pegadaian syariah dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang dirumuskan. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dengan posisinya itu maka hipotesis dapat berubah menjadi kebenaran, akan tetapi dapat juga dikatakan tidak sebagai kebenaran.

H_0 = tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_1 = terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang di angkakan). Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang spesifik.¹⁰

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau daerah dimana penelitian akan berlangsung. Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang terletak di Jalan Andi Tenriadjeng, Kelurahan Ponjolae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2022.

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 35.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan memberi makna atau menetapkan kegiatan, atau memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen/nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) b. Reabilitas (<i>reability</i>) c. Daya tangkap (<i>responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>)¹¹
2	Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah adalah pelanggan (<i>costumer</i>) yaitu seseorang yang mendapatkan manfaat produk dan jasa dari sebuah instansi, yang meliputi	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas produk yang dihasilkan b. Kualitas pelayanan yang diberikan c. Harga produk d. Kemudahan mengakses

¹¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandara, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 137.

kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.	produk e. Cara mengiklankan produk
---	--

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan sampel. Populasi adalah keseluruhan sumber data dalam penelitian.¹² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan jumlah 5580 nasabah.

2. Sampel

Sampel mewakili sebagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Pengambilan sampel *Non-Probability Sample* melalui teknik *convenience sampling/accidental sampling*, dimana calon responden dipilih dari orang-orang yang kebetulan berada di lingkungan yang sama dengan peneliti.¹³ Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus untuk menghitung besaran sampel karena populasi memiliki karakteristik yang tidak terbatas, oleh karena itu peneliti menggunakan rumus slovin untuk memudahkan menghitung data dari kuesioner.

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

¹²Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 287-288.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. Ke-6, (Bandung: ALFABETA, 2014), 81.

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (*margin of error*)

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

$$n = \frac{5580}{1 + 5580(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5580}{1 + 55,80}$$

$$n = \frac{5580}{56,80} = 98,23 = 98 \text{ Responden}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi sebanyak 98 responden. Sehubungan dengan populasi yang dipilih oleh peneliti, yaitu seluruh nasabah, maka cara pengambilan sampel dengan metode ini adalah dengan cara stratifikasi (*stratified random sampling*). *Stratified Random Sample* adalah sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak *overlapping* yang disebut *strata*, dan kemudian memilih sebuah sampel secara *random* dari tiap *stratum*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner/Angket

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.¹⁴

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai permintaan penggunaan angket juga ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang dianjurkan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa momen, bentuk tulisan, foto-foto, atau karya dari seseorang.

¹⁴ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 199

Dokumentasi bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian tersebut terjadi dilapangan. Dalam penelitian peneliti mencari data dengan penelitian berupa tulisan, foto-foto untuk mendukung penelitian.

F. Instrument Penelitian

Instrument penelitian atau alat pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur variabel pada suatu penelitian. Data yang kemudian terkumpul dengan memakai instrument tertentu akan dijelaskan serta dideskripsikan serta dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang akan diajukan pada suatu penelitian.¹⁵ Agar memperoleh informasi yang tepat dan akurat, dalam instrument penelitian ini menggunakan alat ukur instrument penelitian yang disebut dengan *skala likert* yang dilakukan agar dapat menguji seberapa kuat suatu subjek setuju dan tidak setuju pada pernyataan dalam skala menggunakan poin 1-5 dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Simbol	Alternative Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

¹⁵ Djaali, *Metodologi Penulisan Kuantitatif*, Cet. 1, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2020), 57.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan *SPSS Versi 20* untuk memperoleh hasil yang terarah dengan taraf signifikansi 0,05 berdasarkan kriteria sebagai berikut.¹⁶ Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji validitas ini dilakukan terhadap 98 responden dengan tingkat validitas $> 0,195$, menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
1	Kualitas Pelayanan	1	0,865	0,195	Valid
		2	0,753	0,195	Valid
		3	0,404	0,195	Valid
		4	0,526	0,195	Valid

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 87.

		5	0,610	0,195	Valid
		6	0,865	0,195	Valid
		7	0,410	0,195	Valid
		8	0,550	0,195	Valid
		9	0,566	0,195	Valid
		10	0,865	0,195	Valid
		11	0,375	0,195	Valid
		12	0,473	0,195	Valid
		13	0,865	0,195	Valid
2	Kepuasan Nasabah	1	0,891	0,195	Valid
		2	0,628	0,195	Valid
		3	0,891	0,195	Valid
		4	0,891	0,195	Valid
		5	0,891	0,195	Valid
		6	0,375	0,195	Valid
		7	0,440	0,195	Valid
		8	0,891	0,195	Valid
		9	0,891	0,195	Valid
		10	0,462	0,195	Valid
		11	0,427	0,195	Valid
		12	0,562	0,195	Valid
		13	0,413	0,195	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dapat dilihat bahwa semua item pernyataan valid, mulai dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dengan diketahui bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,195.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.¹⁷

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Kualitas Pelayanan	0,864	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah	0,891	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dari hasil analisis uji reliabilitas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk Variabel X (kualitas pelayanan) sebesar $0,864 > 0,195$. Variabel Y (kepuasan nasabah) sebesar $0,891 > 0,195$. Sedangkan r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data $(n) = 98$, didapat sebesar 0,195 (lihat pada lampiran tabel r), maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel. Data tersebut dikatakan reliabel karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

¹⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik, untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menentukan data terkini dan model analisis yang sesuai.

a. Uji normalitas

Uji normalitas menentukan apakah populasi data terdistribusi teratur atau tidak. Jika data tidak mengikuti pola distribusi normal, estimasi akan miring. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah metode yang digunakan untuk uji normalitas. Pengambilan keputusannya jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > nilai alpha (5%) dikatakan berdistribusi normal, apabila Asymp. Sig. (2-tailed) < dari nilai alpha maka data tidak normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independen. Adapun cara pengambilan keputusannya adalah jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) nya < 10,0 dikatakan tidak terjadi gejala multikolonieritas.

c. Uji linearitas

Uji linearitas merupakan syarat dalam analisis regresi linear sederhana maupun dalam uji korelasi. Fungsi dari uji linearitas yaitu untuk mengetahui

bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Secara bahasa arti dari linear yaitu hubungan seperti garis lurus.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai Sig. deviation from linearity $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai Sig. deviation from linearity $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Uji regresi linear sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dan jika ada hubungan bagaimanakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Persamaan umum regresi linier sederhana:¹⁸

$$\hat{y} = a + bx$$

Keterangan:

\hat{y} = Subjek dalam variabel dependen (kepuasan nasabah). Dengan simbol \hat{y} supaya dibaca ye topi.

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

¹⁸ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik, untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 90.

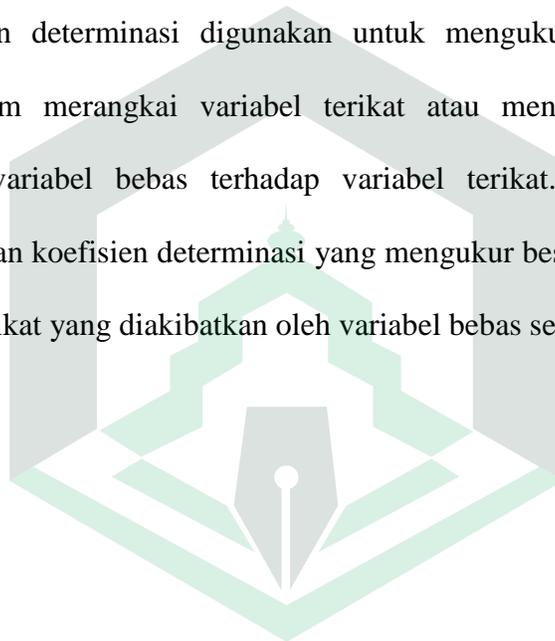
b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

x = variabel independen (kualitas pelayanan)

3. Uji hipotesis

a. Uji koefisien determinasi (Uji- R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam merangkai variabel terikat atau mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R Square (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Kemudian berdiri beberapa Pegadaian Syariah di berbagai daerah, salah satu cabangnya yang bermula berada di Jalan Andi Tadda dan dipindahkan sekarang di Jalan Andi Tenriadjeng, Kelurahan Ponjalae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo.

Pegadaian Syariah Cabang Luwu berdiri sejak tahun 2013, yang hadir untuk memberikan pelayanan/jasa keuangan berbasis Syariah bagi masyarakat Kota Palopo. Keberadaan Pegadaian Syariah Cabang Luwu merupakan tempat pegadaian yang strategis, mudah dijangkau karena alat transportasi mudah ditemui, dan letaknya yang berada di Jalan Andi Tendriadjeng yang merupakan pusat keramaian kota dan sebagai penghubung Jalan ke Palopo, Pegadaian Syariah Andi Tenriadjeng sangat dikenal masyarakat luas. Pegadaian Syariah Cabang Luwu, memiliki ahli taksir yang dengan cepat menaksir, beberapa nilai riil barang jaminan tersebut. Biasanya nilai taksiran lebih rendah dari nilai pasar hal ini dimaksud apabila terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman, maka

dengan mudah pihak Pegadaian Syariah melelang jaminan yang diberikan nasabah dibawah harga pasar.¹⁹

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Luwu

a. Visi Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Pada tahun 2013 Pegadaian Syariah Cabang Luwu menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

b. Misi Pegadaian Syariah Cabang Luwu

- 1) Membantu program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha mikro dan kecil.
- 2) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- 3) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

3. Slogan Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya, Pegadaian Syariah mempunyai slogan yang dipegang teguh, yaitu: “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan dan kebutuhan dana dalam pelayanan dan dalam waktu yang relatif singkat.

¹⁹ Dokumentasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu, pada tanggal 7 November 2022

b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

Slogan hanya digunakan untuk keperluan bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, dan lain-lain. Selain itu slogan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, amplop dinas, dan sebagainya.

4. Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah Cabang Luwu

a. Tujuan

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

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya

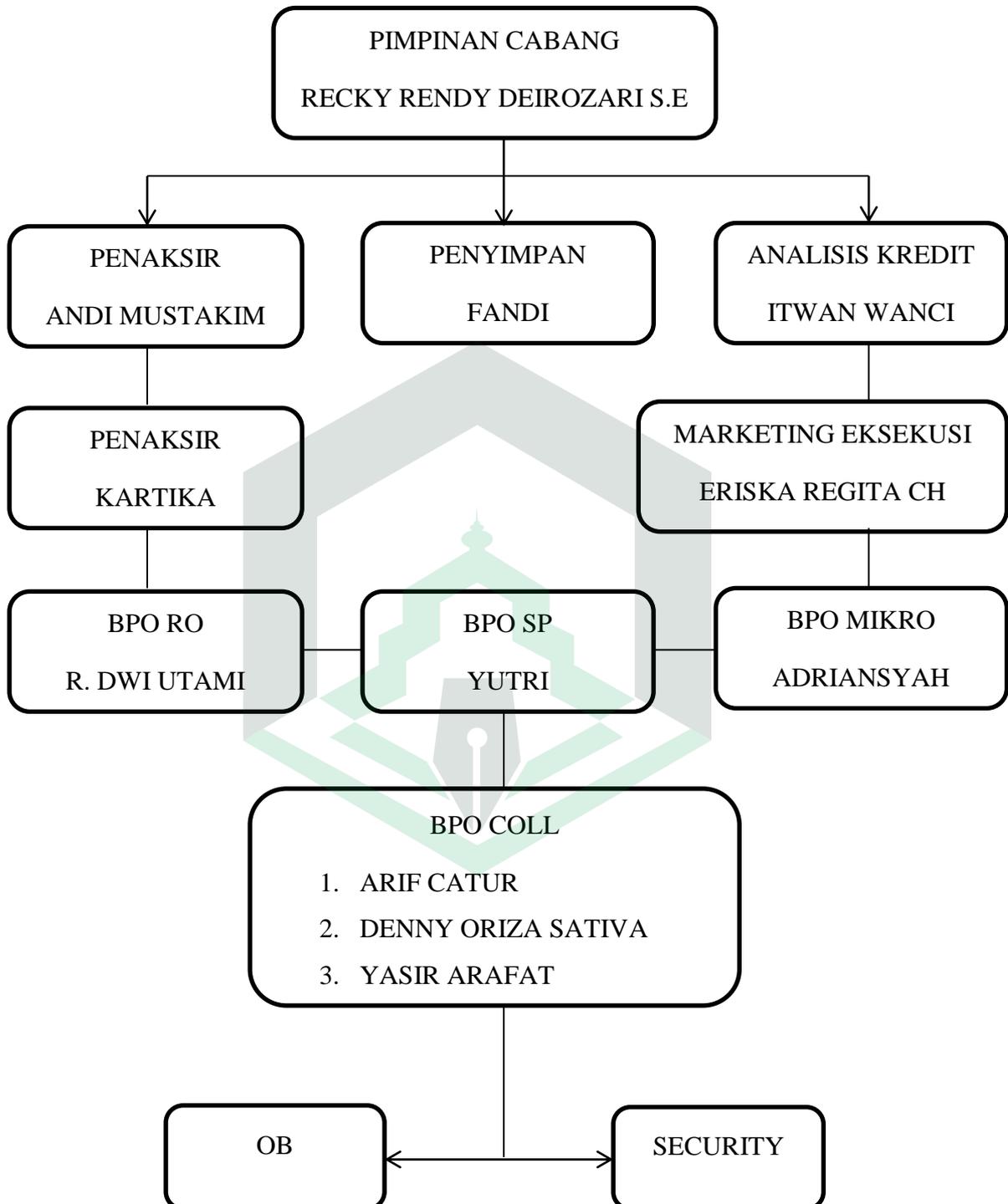
Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu di pelajari, dipahami, dihayati dan dilaksanakan oleh seluruh instansi Pegadaian Syariah yaitu INTAN yang terdiri dari:

- 1) Inovatif
 - a) Berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif
 - b) Berorientasi pada solusi bisnis
- 2) Nilai moral tinggi
 - a) Taat beribadah
 - b) Jujur dan berpikir positif
- 3) Terampil
 - a) Kompeten di bidang tugasnya
 - b) Selalu mengembangkan diri
- 4) Adi layanan
 - a) Cepat tanggap
 - b) Empati, santun, dan ramah
- 5) Nuansa citra
 - a) Bangga sebagai insan pegadaian
 - b) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan

5. Struktur Organisasi

Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang terletak di jalan Andi Tendriadjeng Kota Palopo. Struktur organisasinya dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar/bagan 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



Adapun tugas-tugas dari masing-masing organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah:

- a. Pimpinan cabang, sebagai pemimpin pelaksanaan teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pimpinan cabang juga bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah dan membantu kelancaran pelaksanaan tugas Kantor Cabang.
- b. Penaksir cabang, bertugas menaksir marhun barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.
- c. Penyimpan, bertugas mengurus gudang barang jaminan emas dan dokumen kredit dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengadministrasikan barang jaminan dan dokumen sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan dan dokumen kredit.
- d. Kasir, bertugas melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC.
- e. Security, bertugas untuk mengamankan harta perusahaan dan seluruh lingkungan kantor dan sekitarnya.
- f. Office Boy, bertugas untuk menjaga kebersihan baik itu didalam gedung maupun diluar gedung.

6. Produk-produk Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Pegadaian Syariah memiliki beberapa produk-produk yang menjadi dasar bagi pegadaian untuk menarik minat para nasabah. Adapun produk-produk Pegadaian Syariah yaitu:

a. Gadai Syariah (*Ar-Rahn*)

Gadai syariah adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya dipungut biaya administrasi dan *ijarah* (biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan) dengan waktu yang cepat kebutuhan nasabah segera terpenuhi.

Rahn adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan atas hutang. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua hutang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi. Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin kecuali seizin Rahin, dengan tidak mengurangi nilai Marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.²⁰

b. *Ar-rum*

Ar-rum merupakan hasil pengembangan produk (*ar-rahn* untuk usaha mikro kecil). *Ar-rum* adalah skim pembiayaan berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan system pengembalian secara angsur tiap bulan dengan jumlah tetap, namun pelunasan sekaligus juga dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon *ijarah* dan jaminan atas agunan berupa BPKB kendaraan bermotor.

²⁰Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua (Jakarta: Prenadamedia, 2016), 412.

c. Mulia

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan mana secara rill. Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu yang fleksibel.²¹

d. Amanah

Amanah adalah skim pemberian pinjaman kepada masyarakat yang berpenghasilan tetap guna kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini menetapkan system Syariah dengan akad murabahah yaitu pemberian pinjaman. Para pegawai tetap atau instansi tertentu dapat memanfaatkan produk ini dengan cara memberikan besarnya penghasilan.

Amanah merupakan produk Pegadaian Syariah yang berupa cicilan kendaraan. Pinjaman yang ditawarkan yakni minimal Rp 5 Juta – Rp 45 Juta dengan jangka waktu pinjaman 12-60 bulan. Dalam produk Amanah, nasabah dikenakan biaya administrasi (*mu'nah akad*) sebesar Rp 200.000 untuk mobil dan Rp 70.000 untuk motor. Di Pegadaian Syariah tidak dikenakan bunga, namun ada biaya pemeliharaan barang (*mu'nah*). Biaya *mu'nah* untuk Amanah itu adalah 0,95% dikali harga kendaraan.

²¹Mita Rahmawati Fauziah, "Investasi Logam Mulia (Emas) di Pegadaian Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah", *Jurnal Tahkim* Vol. 15 No. 1 (2019), 67. https://www.academia.edu/download/62011767/06-Mita_Rahmawati_Fauziah20200206-48096-8t.

e. Arrum haji

Arrum haji merupakan produk Pegadaian Syariah yang berupa pembiayaan untuk mendapatkan porsi nomor antrean ibadah haji secara syariah. Jaminan yang digunakan adalah emas. Biaya administrasi pinjaman ini yakni sebesar Rp 270.000 dengan pinjaman minimal Rp 1,9 Juta dan maksimal Rp 25 Juta dalam jangka waktu 1-5 tahun. Selain biaya administrasi, nasabah akan dikenakan biaya tambahan yang akan dipergunakan untuk biaya pemeliharaan barang jaminan yang dititipkan.

B. Karakteristik responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	10	10,3%
2	Perempuan	88	89,7%
	Total	98	100%

Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah menggunakan *Googleforms* menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak (88 responden atau 89,7%) dan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah reaponden (10 responden atau 10,3%). Jadi, nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu rata-rata adalah perempuan.

2. Berdasarkan usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	19 – 25 tahun	15	15,1%
2	26 – 30 tahun	20	20,2%
3	31 – 35 tahun	20	20,2%
4	36 – 40 tahun	20	20,3%
5	40 tahun keatas	23	24,2%
	Total	98	100%

Responden dalam penelitian ini yaitu 98 orang, responden yang berusia 19-25 tahun ada 15 responden atau 15,1%, responden yang berusia 26-30 tahun ada 20 responden atau 20,2%, responden yang berusia 31-35 tahun ada 20 responden atau 20,2%, responden yang berusia 36-40 tahun ada 20 responden atau 20,3%, dan responden yang 40 tahun ke atas ada 23 responden atau 24,2%. Jadi rata-rata responden Pegadaian Syariah Luwu berusia 40 tahun keatas.

3. Berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	5	5,2%
2	Pegawai Swasta	17	17,1%
3	Pelajar/Mahasiswa	9	9,2%
4	Wiraswasta	35	35,4%

5	Lainnya	32	33,1%
	Total	98	100%

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang status pekerjaannya PNS ada 5 orang atau 5,2%, responden yang status pekerjaannya pegawai swasta ada 17 orang atau 17,1%, responden yang status pekerjaannya pelajar/mahasiswa ada 9 orang atau 9,2%, responden yang status pekerjaannya wiraswasta ada 35 orang atau 35,4%, responden yang status pekerjaannya lainnya ada 32 orang atau 33,1%. Jadi rata-rata responden Pegadaian Syariah Cabang Luwu bekerja sebagai wiraswasta.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal
- 2) Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Penelitian ini melakukan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.96239354
	Absolute	.043
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.037
Kolmogorov-Smirnov Z		.422
Asymp. Sig. (2-tailed)		.994

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dari hasil uji normalitas data menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh hasil nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,994 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,994 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Dalam menilai model regresi digunakan uji multikolinearitas untuk melihat ada tidaknya kolerasi. Jika variabel bebas tidak memiliki korelasi, maka model regresinya baik.

Jika nilai tolerance lebih besar dari $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Jika nilai VIF lebih kecil dari $< 10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas menghasilkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	11.283	3.814		2.958	.004			
1 Kualitas Pelayanan	.811	.065	.785	12.417	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dari tabel uji multikolinearitas menghasilkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel kualitas pelayanan $1,000 < 10,00$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan sebesar $1,000 > 0,10$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji linearitas

Fungsi dari uji linearitas yaitu untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)		1666.188	16	104.137	15.272	.000
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	Linearity	1367.250	1	1367.250	200.516	.000
		Deviation from Linearity	298.938	15	19.929	2.923	.001
	Within Groups		552.312	81	6.819		
	Total		2218.500	97			

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai Sig. deviation from linearity sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji regresi linear sederhana

Tujuan dari uji regresi linear sederhana adalah analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh atau variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.283	3.814		2.958	.004
1 Kualitas Pelayanan	.811	.065	.785	12.417	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diketahui nilai Constant (a) sebesar 11,283, sedangkan nilai kualitas pelayanan (b/koeffisien regresi) sebesar 0,811, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,283 + 0,811X$$

Persamaan tersebut yaitu:

- a. Konstanta sebesar 11,283, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 11,283

- b. Koefisien regresi X sebesar 0,811 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,811. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- b. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $12,417 > t_{tabel} 1,988$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

3. Uji hipotesis

a. Uji simultan (Uji F)

Uji F ini diperoleh untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat secara simultan atau bersama-sama saling berpengaruh. Dan didapatkan F_{tabel} sebesar dari $F(k ; n - k) = F(2 ; 98 - 2) = 2 ; 96$. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima serta sebaliknya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1367.250	1	1367.250	154.192	.000 ^b
	Residual	851.250	96	8.867		
	Total	2218.500	97			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dari tabel uji F tersebut menghasilkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $154,192 > 1,80$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dibuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji R^2 diperoleh untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi untuk dua variabel digunakan adalah *R Square*.

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.612	2.978

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20

Dari tabel uji R^2 menghasilkan nilai Koefisien Determinasi *R Square* sebesar 0,616 dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 61,6%. Sedangkan sisanya sebesar 38,4% di pengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini akan menjawab pernyataan apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer yaitu kuesioner untuk menanggapi rumusan masalah. Koesioner terdiri dari 26 pernyataan, setiap pernyataan menggunakan alternative jawaban yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Jumlah sampel penelitian ini adalah 98 responden dan di uji dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20.

Ada beberapa tahapan pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penggunaan Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas (metode *Kolmogorov Smirnov One-Sample*), Uji Multikolinearitas dan Uji Linearitas. Dan untuk Uji Hipotesis menggunakan Uji-F (Uji Simultan) dan Uji R^2 (Koefisien Determinasi).

Berikut adalah hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dengan beberapa tahapan pengujian:

1. Dari hasil uji normalitas data menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh hasil nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,994 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,994 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
2. Dari tabel uji multikolinearitas menghasilkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel kualitas pelayanan $1,000 < 10,00$. Sedangkan

nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan sebesar $1,000 > 0,10$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

3. Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai Sig. deviation from linearity sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam teori Djafri dalam buku *Manajemen Pelayanan* menyatakan bahwa untuk meningkatkan jumlah perusahaan, perlu ada langkah-langkah strategis yang dilakukan salah satu yang menjadi sorotan adalah pengaturan hubungan nasabah yang biasa disebut manajemen pelayanan nasabah.²² Pelayanan kepada nasabah sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi cenderung kepada pengabdian artinya sikap berkepihakan pegawai kepada nasabah sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ani Maftuhah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah.²³

Dalam penelitian Stevani dkk juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT

²²Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 59-60.

²³Ani Maftuhah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan", *Skripsi (STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020)*, 79.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Berastagi.²⁴ Hal ini membuktikan bahwa pelayanan menjadi pengaruh yang penting dan harus diperhatikan karena jika pelayanannya memuaskan maka akan meningkatkan jumlah nasabah. Dalam penelitian Sofiana menyatakan bahwa pegawai harus lebih mendekati diri kepada nasabah agar Pegadaian Syariah dikenal lebih perhatian dari pada pesaing serta memberikan fasilitas yang terbaik dan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.²⁵ Dalam penelitian Suharyono juga menyatakan bahwa strategi pelayanan Pegadaian Syariah harus sesuai dengan yang diharapkan nasabah karena nasabah adalah raja selain itu pelayanan terbaik berdampak baik pula pada kemajuan Pegadaian Syariah.²⁶ Pegadaian Syariah ini merupakan satu-satunya Pegadaian berlabel syariah di Luwu sehingga penduduk muslim seharusnya tidak perlu khawatir dengan riba.

²⁴Stevani Agnes Tasya, Rasmulia Sembiring dan Kristanty Marina Natalia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi”, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020), 15. <http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>.

²⁵Yenni Sofiana, “Implementasi Kebijakan Pelayanan untuk Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sibolga)”, *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 4 No. 2 (2019), 223-224. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/557>.

²⁶Suharyono dan Nurul Hidayah, “Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”, *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Vol 3, No. 1 (2020), 46. <https://ejournal.stiesnubengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/34>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu maka dapat disimpulkan bahwa: dapat dibuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasilnya jika kualitas pelayanan membaik, dan nasabah merasa puas dengan pelayanannya maka dapat dipastikan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu di Kota Palopo akan lebih meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disusun, maka selanjutnya peneliti memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Luwu agar dapat mempertahankan serta meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar dapat menjadi tempat terpercaya bagi nasabah untuk menggadaikan barangnya serta melakukan transaksi lain, karena kualitas pelayanan yang memuaskan serta kompetitif dapat meningkatkan jumlah nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bahwa penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan peneliti selanjutnya bisa melihat variabel selain yang dianalisis untuk

mendapatkan hasil yang berbeda yang dapat berpengaruh terhadap jumlah nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Alu Syaikh. *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 1 Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'I, 2004.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Rosmawati. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandara. *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Arifin, Tajul. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. Ke-6, Bandung: ALFABETA, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitas dan R&D*, Cet.20 Bandung: Alfabeta, 2014.
- Djaali. *Metodologi Penulisan Kuantitatif*, Cet. 1, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2020.

- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik, untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua Jakarta: Prenadamedia, 2016.
- Djafri, Novianty. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- Sari, Eling Purnama. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru)”, *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah, Akuntansi*, Vol. 2, no. 2 (2021), <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1455>
- Busriadi. “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah di Provinsi Jambi)”, *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*, Vol. 2, no. 2 (September 2020), <https://ejournal.iaiyasnibungo.ac.id/index.php/istikhlaf/article/view/210>
- Balqis, Putri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pekalongan Ponolawen”, Skripsi Sarjana Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2020.
- Fauziah, Mita Rahmawati. “Investasi Logam Mulia (Emas) di Pegadaian Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, *Jurnal Tahkim* Vol. 15 No. 1 (2019), 67. https://www.academia.edu/download/62011767/06-Mita_Rahmawati_Fauziah20200206-48096-8t.

Dokumentasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu, pada tanggal 7 November 2022

Maftuhah, Ani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan”, *Skripsi* STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020.

Tasya, Stevani Agnes, Rasmulia Sembiring dan Kristanty Marina Natalia. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi”, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020), 15. <http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>.

Sofiana, Yenni. “Implementasi Kebijakan Pelayanan untuk Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sibolga)”, *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 4 No. 2 (2019), 223-224. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/557>.

Suharyono dan Nurul Hidayah. “Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”, *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Vol 3, No. 1 (2020),46. <https://ejournal.stiesnubengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/34>.

L

A

M

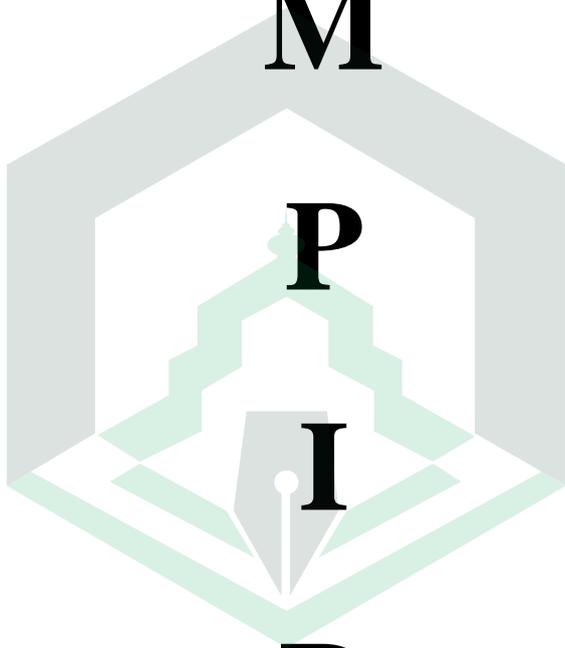
P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Ditempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Amin.

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

Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah, dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu**".

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat peneliti,

Ayu Fatmalasari

NIM. 18 0402 0004

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara-i/Responden

Ditempat

Dengan Hormat

Bersama ini, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-i/Responden untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara-i/Responden berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara-i/Responden tidak akan mempunyai dampak negatif terhadap jabatan atau pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara-i/Responden saat ini. Karena tujuan pengajuan kuesioner ini hanya untuk pengumpulan data guna keberhasilan dalam penyusunan skripsi peneliti yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**.

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Alamat :

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil Pegawai Swasta

Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

A. Petunjuk Pengisian

1. Berikan *cheklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju

- c. KS = Kurang Setuju
- d. TS = Tidak Setuju
- e. STS = Sangat Tidak Setuju

B. Daftar Pernyataan

Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 sampai 1 pada pertanyaan yang diberikan.

Catatan:

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel X (kualitas pelayanan)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab					
2	Pegadaian syariah memiliki tempat parkir yang aman					
3	Pegadaian syariah memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap					
4	Karyawan mengatasi keluhan nasabah dengan baik					
5	Karyawan melakukan komunikasi dengan nasabah, baik surat menyurat maupun hubungan telepon					
6	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila					

	terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melaksanakan dengan nasabah lain					
7	Pegadaian tidak pernah salah melakukan pencatatan					
8	Karyawan selalu menepati janji apabila berjanji kepada nasabah					
9	Karyawan melayani nasabah dengan sigap dan tanggap					
10	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah					
11	Kesediaan karyawan untuk membantu nasabah tidak ada					
12	Adanya kerapian dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan					
13	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian syariah					

2. Variabel Y (kepuasan nasabah)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya lebih senang bertransaksi di pegadaian syariah cabang luwu dibandingkan cabang lain					
2	Saya akan mengajak keluarga saya untuk menggunakan produk di pegadaian syariah cabang luwu					

3	Menurut saya selama ini pegadaian syariah cabang luwu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan					
4	Saya tidak pernah khawatir merugi bila bertransaksi di pegadaian syariah cabang luwu					
5	Saya percaya barang yang saya gadaikan tetap terjaga dengan baik dan tidak akan hilang di pegadaian syariah					
6	Saya bangga menjadi nasabah pegadaian syariah cabang luwu					
7	Saya akan menceritakan kepada kerabat saya bahwa pegadaian syariah memiliki citra positif yang baik					
8	Saya akan tetap menjadi nasabah di pegadaian syariah cabang luwu					
9	Walaupun banyak penawaran dari perusahaan lain saya akan tetap menggunakan produk pegadaian syariah					
10	Saya senantiasa mempromosikan keunggulan teknologi pegadaian syariah dengan baik kepada masyarakat					
11	Menurut saya pegadaian syariah mengetahui kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah sehingga saya					

	merasa puas dan terus melakukan transaksi					
12	Saya tidak pernah kecewa dengan pelayanan pegadaian syariah cabang luwu					
13	Harga taksiran sesuai dengan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa puas					



Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian

HASIL KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU

R	KUALITAS PELAYANAN													X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
7	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	62
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
12	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	62
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	63
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
15	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	59
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
17	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	63
21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	63
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	57
24	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63
25	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	57
26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63
27	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	62
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	62
29	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	60
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	62
31	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63

71	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	61
72	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	59
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	55
74	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
75	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	55
76	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	55
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
78	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	51
79	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
80	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	4	4	53
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
82	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	58
83	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	59
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
85	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	55
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
87	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	52
88	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	53
89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
90	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	59
91	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	56
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
93	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	59
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	52
95	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	55
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52
97	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	50
98	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	46

R	KEPUASAN NASABAH													Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	60
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	62
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	59
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	61
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	61

9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
11	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	59
12	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	59
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	61
14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	60
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
16	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	59
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	62
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	62
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	63
22	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	61
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
26	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	59
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	61
28	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	62
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
32	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	59
33	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	56
34	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	55
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
36	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	59
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	61
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	62
49	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	63
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	56
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
43	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	62
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	54
46	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	51
47	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	61

48	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	55
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
50	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	61
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	63
53	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	62
54	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	60
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	56
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	57
57	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	56
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	54
59	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	56
60	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	56
61	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	60
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	61
63	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	58
64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	54
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
66	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	62
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	54
68	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	58
69	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
70	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	56
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	64
72	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	58
73	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	50
74	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	53
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	55
76	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	56
77	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	54
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	64
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	62
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
85	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	54
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53

87	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	54
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	53
89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	56
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	62
91	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	50
93	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	59
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
95	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	59
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
97	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	52
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	46



item _4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.074	.019	.000	.000	.140	.006	.006	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	1.000**	.446**	1.000**	1	1.000**	.181	.237*	1.000**	1.000**	.150	.276**	.277**	.247*
item _5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.074	.019	.000	.000	.140	.006	.006	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	1.000**	.446**	1.000**	1.000**	1	.181	.237*	1.000**	1.000**	.150	.276**	.277**	.247*
item _6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.074	.019	.000	.000	.140	.006	.006	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.181	.339**	.181	.181	.181	1	.156	.181	.181	.082	.303**	.082	.139
item _7	Sig. (2-tailed)	.074	.001	.074	.074	.074	.125	.074	.074	.422	.002	.422	.172	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	.237*	.131	.237*	.237*	.237*	.156	1	.237*	.237*	.434**	.168	.496**	-.026
item _8	Sig. (2-tailed)	.019	.200	.019	.019	.019	.125	.019	.019	.000	.099	.000	.800	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	1.000**	.446**	1.000**	1.000**	1.000**	.181	.237*	1	1.000**	.150	.276**	.277**	.247*
item _9	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.074	.019	.000	.000	.140	.006	.006	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	1.000**	.446**	1.000**	1.000**	1.000**	.181	.237*	1.000**	1	.150	.276**	.277**	.247*

item _10	Pearson Correlati on	.150	.264**	.150	.150	.150	.082	.434**	.150	.150	1	.130	.888**	.127	.462**
	Sig. (2- tailed)	.140	.009	.140	.140	.140	.422	.000	.140	.140		.203	.000	.214	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
item _11	Pearson Correlati on	.276**	.190	.276**	.276**	.276**	.303**	.168	.276**	.276**	.130	1	.130	.214*	.427**
	Sig. (2- tailed)	.006	.061	.006	.006	.006	.002	.099	.006	.006	.203		.203	.034	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
item _12	Pearson Correlati on	.277**	.320**	.277**	.277**	.277**	.082	.496**	.277**	.277**	.888**	.130	1	.127	.562**
	Sig. (2- tailed)	.006	.001	.006	.006	.006	.422	.000	.006	.006	.000	.203		.214	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
item _13	Pearson Correlati on	.247*	.410**	.247*	.247*	.247*	.139	-.026	.247*	.247*	.127	.214*	.127	1	.413**
	Sig. (2- tailed)	.014	.000	.014	.014	.014	.172	.800	.014	.014	.214	.034	.214		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Skor _tota l	Pearson Correlati on	.891**	.628**	.891**	.891**	.891**	.375**	.440**	.891**	.891**	.462**	.427**	.562**	.413**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

B. Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	13

2. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	13



Lampiran 4: Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.96239354
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.037
Kolmogorov-Smirnov Z		.422
Asymp. Sig. (2-tailed)		.994
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11.283	3.814		2.958	.004		
1 Kualitas Pelayanan	.811	.065	.785	12.417	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	(Combined)	1666.188	16	104.137	15.272	.000
	Between Groups	1367.250	1	1367.250	200.516	.000
	Deviation from Linearity	298.938	15	19.929	2.923	.001
Within Groups		552.312	81	6.819		
Total		2218.500	97			

Lampiran 5: Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T) dan Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.283	3.814		2.958	.004
1 Kualitas Pelayanan	.811	.065	.785	12.417	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1367.250	1	1367.250	154.192	.000 ^b
	Residual	851.250	96	8.867		
	Total	2218.500	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.612	2.978

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Lampiran 6: Nota Dinas Pembimbing

M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp

Hal : skripsi an. Ayu Fatmalasari

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama : Ayu Fatmalasari
NIM : 18 0402 0004
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr,vnb.

Pembimbing



M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.

Tanggal : 10 November 2022

Lampiran 7: Nota Dinas Penguji

Dr.Ahmad Syarief Iskandar, S.E.I., M.M.
Tadjuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. : -
Hal : skripsi an. Ayu Fatmalasari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama : Ayu Fatmalasari
NIM : 18 0402 0004
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Penguji I



Dr.Ahmad Syarief Iskandar, S.E.I., M.M.

Tanggal: 15 November 2022

Penguji II



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

Tanggal: 15 November 2022

Lampiran 8: Berita Acara Ujian Munaqasyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Bitti No. Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada hari ini Jumat, tanggal 02, bulan Desember tahun 2022 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

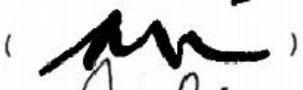
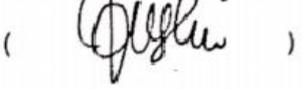
Nama : Ayu Fatmalasari
NIM : 18 0402 0004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Dinyatakan **LULUS UJIAN** / ~~TIDAK LULUS~~ dengan **NILAI 94**.....dan masa perbaikan...f... pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Skripsi diterima tanpa perbaikan
 Skripsi diterima dengan perbaikan
 Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H (Ketua Sidang/Penguji) ()
2. Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M (Penguji I) ()
3. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CARS., CAPM., CAPF (Penguji II) ()
CSRA
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E (Pembimbing I/ Penguji I) ()

Lampiran 9: Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP



Ayu Fatmalasari, lahir di Dusun Garassi, Desa Cakkeawo, Kec. Suli, Kab. Luwu pada tanggal 05 Februari 2000. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan seorang Ayah bernama Ramli Samsu Adam dan Ibu bernama

Harnidah. Saat ini, bertempat tinggal di Dusun Garassi, Desa Cakkeawo, Kec. Suli, Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 357 Cakkeawo. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 03 Cakkeawo hingga tahun 2015. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMKN 2 Luwu, setelah lulus SMKN di tahun 2018, penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulis tugas akhir skripsi ini mampu memberi kontribusi bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**

Contact person penulis : ayu_fatmalasari0004@iainpalopo.ac.id