

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN GADAI EMAS DI
PEGADAIAN SYARIAH DIMASA PANDEMIC COVID-19**

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*



IAIN PALOPO

Oleh

WULAN RAMADHANI

17 0402 0146

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

2022

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN GADAI EMAS DI
PEGADAIAN SYARIAH DIMASA PANDEMIC COVID-19**

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*



IAIN PALOPO

Oleh

WULAN RAMADHANI

17 0402 0146

Pembimbing:

Dr. Adzan Noor Bakri, SE. Sy., MA.EK

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : WULAN RAMADHANI

Nim : 17 0402 0146

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

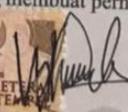
1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 April 2022

Yang membuat pernyataan

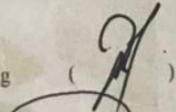
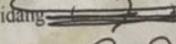
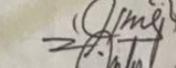
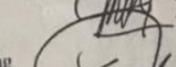
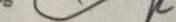

METSE
TEMP
E88B5AKX181467218
WULAN RAMADHANI
NIM 17 0402 0146

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Gadai Emas di Pegadaian Syariah di Masa Pandemi COVID-19 yang ditulis oleh Wulan Ramadhani, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0146, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 02 November 2022 Miladiyah bertepatan dengan 07 Rabiul Akhir 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 01 Desember 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang |  |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A | Sekretaris Sidang |  |
| 3. Akbar Sabani, S.El., M.E | Penguji I |  |
| 4. Megasari, S.Pd., M.Sc | Penguji II |  |
| 5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek. | Pembimbing |  |

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo


Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP. 1990724 200312 1 002



Dekan Program Studi Perbankan Syariah
Institut Agama Islam Negeri Palopo


Dendri, S.E., M.M
NIP. 1990724 200312 1 001



PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ (اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analsis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Dimasa Pandemic Covid-19” setelah melalui proses yang panjang.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan.

Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Abdullah dan ibunda Rahmawati, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta saudariku yang selama ini membantu mendoakanku. Semoga Allah SWT., mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. H. Muammar Arafat Yusmad selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Muhaemin, M.A selaku Wakil Rektor Bidang

Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.

2. Dr. Takdir, S.H., M.H., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta 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 dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Ilham, S.Ag.,M.A., yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Hendra Safri. S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo dan selaku pembimbing beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Adzan Noor Bakri, SE. Sy., MA.EK selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Akbar Sabani, S.EI., M.E Megasari, S.Pd., M.Sc selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan masukan saran dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. selaku dosen penasehat akademik
8. Recky Rendy Derosari selaku pimpinan cabang Pegadaian syariah cabang Palopo dan beserta pegawai yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
9. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
10. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri

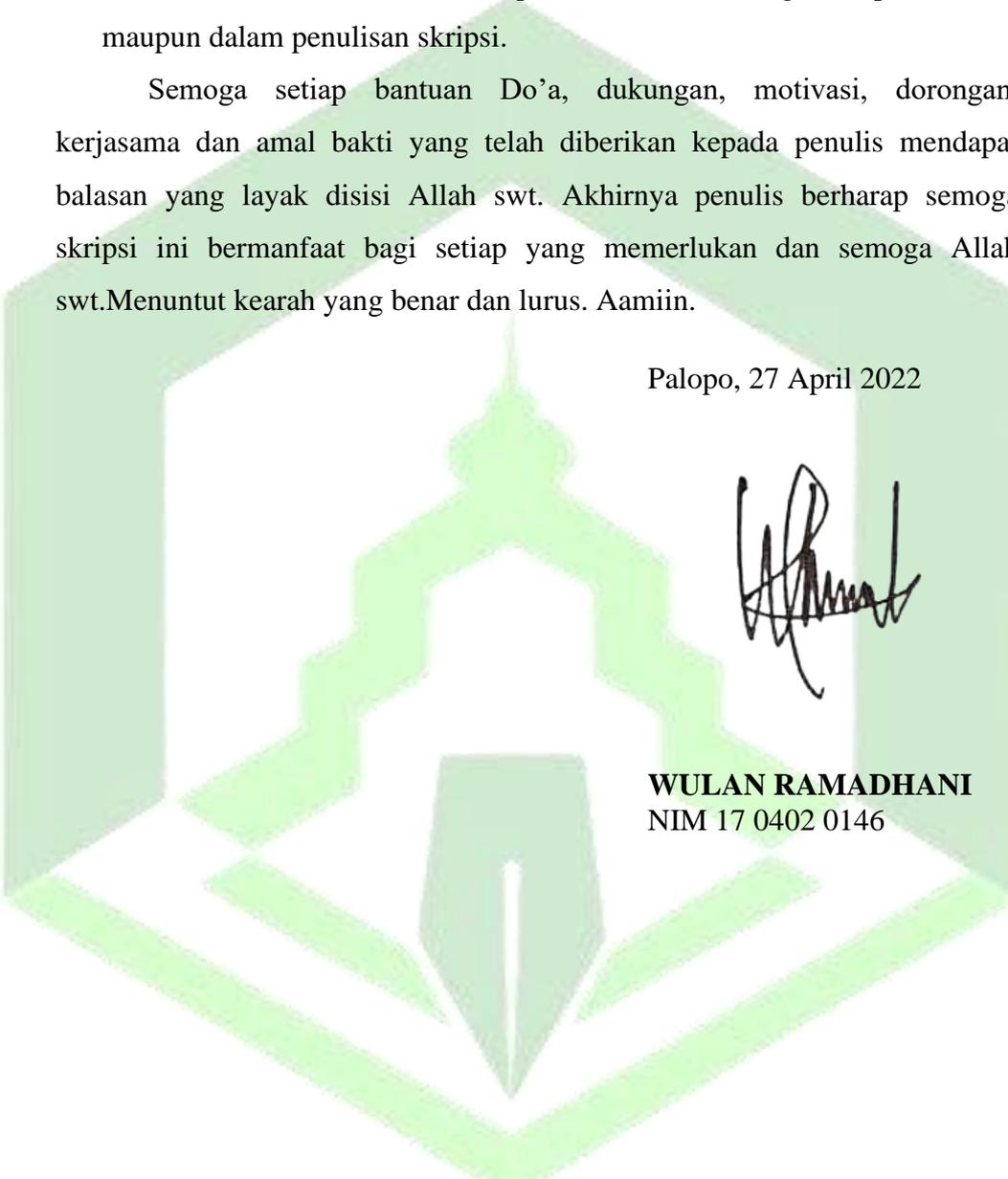
(IAIN) Palopo, terkhusus angkatan 2017 juga teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang selama ini berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka dalam kegiatan perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.

Semoga setiap bantuan Do'a, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah swt. Menuntut kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 27 April 2022



WULAN RAMADHANI
NIM 17 0402 0146



IAIN PALOPO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasi nya 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	Śa'	Ś	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Śad	Ś	Es dengan titik di bawah
ض	Đađ	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik di bawah

ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

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

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<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
اَيّ	<i>fatḥah dan yā’</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fatḥah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هُوْلَ : *hau-la*

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 ...	<i>fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

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

4. Tā marbūtah

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ

: *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

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

6. Kata Sandang

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

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

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

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
<i>ainulāh</i>	<i>illāh</i>

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

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	<i>hum fī rahmatillāh</i>
---------------------------	---------------------------

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

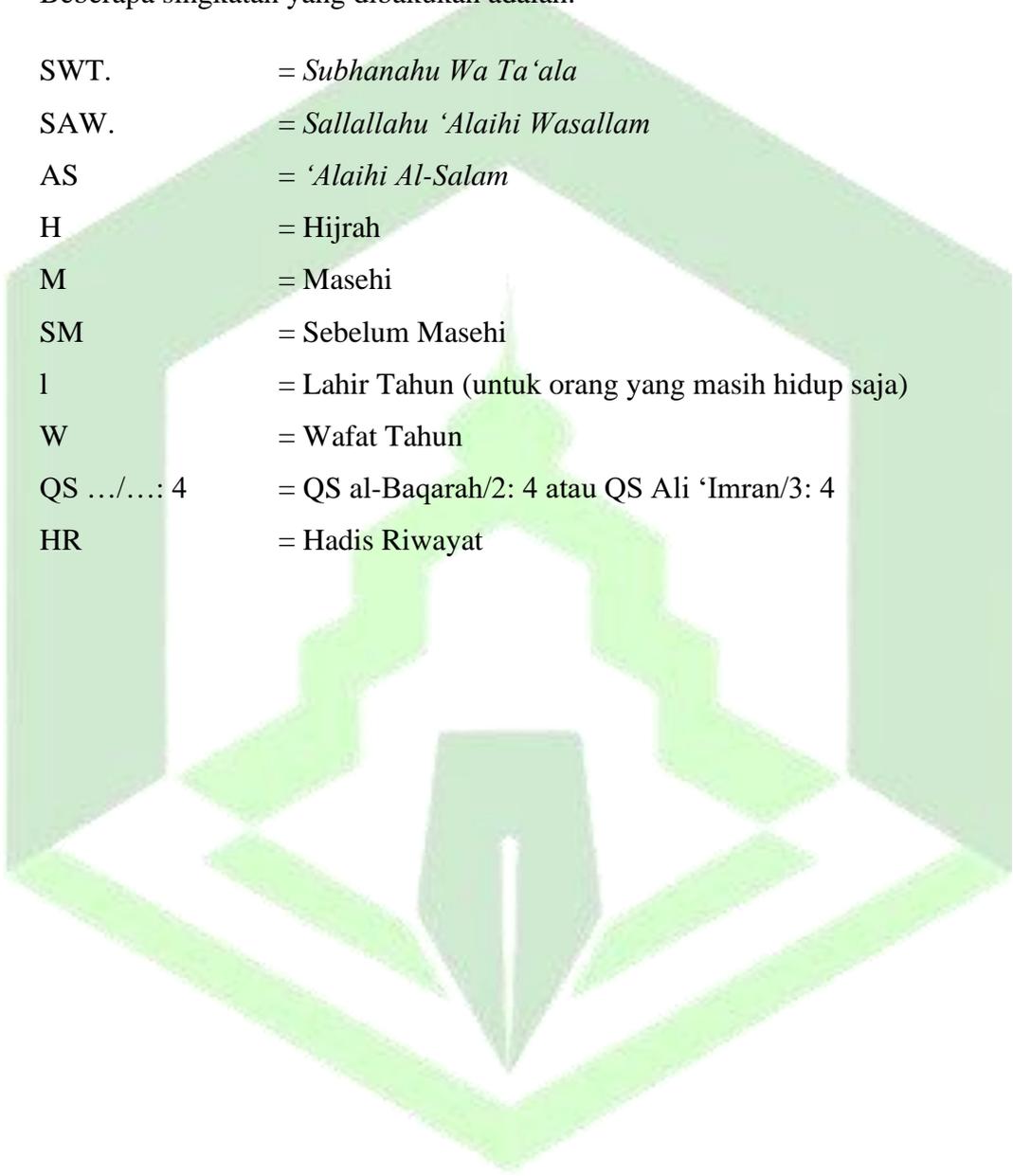
Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad
Ibnu)

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

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</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 QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR AYAT.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	6
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Definisi Operasional Variabel	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Uji Instrumen Penelitian.....	28
H. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	60

B. Saran 60

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	25
Tabel 3.3 Penilaian Uji KMO	31
Tabel 3.4 Penilaian Uji MSA	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.11 Hasil Uji KMO.....	48
Tabel 4.12 Hasil MSA	49
Tabel 4.13 Hasil uji Communalitiesi	49
Tabel 4.14 Hasil Ujii Totali Variancei Explainedi.....	50
Tabel 4.15 Rotated Component Matrix.....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>scree plot</i>	52
Tabel 4.17 Faktor-Faktor Terbentuk.....	54
Tabel 4.8 Persentase Pengaruh Faktor-Faktor Terbentuk.....	54

IAIN PALOPO

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

<i>Simbol</i>	<i>Keterangan</i>
IAIN	Institut Agama Islam Negeri Palopo
SPSS	Statistical Package for Sosial Science
:	Bagi
x	Kali
-	Kurang
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel
Y	Variabel
%	Persen
≤	Tidak lebih dari atau Kurang dari atau sama dengan
≥	Tidak kurang dari atau lebih dari atau sama dengan
≠	Tidak sama dengan
H ₀	Hipotesis Nol
H ₁	Hipotesis satu
KD	Koefisien Determinasi
N	Jumlah subjek atau responden
A	Konstanta
B	Variabel dependen
X	Variabel independen
E	epsilon (standarerror)
Marhun	Barang Yang Dimanfaatkan Oleh Rahin ataupun Murtahin
Rahin	Orang Yang Memberikan Gadai.
Murtahin	Orang Yang Menerima Gadai
Rahn	Gadai
Ijarah	Akad Yang Digunakan Untuk Memanfaatkan Sesuatu Dalam Jangka Waktu Tertentu Setelah Membayar Biaya Tertentu

IAIN PALOPO

ABSTRAK

Wulan Ramadhani, 2022. “*Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Dimasa Pandemic Covid-19*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Adzan Noor Bakri.

Skripsi ini membahas tentang apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di masa Pandemic Covid-19. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa Pandemic Covid-19. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang menggunakan angket/kuesioner. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 yang merupakan nasabah menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di tahun 2019-2021. Teknik Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis faktor yang terdiri dari *Kaiser-Meiyer-Oklin (KMO)* dan *Measure Sampling Adequancy (MSA)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 faktor yang terbentuk yaitu faktor internal, faktor biaya ijarah, faktor empati, faktor jaminan dan faktor persepsi. Kelima faktor yang terbentuk dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di masa pandemic covid-19. Sedangkan faktor utama dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di masa pandemic covid-19 yaitu faktor internal. Faktor tersebut terbentuk karena karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah, karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah, taksiran emas yang tinggi, kesesuaian jumlah dana dan kesesuaian dalam penaksiran berat emas.

Kata kunci: Keputusan, Nasabah, Pegadaian Syariah, Covid-19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan sektor ekonomi Negara dan masyarakat menjadi terpuruk. Masyarakat yang paling terdampak pandemi Covid-19 adalah masyarakat yang bekerja pada sektor informal seperti ojek online, sopir angkot, dan sopir taksi, pedagang kuliner, pedagang kaki lima, dan pedagang UMKM, dll. Penghasilan mereka turun secara drastis akibat pandemi Covid-19 ini.¹ Selain itu masyarakat yang bekerja pada sektor industri sebagai pekerja atau buruh pada suatu perusahaan industri. Penurunan omset perusahaan yang disebabkan melemahnya daya beli masyarakat yang disebabkan Covid-19 berdampak terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK).²

Untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya masyarakat melakukan gadai. Gadai menjadi jalan keluar untuk mendapatkan uang tunai dalam waktu yang secepat mungkin dengan jaminan barang berharga berupa emas, kendaraan bermotor, surat-surat berharga, dan lainnya. Emas merupakan logam mulia yang memiliki nilai tinggi. Karena itu, semua masyarakat Indonesia pasti memiliki aset berharga seperti emas agar jika sewaktu-waktu ada kebutuhan yang mendesak,

¹ Syafrida, Safrizal Safrizal, and Reni Suryani. "Pemutusan hubungan kerja masa pandemi Covid-19 perusahaan terancam dapat dipailitkan." *Pamulang Law Review* 3.1 (2020): 19-30.

² Dina Sofia Aprilia, and Inaya Sari Melati. "Pengaruh Jumlah Tenaga Kerja, Modal Usaha dan Bauran Pemasaran Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Sentra Batik Kota Pekalongan." *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* 2.1 (2021): 1-14.

emas tersebut bisa dijual atau digadaikan. Produk gadai yang ditemui di Pegadaian Syariah maupun lembaga keuangan syariah adalah emas. Untuk membuat banyaknya masyarakat Kota Palopo melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Luwu KCP Palopo. Di tahun 2020 jumlah nasabah Pegadaian Syariah sebanyak 3000 orang lebih, dengan peningkatan sebesar 3,77% dari tahun sebelumnya. Masyarakat lebih banyak jaminan seperti emas, mulai kadar 10-24 karat.

Belakangan tahun ini terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat. Diduga terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat memilih produk gadai emas. Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan hal ini didukung dengan penelitian oleh Fakhurradhi,³ Achmad Fahim⁴ dan Reza Kurnia Ningsih dan Mukhlis⁵, hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas. Kemudian faktor biaya ijarah hal ini didukung dengan penelitian oleh Sofyan Bachmid, *et.al.*,⁶ Khotriah, *et.al.*⁷ Karlina Noviyanti⁸

³ Fakhurradhi. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn Di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli." *SINTESA: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan* 2.1 (2021): 78-100.

⁴ Achmad Fahim, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Di Unit Pegadaian Syariah Suci Gresik." *Jurnal Qiema (Qomaruddin Islamic Economics Magazine)* 5.2 (2019): 179-195.

⁵ Reza Kurnia Ningsih, and Mukhlis. "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang." *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance* 11.1 (2021): 26-33.

⁶ Sofyan Bachmid, *et al.* "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2.1 (2020): 70-86.

menunjukkan bahwa biaya ijarah memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas. Faktor ketiga yaitu faktor nilai taksiran emas hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummi Kalsum Nasution⁹ dan Siti Nurhalizah Sitompul,¹⁰ hasil temuannya menunjukkan bahwa nilai taksiran emas memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas.

Tujuan penulisan ini untuk melengkapi penelitian terdahulu tentang “Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah”. Dalam penelitian ini, faktor yang diduga sebagai faktor yang mendasari keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di Pegadaian Syariah adalah faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas.

Tulisan ini ditujukan untuk melengkapi dari penelitian terdahulu tentang “Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah” dengan cara Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas di pegadaian syariah. Sejalan dengan itu, pertanyaan dijawab dalam penelitian ini yaitu apa saja yang

⁷ Muhammad Saleh Khotriah, and Selvia Nuriasari. "Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro." *Sigma-Mu* 11.1 (2019): 63-81.

⁸ Karlina Noviyanti, Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang. *Diss. Uin Raden Fatah Palembang*, 2021:91

⁹ Ummi Kalsum Nasution. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. *Diss. IAIN Padangsidimpuan*, 2021:78

¹⁰ Siti Nurhalizah Sitompul. Pengaruh nilai taksiran, dan faktor situasional terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. *Diss. IAIN Padangsidimpuan*, 2021:68

memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa Pandemic Covid-19. Kemudian pertanyaan tersebut memberi arah bagi pemahaman tentang faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah. Serta Pegadaian Syariah dapat mencari solusi dalam meningkatkan jumlah nasabahnya, agar Pegadaian Syariah bisa lebih unggul dibandingkan dengan pegadaian konvensional di Kota Palopo.

Tulisan ini di dasarkan pada suatu hipotesis bahwa faktor kualitas pelayanan, biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas berpengaruh terhadap keputusan masyarakat melakukan gadai emas di pegadaian syariah. Dengan adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang dilakukan oleh pemerintah indonesia dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19, akan tetapi hal tersebut berdampak pada pendapatan nasabah, sehingga masyarakat berusaha mencari pendapatan lain untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari.¹¹ Salah satu alternatif tersebut yaitu menggadaikan emasnya di pegadaian syariah. akan tetapi selain faktor tersebut ada faktor lain yang memengaruhi masyarakat memilih menggadaikan emasnya di pegadaian syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah yaitu apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa Pandemic Covid-19?

IAIN PALOPO

¹¹ Rizqi Jauharotul Amalia, And Hendri Hermawan Adinugraha. "Restrukturisasi Pembiayaan Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Perikatan Islam." *Kunuz: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1.2 (2021): 107-109.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa Pandemic Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan menjadi salah satu referensi kajian dalam penelitian serupa dengan menambahkan variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan, yaitu untuk membantu pihak manajemen dalam memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak manajemen terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah.

b. Bagi Pembaca,

Bagi Pembaca, yaitu untuk sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa Pandemic Covid-19. Selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sejauh ini studi tentang faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas, cenderung memiliki hubungan positif dan negatif. variabel independen dalam penelitian ini yaitu faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas. Beberapa penelitian yang cenderung berpengaruh positif yaitu penelitian yang dilakukan oleh Pertama Fakhurradhi¹² hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas. Kedua Sofyan Bachmid, *et.al* menunjukkan bahwa biaya ijarah memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas. Ketiga Ummi Kalsum Nasution¹³ hasil temuannya menunjukkan bahwa nilai taksiran emas memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas.

Sedangkan penelitian yang cenderung negatif yaitu penelitian yang dilakukan oleh Khotriah, *et.al*¹⁴ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi keputusan masyarakat melakukan gadai emas. Ilham, hasil

¹² Fakhurradhi. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn Di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli." *SINTESA: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan* 2.1 (2021): 78-100.

¹³ Ummi Kalsum Nasution. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Diss. IAIN Padangsidimpuan, 2021:78

¹⁴ Muhammad Saleh Khotriah, and Selvia Nuriasari. "Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro." *Sigma-Mu* 11.1 (2019): 63-81.

penelitian yang diperoleh adalah nilai taksiran dan ijarah yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.¹⁵ Berikut merupakan tabel dari penelitian terdahulu yang relevan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Fakhrurrahmi	<i>Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn Di Pegadaian Cabang Pembantu Sigli</i>	Faktor harga; Faktor kualitas layanan; Faktor syariah; Faktor lokasi dan; Faktor promosi.	Faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan nasabah adalah: Faktor harga; Faktor kualitas layanan; Faktor syariah; Faktor lokasi dan; Faktor promosi. Dari Kelima faktor tersebut, faktor harga yang menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan rahn Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Sigli.
2.	Ummi Kalsum Nasution	<i>Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan</i>	Promosi, prosedur kemudahan serta nilai taksiran emas	Variabel nilai taksiran emas secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.
3	Sofyan Bachmid,et al	<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai</i>	Faktor nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara

¹⁵ Ilham. "Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri." *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi* 1.1 (2021): 109-125.

		<i>Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam</i>	signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas
4	Khotriah, et al	<i>Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro.</i>	biaya ijarah dan Layanan
			Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya ijarah memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani dan Layanan yang baik tidak memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami
5	Ilham	<i>Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri</i>	nilai taksiran dan ijarah
			Hasil penelitian yang diperoleh adalah nilai taksiran dan ijarah yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah

Mengidentifikasi hasil review untuk penelitian terdahulu mengenai faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah, banyak mengkaji tentang hubungan positif dan hubungan negatif antara keduanya. Masih ada perbedaan pendapat dari beberapa penelitian, serta tidak ada yang membahas faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas dan keputusan nasabah secara bersamaan. Hal tersebut menjadi latar belakang persoalan terhadap penelitian ini dan pada penelitian

sebelumnya lebih cenderung dengan adanya hubungan positif dan negatif antara faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah. Melihat dari kecenderungan tersebut maka dirasa masih perlu untuk meneliti hubungan antara faktor kualitas pelayanan, faktor biaya ijarah dan faktor nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah.

B. Landasan Teori

1. Perilaku Konsumen

Menurut James F. Engel et al., berpendapat bahwa perilaku konsumen diartikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului menentukan tindakan-tindakan tersebut. Kemudian Davis L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, mengemukakan bahwa perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa.¹⁶

Engel, Blackwell, dan Miniard, mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.¹⁷

¹⁶ A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, , (Bandung:Eresco Anggota IKAPI, 1998). 3

¹⁷Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghali Indonesia, 2011). 4.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

Menurut Setiadi bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2002) bahwa perilaku konsumen merupakan perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga, yang membeli produk untuk konsumsi personal. Dari beberapa pengertian perilaku konsumen yang diberikan oleh para ahli pemasaran, maka dapat disimpulkan, yaitu :

- a. Perilaku konsumen menyoroti individu dan rumah tangga.
- b. Perilaku konsumen menyangkut suatu proses keputusan sebelum pembelian serta tindakan dalam memperoleh, memakai, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk.
- c. Perilaku konsumen meliputi perilaku yang dapat diamati seperti jumlah yang dibelanjakan, kapan, dengan siapa, siapa saja, dan bagaimana barang yang sudah dibeli dikonsumsi.

Selain itu juga terdapat variabel-variabel yang tidak dapat diamati, seperti nilai-nilai yang dimiliki konsumen, kebutuhan pribadi, persepsi,

bagaimana konsumen mengevaluasi alternatif, dan apa yang dirasakan konsumen tentang kepemilikan dan penggunaan produk yang bermacam-macam.

Konsumen yang rasional (*mustahlik al-aqlani*) akan membelanjakan pendapatan pada berbagai jenis barang yang sesuai dengan kebutuhan jasmani maupun rohaninya. Cara seperti ini dipastikan dapat mengantarkannya pada keseimbangan hidup yang memang menuntut keseimbangan kerja dariseluruh potensi yang ada, mengingat, terdapat sisi lain diluar sisi ekonomi yang juga butuh untuk berkembang. Karakteristik ini didasari atas fiman Allah dalam Al-quran. An-Nisā'/4:5:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Terjemahnya:

dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik.¹⁸

Berdasarkan ayat tersebut menjelaskan bahwa di dalam Islam sangat memberikan penekanan tentang cara membelanjakan harta, dalam Islam sangat dianjurkan untuk menjaga harta dengan hati-hati termasuk menjaga nafsu supaya tidak terlalu berlebihan dalam menggunakan. Rasionalnya konsumen akan memuaskan konsumsinya sesuai dengan kemampuan barang

IAIN PALOPO

¹⁸ Departemen Agama RI. *al-Quran Terjemahan*. (Bandung: CV Darus, 2015). 34

dan jasa yang dikonsumsi serta kemampuan konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut.¹⁹

2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen

Memahami perilaku membeli (buying behavior) dari pasar sasaran merupakan tugas penting dari manajemen pemasaran. Untuk memahami hal ini perlu diketahui faktor-faktor apakah yang memengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian. Faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:²⁰

a. Faktor eksternal

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang memengaruhi perilaku konsumen antara lain:

1) Kebudayaan

Sifat dari kebudayaan sangat luas dan menyangkut segala aspek kehidupan manusia. Kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengertian, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Mempelajari perilaku konsumen adalah mempelajari perilaku manusia, sehingga perilaku konsumen juga ditentukan oleh kebudayaan yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa. Jadi perilaku konsumen sangat ditentukan oleh kebudayaan yang melingkupinya, dan

IAIN PALOPO

¹⁹ M. Quraish Shihab. *Tafsir al-misbah*. (Jakarta: Lentera Hati 2, 2002). 12

²⁰ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Yogyakarta :CAPS, 2012). 251

pengaruhnya akan selalu berubah setiap waktu sesuai dengan kemajuan atau perkembangan zaman dan masyarakat itu.

2) Kelas sosial

Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen yang bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan keanggotaannya mempunyai nilai minat dan perilaku yang sama. Dengan memahami perilaku konsumen antar masing-masing kelas sosial maka perusahaan dapat menyelenggarakan dan melaksanakan program-program pemasaran yang efektif dan efisien.

3) Keluarga

Keluarga digunakan menggambarkan berbagai macam bentuk rumah tangga. Dalam keluarga masing-masing anggota dapat berbuat hal yang berbeda dalam membeli sesuatu. Setiap anggota keluarga memiliki selera dan keinginan yang berbeda. Oleh karena itu perusahaan dalam mengidentifikasi perilaku konsumen harus mengetahui siapa perlu, pengambil inisiatif, pembeli atau siapa yang memengaruhi keputusan untuk membeli dengan mengetahui peranan dari masing-masing anggota keluarga, maka perusahaan dapat menyusun program-program pemasaran dengan lebih baik dan terarah.

4) Kelompok referensi dan kelompok sosial

Kelompok referensi adalah kelompok yang menjadi ukuran seseorang untuk membentuk kepribadian perilakunya. Biasanya masing-masing kelompok mempunyai pelopor opini yang dapat memengaruhi

anggota dalam membeli sesuatu. Sedangkan kelompok sosial merupakan himpunan manusia yang hidup bersama, saling berhubungan timbal balik, pengaruh memengaruhi dan kesadaran untuk tolong menolong. Suatu kelompok tidak merupakan kelompok yang statis, akan tetapi selalu berkembang, dan akan mengalami perubahan-perubahan dalam aktivitas maupun bentuknya. Perkembangan dan perubahan suatu kelompok sosial dan memengaruhi individu-individu dalam suatu kelompok dalam berperilaku.

b. Faktor Internal

Faktor-faktor lingkungan internal yang memengaruhi perilaku konsumen adalah:

1) Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Tanpa motivasi seseorang tidak akan terpengaruh untuk mencari kepuasan terhadap dirinya.

2) Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Persepsi dapat melibatkan penafsiran seseorang atas suatu kejadian berdasarkan pengalamannya.

3) Belajar

Belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Proses belajar terjadi karena adanya interaksi antara manusia yang dasarnya bersifat individual dengan lingkungan khusus tertentu. Perubahan perilaku seseorang terjadi melalui keadaan saling memengaruhi antara dorongan, rangsangan, petunjuk-petunjuk penting jawaban, faktor penguat dan tanggapan. Proses belajar pada suatu pembelian terjadi apabila konsumen ingin menanggapi dan memperoleh suatu kepuasan, atau sebaliknya tidak terjadi apabila konsumen dikecewakan oleh produk yang kurang baik.

4) Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertindak laku. Kepribadian mencakup kebiasaan-kebiasaan, sikap dan ciri-ciri sifat dan watak yang khusus yang menentukan perbedaan perilaku dari tiap-tiap individu, dan yang berkembang apabila orang tadi berhubungan dengan orang lain. Sedangkan konsep diri memengaruhi perilaku konsumen di dalam pembelian. Konsep diri merupakan pendekatan yang dikenal luas untuk menggambarkan hubungan antara konsep diri dalam konsumen dengan image merek dan image penjual.

5) Kepercayaan dan sikap

Kepercayaan adalah suatu pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai sesuatu. Kepercayaan ini merupakan citra produk

dan merek. Sedangkan sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategis untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman, definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.²¹

Sehubungan dengan peranan *contact person* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellent*. Menurut Elhaitammy 2011, Yang dimaksud dengan *service excellent* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan

IAIN PALOPO

²¹ Parasuraman. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. (New Jersey : Prentince Hall, 2013). 78

dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu :²²

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahani
- d. Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellent jika salah satu atau lebih dari keempat faktor tersebut tidak terpenuhi. Dengan demikian upaya mencapai excellent bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Excellent service adalah upaya ekstra dalam pelayanan sebuah proses yang bisa memuaskan pelanggan dalam jangka waktu yang lama dan terus menerus untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Sedangkan *delight service* adalah usaha pelayanan maksimal sebuah proses yang bisa mengejutkan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha-usaha tersebut dilakukan perusahaan untuk mendapatkan excellent customer dan delight customer. *Excellent customer* adalah pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tetapi belum menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan. Sedangkan *delight customer* adalah pelanggan yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang di berikan

²² Tjiptono fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. (Yogyakarta: Andi, 2011). 78

perusahaan dan tumbuh rasa loyalitas atas layanan tersebut untuk menggunakannya kembali di lain waktu.²³

4. Biaya Ijarah

Biaya ijārah atau biaya sewa yang biasa di Pegadaian disebut dengan ijārah adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak Pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya ijārah dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak Pegadaian. Dengan akad Ijarah pihak Pegadaian Syariah menyimpan dan merawat marhun milik rahin di tempat yang telah disediakan oleh pihak Pegadaian Syariah. Karena adanya akad Ijarah maka timbul ujarah. Dari akad ini, dimungkinkan bagi Pegadaian Syariah untuk menarik sewa (*ujrah*) atas jasa pengolahan marhun, yaitu biaya yang dipungut untuk sewa tempat, pengamanan dan pemeliharaan marhun milik rahin selama digadaikan dengan tarif per 10 hari.

Cara perhitungan biaya ijarah adalah dengan mengetahui terlebih dahulu nilai taksiran barang yang akan digadaikan, kemudian dibagi Rp. 10.000 (ini adalah konstanta ketetapan dari Pegadaian Syariah), setelah itu dikali tarif (penentuan tarif untuk emas ditetapkan Rp 73) dan perhitungannya seperti ini $Rp\ 3.680.000 : Rp\ 10.000 \times Rp\ 73 = Rp\ 26.864$ per 10 hari. Biaya-biaya yang ditetapkan Pegadaian Syariah untuk nasabahnya adalah biaya administrasi dan biaya Ijarah. Biaya administrasi dibayarkan oleh nasabah di

IAIN PALOPO

²³ Arista Atmadjati. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. (Jakarta: Deepublish, 2018).

awal akad ketika proses pencairan berlangsung, sedangkan biaya Ijarah dibayarkan diakhir jatuh tempo ketika nasabah melunasi kewajibannya.²⁴

5. Nilai Taksiran Emas

Metode yang digunakan untuk penentuan karat dan berat emas milik nasabah gadai di Pegadaian Syariah adalah dengan menggunakan metode uji gosok. Metode uji gosok digunakan untuk mengujikemurnian emas, caranya adalah emas agunan nasabah digosok pada batu, kemudian ditetesi zat kimia. Zat kimia yang digunakan adalah Asam Nitrat, Asam Klorida, dan campuran dari keduanya yang disebut air raja (*aqua regia*). Prosedur analisis untuk mengetahui karat emas adalah dengan menimbang emas agunan nasabah di atas timbangan digital (berat kering), lalu tentukan berat emas jika ditimbang dalam air (berat basah), berat kering – berat basah = volume. Jadi berat jenis adalah berat kering dibagi volume. Setelah mengetahui berat jenis dari emas, selanjutnya menggunakan acuan tabel untuk mengetahui karatase emas.

Pegadaian Syariah memberikan taksiran nilai emas 80% sampai dengan 95% dari berat agunan. Adapun jangka waktu gadai diberikan selama empat bulan dan dapat diperpanjang lagi jika belum dapat melunasi pokok gadai dengan membayar biaya sebagaimana biaya awal gadai emas dan biaya penitipan agunan (*ujroh*) per lima belas hari. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai. membayar jasa simpanan, maka pihak gadai syariah melakukan pelelangan terhadap

²⁴ Ike Fujianty, Amrullah Hayatudin, and Panji Adam. "Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 26/Dsn-Mui/Iii/2002 Tentang Penentuan Biaya Ijarah dalam Sistem Gadai Emas (Studi Kasus di Pegadaian Syariah KCP Pajajaran Bandung)." *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah* (2019): 104-108.

barang jaminan tersebut. Apabila terjadi kelebihan antara nilai penjualan dengan pokok pinjaman, jasa simpanan dan pajak maka kelebihan tersebut dalam jangka waktu satu tahun. Jika nasabah tidak mengambil sampai habisnya jangka waktu pengambilan, maka kelebihan dana tersebut akan diserahkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai dana ZIS.²⁵

6. Keputusan

Keputusan ialah suatu cara pendekatan penanganan permasalahan yang terdiri dari identifikasi permasalahan, mencari data, sebagian evaluasi pengganti, membuat keputusan membeli serta sikap sehabis membeli yang lewat pelanggan.²⁶ Pengambilan keputusan ialah sesuatu cara jalan keluar permasalahan. Dalam menyudahi produk apa yang hendak dibeli, beberapa pelanggan memakai psikologis yang serupa dalam memutuskannya. Meski faktanya bermacam pelanggan kesimpulannya memilah benda yang berlainan beda buat di beli itu diakibatkan oleh perbandingan karakter individu serta akibat sosial.²⁷

Cara pembelian yang khusus terdiri dari beberapa proses selanjutnya: identifikasi permasalahan, pencarian data, penilaian pengganti, keputusan pembelian serta sikap sesudah pembelian. Kewajiban penjualan merupakan

²⁵ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam*. (Jakarta: Kencana, 2010), 281.

²⁶ Philip Kotler dan Garry Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008).78

²⁷ Boyd-Walker-Larreche, PKedua. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. (Jakarta: Erlangga.2000).102

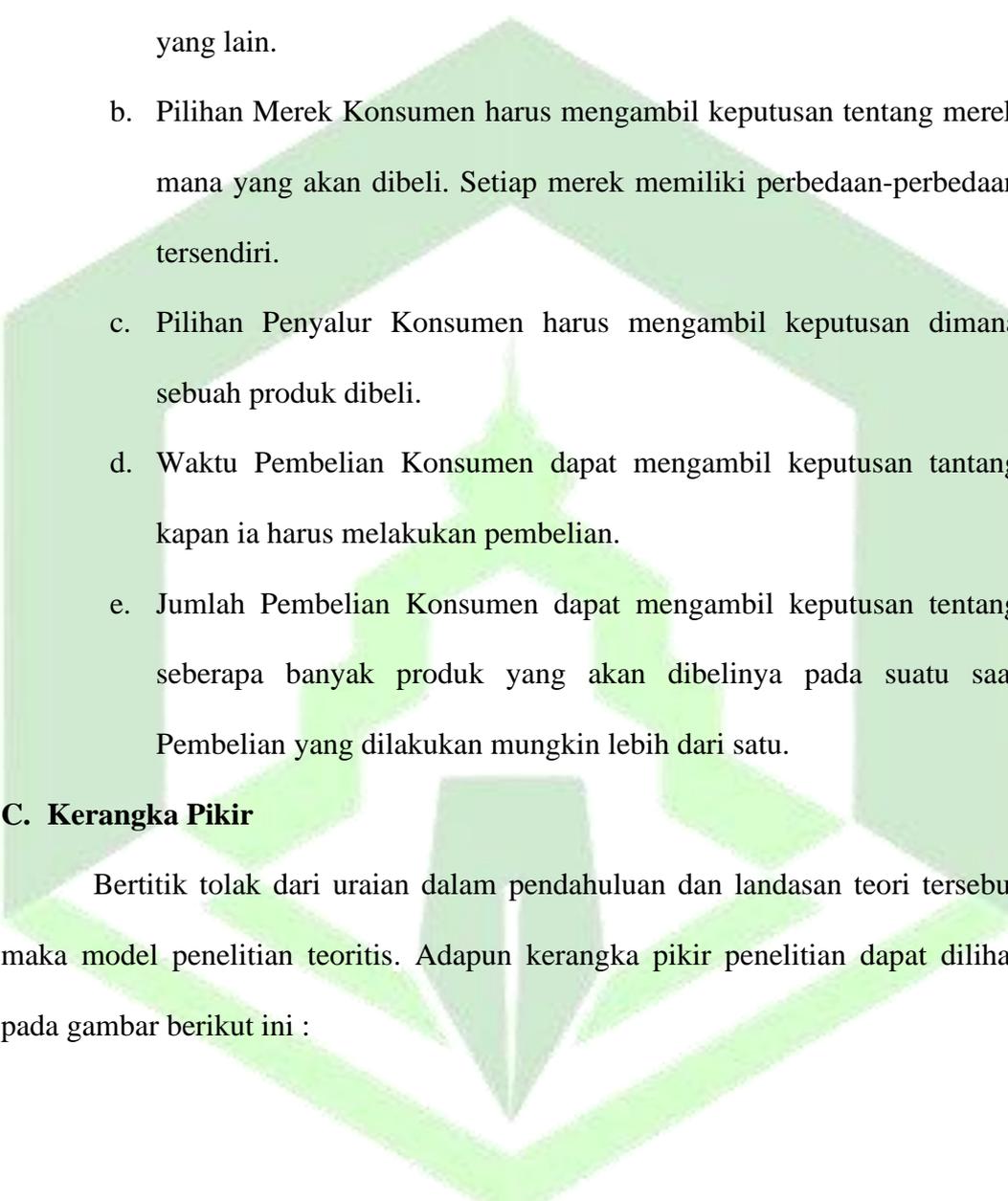
menguasai sikap pembelian setiap langkah serta akibat apa yang bertugas dalam tahap- tahap itu.

- a. Identifikasi permasalahan, pada langkah ini seseorang pelanggan mengidentifikasi serta mengetahui terdapatnya permasalahan keinginan.
- b. Pencarian data, pada langkah ini seseorang pelanggan mulai memiliki keputusan buat mencari data lebih banyak.
- c. Penilaian pengganti, pada langkah ini gimana seseorang pelanggan mengerjakan data mengenai opsi mereka buat membuat keputusan akhir.
- d. Keputusan membeli, pada langkah ini seseorang pelanggan membuat rujukan kepada merek- merek yang hendak di beli. Pelanggan pula hendak membeli bahan- bahan cocok dengan data yang telah di bisa.
- e. Prilaku setelah pembelian, pada langkah ini seseorang pelanggan hendak hadapi sebagian tingkatan Keputusanatau ketidakpuasan.²⁸

Indikator keputusan pembelian menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam buku Wibowo danPriansa (2017) menjelaskan bahwa keputusan konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk meliputi lima indikator yaitu:²⁹

²⁸ Setiadi, JNugroho. *Perilaku KonsumenPKonsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, edisi 1, Cetakan 1. (Bogor: Kencana Prenada MediaPGroup, 2003).165

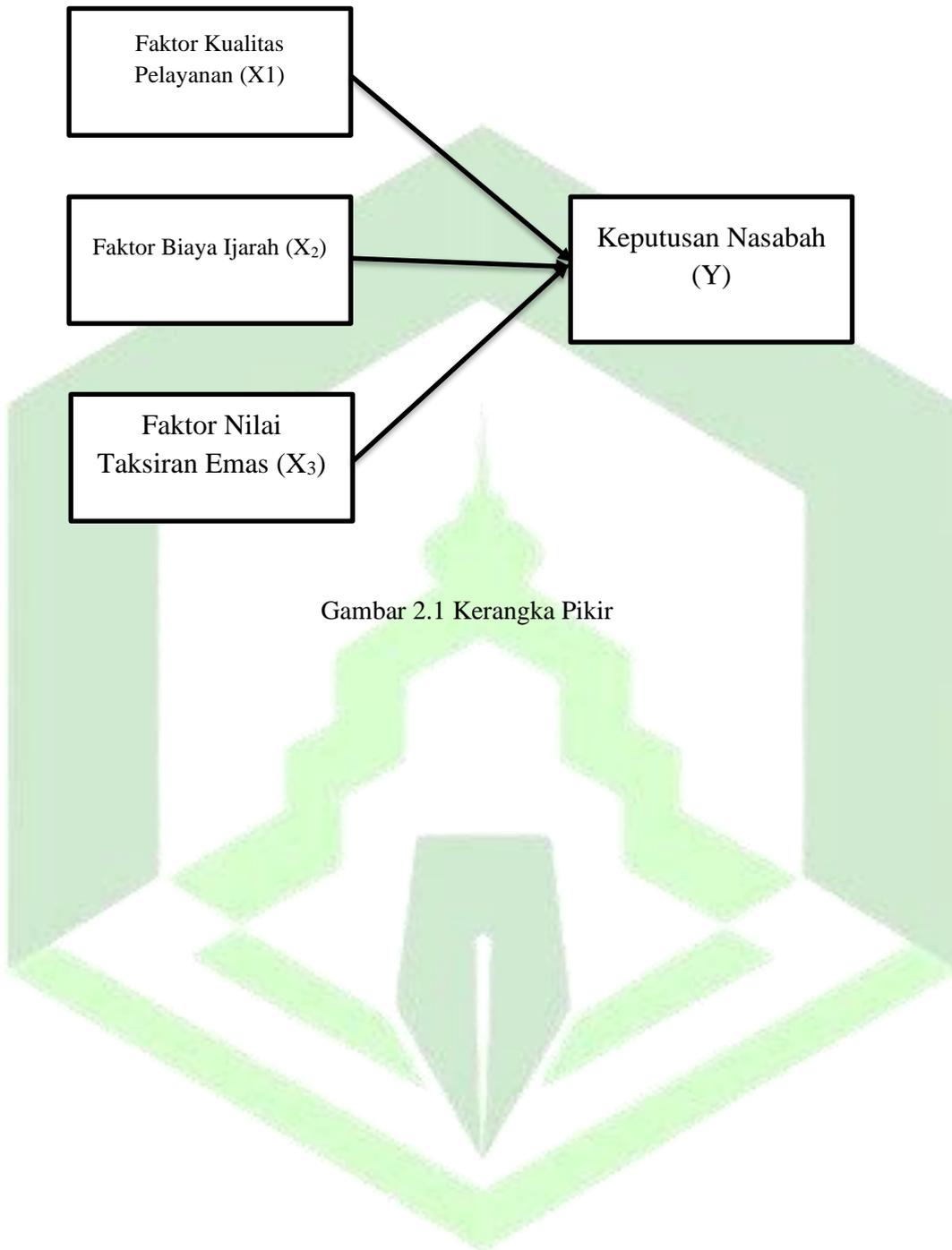
²⁹ Wibowo, Adi Lili dan Donni, Juni Priansa.*Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. (Bandung: ALFABETA,2017).300

- 
- a. Pilihan Produk Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan uangnya untuk tujuan yang lain.
 - b. Pilihan Merek Konsumen harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli. Setiap merek memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri.
 - c. Pilihan Penyalur Konsumen harus mengambil keputusan dimana sebuah produk dibeli.
 - d. Waktu Pembelian Konsumen dapat mengambil keputusan tentang kapan ia harus melakukan pembelian.
 - e. Jumlah Pembelian Konsumen dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak produk yang akan dibelinya pada suatu saat. Pembelian yang dilakukan mungkin lebih dari satu.

C. Kerangka Pikir

Bertitik tolak dari uraian dalam pendahuluan dan landasan teori tersebut maka model penelitian teoritis. Adapun kerangka pikir penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini :

IAIN PALOPO



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan di lapangan yang akan memberikan pemahaman baru bagi masing-masing variabel penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan dan dikhususkan di Pegadaian Syariah Luwu KCP Palopo yang berlokasi Jl. Andi Tendri Adjeng.

C. Defenisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 1. Emphaty
2	Biaya Ijarah (X2)	Biaya atas pemindahan hak guna suatu barang dengan pembayaran biaya sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.	1. Keterjangkauan biaya. 2. Kesesuaian akad. 3. Kesesuaian biaya. 4. Biaya berdasarkan nilai taksiran. 1. Biaya ijarah lebih murah.
3	Nilai Taksiran Emas (X3)	Nilai taksiran merupakan nilai suatu aset yang telah ditentukan oleh seorang ahli seperti penilai pajak	1. Taksiran emas yang tinggi 2. Kesesuaian jumlah dana. 3. Kesesuaian dalam

	profesional untuk keperluan penghitungan perpajakan properti	penaksiran penaksiran berat emas 1. Jumlah pembiayaan tinggi
4	Keputusan (Y) Keputusan ialah suatu cara pendekatan penanganan permasalahan yang terdiri dari identifikasi permasalahan, mencari data, sebagian evaluasi pengganti, membuat keputusan membeli serta sikap sehabis membeli yang lewat pelanggan.	1. Tujuan pembelian 2. Kemantapan produk 3. Proses dalam pengambilan keputusan 4. Merekomendasikan ke orang lain 5. Pembelian ulang

D. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.³⁰ Populasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di tahun 2019-2021.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³¹ Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Mengenai jumlah sampel yang diteliti, Nasir menyatakan bahwa tidak ada aturan yang tegas mengenai jumlah sampel yang dipersyaratkan untuk

³⁰Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.2015), 80

³¹ Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.2015), 81

suatu penelitian dari populasi yang tersedia, serta tidak ada batasan yang jelas apa yang dimaksud sampel yang besar dan sampel yang kecil. Selain itu juga berpendapat bahwa hasil dari sebuah penelitian tidak tergantung pada besarnya jumlah sampel.³²

Berdasarkan pendapat tersebut maka penulis dalam penelitian ini mengambil sampel sejumlah 100 nasabah yang menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di tahun 2019-2021.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara baik dan benar, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Angket

Angket (Kuesioner) yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³³ Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup dimana pertanyaan disajikan dalam bentuk yang terstruktur sehingga responden hanya diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat

³² Nasir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia, 2003).240

³³ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Persada Pers,2010), 77

hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang

F. Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian tidak bisa dilakukan tanpa adanya instrumen penelitian dikarenakan instrumen penelitian begitu penting untuk mengumpulkan data. Dalam penjelasan Sappaile, pengertian instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur objek penelitian dan mengumpulkan data berkaitan dengan variabel tertentu³⁴. Kemudian, Darmadi memberikan penjelasannya jika instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengukur informasi berkaitan dengan penelitian³⁵. Sementara itu, penjelasan lebih lanjut dijelaskan oleh Sukarnyana bahwa instrumen penelitian adalah alat atau tools yang dipakai untuk mengumpulkan data guna memecahkan segala permasalahan yang dibahas dalam penelitian³⁶. Sehingga instrumen dalam penelitian ini yaitu Angket.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Butir Soal	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	5. Tangible 6. Reliability 7. Responsiveness 8. Assurance 9. Emphaty	1-5	5
2	Biaya	5. Keterjangkauan biaya.	6-10	5

³⁴ Sappaile. "Pembobotan Butir pertanyaan Dalam Bentuk Skala Liker Dengan Pendekatan Distribusi". *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* Vol. 13. No. 64, (2007):67

³⁵ Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta. Eprilia, Ummi Hany. 2009), 89

³⁶ I Wayan Sukarnyana. *Penelitian Tindakan Kelas*. (Malang: Proyek Peningkatan Pusat Pengembangan Penataran Guru Ips Dan Pmp Malang, 2002), 71

	Ijarah	6. Kesesuaian akad. 7. Kesesuaian biaya. 8. Biaya berdasarkan nilai taksiran. 9. Biaya ijarah lebih murah.		
3	Nilai Taksiran Emas	4. Taksiran emas yang tinggi 5. Kesesuaian jumlah dana. 6. Kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas 7. Jumlah pembiayaan tinggi	11-15	4
4	Keputusan	6. Tujuan pembelian 7. Kemantapan produk 8. Proses dalam pengambilan keputusan 9. Merekomendasikan ke orang lain 10. Pembelian ulang	16-20	5

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji ini bertujuan untuk melihat tingkat keandalan atau keshahihan (ketepatan) suatu alat ukur. Dalam penelitian ini, validitas dapat diketahui dengan melakukan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor instrumen dengan skor totalnya. Hal ini dilakukan dengan korelasi product moment.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kejajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali).³⁷

³⁷ Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012).120.

H. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah yang bersifat kuantitatif sehingga digunakan cara sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak.³⁸ Pada uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil

b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat uji glesjer.³⁹

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen, karena akan menurunkan kepercayaan terhadap uji signifikansi. Deteksi ada

³⁸ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistika Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000), 212.

³⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), 80

tidaknya gejala polikolonial pada model regresi ini dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*.⁴⁰

2. Analisis Faktor

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan jenis analisis faktor konfirmatori. Analisis faktor adalah teknik yang berusaha untuk mencari kesamaan dimensi yang mendasari variabel-variabel yang diteliti. Tujuan analisis faktor adalah untuk menjelaskan struktur hubungan di antara banyak variabel dalam bentuk faktor. Tahapan dalam melakukan analisis faktor adalah sebagai berikut.

- a. Tabulasi Yang dimaksud dengan tabulasi ini adalah hasil penyebaran kuesioner yang siap untuk diolah di SPSS.
- b. Pembentukan Matriks Korelasi Adalah matriks yang memuat koefisien korelasi dari semua variabel dalam penelitian. Variabel-variabel tersebut harus berkorelasi satu sama lain. Pengujian terhadap variabel-variabel yang telah ditentukan diukur dengan menggunakan metode test dengan dua pendekatan yaitu:
 - 1) Kaiser-Meiyer-Oklin (KMO)

Tabel 3.3 Penilaian Uji KMO

Rentang Nilai KMO	Kategori Penilaian
$0,9 \leq KMO \leq 1,0$	Data sangat baik (marvelous) untuk analisis faktor
$0,8 \leq KMO < 0,9$	Data baik (meritorious) untuk analisis faktor
$0,7 \leq KMO < 0,8$	Data cukup (middling) untuk analisis faktor

⁴⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan Spss 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), 79

$0,6 \leq KMO < 0,7$	Data kurang (mediocre) untuk analisis faktor
$0,5 \leq KMO < 0,6$	Data buruk (miserable) untuk analisis faktor
$KMO \leq 0,5$	Data tidak dapat diterima (unacceptable) untuk analisis faktor

Metode ini digunakan untuk mengukur kecukupan sampel dengan membandingkan koefisien korelasi terobservasi dengan koefisien korelasi parsial.

2) *Measure Sampling Adequacy* (MSA)

Metode ini juga digunakan untuk mengukur kecukupan sampel yang dihitung pada tiap variabel individual. Berikut adalah kriteria penilaian MSA.

Tabel 3.4 Penilaian Uji MSA

Rentang Nilai MSA	Kategori Penilaian
MSA = 1	Variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel Lain
MSA $\geq 0,5$	Variabel masih bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut
MSA < 0,5	Variabel dapat dieliminasi untuk tidak disertakan dalam analisis fakto

3) Menentukan Pendekatan yang Digunakan Dalam Analisis

Analisis faktor ini menggunakan pendekatan analisis komponen utama (*Principal Component Analysis*) yang mempertimbangkan variasi total dari data yang diamati. Tujuannya adalah untuk menentukan Faktor

Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah.

4) Menentukan Jumlah Faktor

Tahapan selanjutnya adalah menentukan jumlah faktor yang dapat terbentuk. Jumlah faktor yang dapat terbentuk diukur berdasarkan nilai besaran Eigen dari faktor-faktor tersebut. Dalam hal ini faktor yang memiliki nilai Eigen lebih besar dari 1.0 akan dipertahankan dalam model.

5) Rotasi Faktor

Tahapan selanjutnya adalah melakukan analisa dengan menggunakan rotasi varimax. Rotasi Varimax adalah rotasi yang memaksimalkan faktor pembobot. Rotasi tersebut menghasilkan matriks loading. Rotasi ini digunakan untuk meminimalisasi jumlah indikator yang mempunyai faktor loading yang tinggi pada tiap faktor. Metode ini telah terbukti lebih baik untuk menunjukkan perbedaan antar faktor.

6) Penamaan Faktor yang Terbentuk

Tahapan selanjutnya adalah diperlukan interpretasi nama faktor yang sesuai setelah diperoleh sejumlah faktor. Interpretasi faktor ini dapat dilakukan berdasarkan faktor loading variabel-variabel yang membentuknya.

IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Perusahaan

ULGS Dewi Sartika Cabang Pegadaian Syariah pertama kali didirikan di Jakarta pada Januari 2003 sebagai Unit Pelayanan Gadai Syariah (ULGS). Setelah itu, sejumlah Pegadaian Syariah bermunculan di seluruh tanah air, salah satunya di jalan Andi Tendri Adjeng. Kota Palopo. Pegadaian Syariah (PN) milik dan dioperasikan pemerintah telah ada sejak negara kemerdekaan dan telah mengalami beberapa kali perubahan nama yang terakhir adalah pada tahun 2000, ketika menjadi Perusahaan Umum (PERUM).

Seiring berjalannya waktu, aktivitas perusahaan terus berlanjut dan kekayaan atau asetnya bertambah. Pegadaian Syariah, di sisi lain, menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan perubahan zaman untuk tumbuh lebih besar, lebih besar, dan lebih profesional dalam menawarkan layanan mereka. Untuk itu dalam peraturan pemerintah no. 10/1990 tanggal 10 April 1990, status Perjan Pegadaian Syariah diubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) agar manajemen lebih leluasa dalam mengembangkan usahanya. 1 \sPT. Peraturan No. 103 Tahun 2000, yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia, menegaskan kembali peran Pegadaian Syariah dalam memajukan kesejahteraan kelas menengah ke bawah dengan memfasilitasi

akses dana melalui gadai dan layanan keuangan lainnya. Hukum dan peraturan serta melindungi masyarakat dari gadai ilegal dan praktik riba dan pinjaman tidak masuk akal lainnya dipertimbangkan. Pada tanggal 3 April 2010, Pegadaian Syariah Palopo didirikan. Pegadaian Syariah Palopo merupakan pegadaian yang strategis, dapat diakses melalui transportasi umum dan terletak di jantung penduduk kota di Jl. Andi Tendri Adjeng., yang berfungsi sebagai penghubung jalan utama ke Palopo. Penilai ahli di Pegadaian Syaiah Palopo dengan cepat menentukan nilai agunan yang sebenarnya. Dalam kebanyakan kasus, nilai taksiran lebih rendah dari nilai pasar, sehingga memudahkan pegadaian untuk menjual agunan pelanggan di lelang dengan harga lebih rendah dari harga pasar.⁴¹

b. Visi Misi Perusahaan

1) Visi Perusahaan

Menjadi “*champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

2) Misi Perusahaan

- a) Membantu program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha mikro dan kecil.
- b) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

⁴¹ Pegadaian. [Pegadaian \(pegadaiansyariah.co.id\)](http://pegadaiansyariah.co.id). diakses pada tanggal 3 september 2022

c) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.⁴²

c. Produk-Produk Pegadaian Syariah

1) *Rahn*

Rahn merupakan produk yang paling diminati oleh nasabah. *Rahn* adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dengan melalui proses cepat dan aman, di mana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan ijarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

2) *Arrum*

Arrum merupakan hasil pengembangan produk (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil). *Arrum* adalah skim pembayaran berprinsip syariah Islam bagi para pengusaha mikro dan 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 atau agunan berupa BPKB kendaraan bermotor (mobil atau motor). Tujuan *arrum* adalah selain diversifikasi dari Pegadaian Syariah juga dengan maksud untuk pengembangan usaha mikro dan kecil yang membutuhkan pembiayaan modal kerja atau investasi secara syariah.

Sistem pengembalian secara angsuran dan agunan BPKB motor/mobil. Dengan batas minimum Rp. 5 juta dengan kelipatan 100 ribu. Dan batas maksimal Rp. 50 juta dengan kelipatan 100 ribu. Pembayaran

⁴² Pegadaian. [Pegadaian \(pegadaiansyariah.co.id\)](http://pegadaiansyariah.co.id). diakses pada tanggal 3 september 2022

ijarah dibayar dengan cara diangsur bersama dengan pembayaran angsuran pokok pembiayaan yang jumlahnya tetap setiap bulannya.

3) Mulia

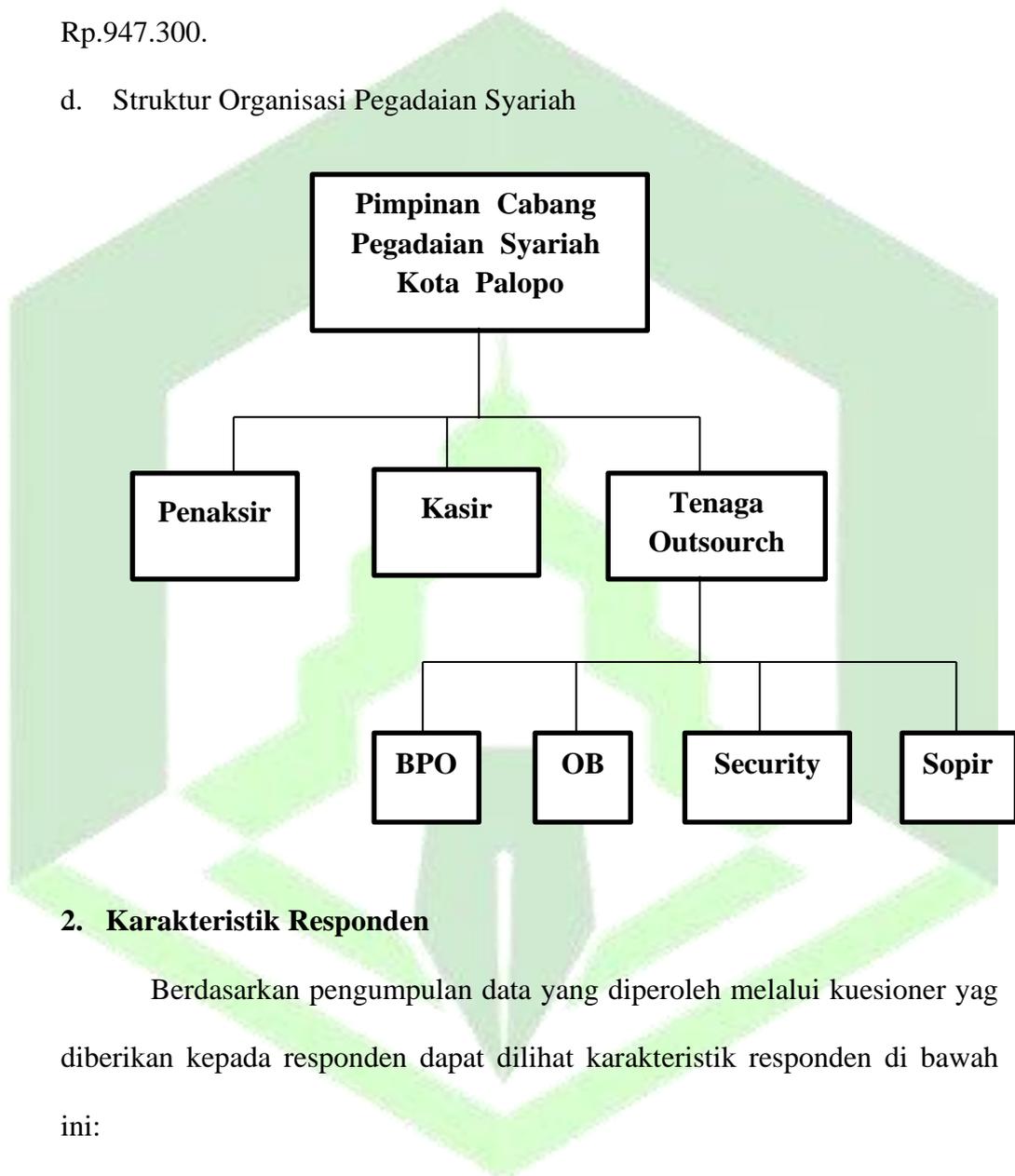
Saat ini di Pegadaian Syariah Cabang Palopo memiliki produk Mulia. Logam Mulia atau Emas mempunyai berbagai aspek yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid dan aman secara rill. Mulia adalah penjualan Logam Mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai, dan agunan dengan jangka fleksibel. Akad murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi adalah pertujuan atau kesepakatan yang dibuat bersama antara pegadaian dengan nasabah atas sejumlah pembelian Logam Mulia disertai keuntungan dan biaya-biaya yang disepakati. Berinvestasi melalui Logam Mulia merupakan jembatan nasabah untuk dapat menunaikan Ibadah Haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa yang akan datang, dan untuk dapat memiliki tempat tinggal dan kendaraan.

4) Arrum Haji

Arrum Haji adalah pembiayaan syariah untuk melaksanakan ibadah haji. Nasabah yang memiliki emas minimal 15 gram dapat dapat mengajukan pembiayaan haji, nantinya pihak Pegadaian Syariah akan mengajukan pendaftaran ke kantor Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor tunggu. Kemudian nasabah membayar sisa biaya dengan cara mengangsur ke Pegadaian Syariah sebelum ibadah haji dilaksanakan untuk jangka waktu pengambilan pinjaman, ada tiga pilihan angsuran yang ditawarkan pihak Pegadaian Syariah jangka waktu ibadah haji mulai 12, 18,

24, dan 36 bulan angsuran per bulannya kurang lebih Rp.2.336.200, 24 bulan angsurannya Rp.1.294.500, dan 36 bulan angsuran per bulannya kurang lebih Rp.947.300.

d. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



2. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden dapat dilihat karakteristik responden di bawah ini:

IAIN PALOPO

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20-30 Tahun	76 Orang	76 %
31-40 Tahun	22 Orang	22 %
41-50 Tahun	2 Orang	2 %

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 4.1 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa jumlah responden 100 responden dengan presentase 100% yang berumur dari (20-30 tahun) sebanyak 76 responden (76 %), yang berumur (31-40 tahun) sebanyak 22 responden (22 %), dan yang berumur (41-50 tahun) sebanyak 2 responden (2 %). Sehingga bisa diketahui bahwa responden yang menjadi nasabah di Pegadaian Syariah KCP Palopo lebih didominasi oleh nasabah yang telah dimiliki umur (20-30 dan 31-40).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Perempuan	97	97%
Laki-Laki	3	3 %

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak

97 orang atau sebanyak 97 %, dan laki-laki sebanyak 3 orang atau sebanyak 3 % responden.

3. Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji ini bertujuan untuk melihat tingkat keandalan atau keshahihan (ketepatan) suatu alat ukur. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1	0.575	0.1654	Valid
	X2	0.778	0.1654	Valid
	X3	0.583	0.1654	Valid
	X4	0.371	0.1654	Valid
	X5	0.575	0.1654	Valid
Biaya Ijarah (X2)	X1	0.225	0.1654	Valid
	X2	0.493	0.1654	Valid
	X3	0.765	0.1654	Valid
	X4	0.721	0.1654	Valid
Nilai Taksiran Emas (X3)	X1	0.720	0.1654	Valid
	X2	0.756	0.1654	Valid
	X3	0.702	0.1654	Valid
	X4	0.496	0.1654	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y1	0.639	0.1654	Valid
	Y2	0.472	0.1654	Valid
	Y3	0.721	0.1654	Valid
	Y4	0.738	0.1654	Valid
	Y5	0.545	0.1654	Valid

Dari tabel tersebut sehingga diketahui bahwa Variabel Internal Control (X) dan Pencegahan Kecurangan (Y) serta setiap item-item pernyataan yang diuji berdasarkan aplikasi SPSS versi 25 dinyatakan valid. Karena nilai *Corrected Item-Correlation* > dari r tabel pada signifikansi 0,05.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali). Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Alpha Cronbach's	Batas Realibilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1	0.685	0.60	Reliabel
	X2	0.639	0.60	Reliabel
	X3	0.686	0.60	Reliabel
	X4	0.731	0.60	Reliabel
	X5	0.689	0.60	Reliabel
Biaya Ijarah (X2)	X1	0.770	0.60	Reliabel
	X2	0.729	0.60	Reliabel
	X3	0.638	0.60	Reliabel
	X4	0.679	0.60	Reliabel
Nilai Taksiran Emas (X3)	X1	0.708	0.60	Reliabel
	X2	0.699	0.60	Reliabel
	X3	0.716	0.60	Reliabel
	X4	0.777	0.60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	Y1	0.712	0.60	Reliabel
	Y2	0.737	0.60	Reliabel

Y3	0.681	0.60	Reliabel
Y4	0.687	0.60	Reliabel
Y5	0.729	0.60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34200344
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.100
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji normalitas tersebut dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,11 atau lebih besar dari 0,05 atau $0,11 > 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat uji glesjer. Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.761	1.521		1.816
	Kualitas Pelayanan	-.090	.069	-.161	-1.317
	Biaya ijarah	-.016	.073	-.024	-.215
	Nilai Taksiran Emas	.012	.085	.017	.146

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil output uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser yaitu masing-masing variabel memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel independen. Deteksi ada tidaknya gejala *polikolonial* pada model regresi ini dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.894	2.162		3.651	.000		
	Kualitas Pelayanan	.058	.098	.062	.595	.553	.674	1.483
	Biaya ijarah	.497	.103	.454	4.818	.000	.837	1.195
	Nilai Taksiran Emas	.172	.120	.140	1.427	.157	.774	1.291

a. Dependent Variable: Keputusan

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk setiap variabel lebih kecil dari 10 serta nilai *Tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa antara setiap variabel tidak terjadi multikolinearitas.

e. Analisis Faktor

Selanjutnya setelah melakukan beberapa uji maka dilakukan pembahasan untuk analisis faktor. Berikut ini adalah penjelasan dan langkah-langkah mengenai hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis faktor.

1) Menentukan variabel yang akan dianalisa

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini ada ah sebanyak 3 variabel bebas. Yang pada tahap sebelumnya telah melalui uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Untuk itu maka ke 3 variabel ini akan diuji dengan analisis faktor.

2) Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (KMO)

Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (KMO) adalah indek perbandingan jarak antara koefisien dengan koefisien korelasi parsial. Nilai KMO dianggap mencukupi jika $> 0,5$. Berikut ini adalah hasil uji KMO:

Tabel 4.8 Hasil Uji KMO

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.660
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	318.227
	df	91
	Sig.	.000

Berdasarkan dari data tersebut dapat dilihat bahwa nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) sebesar $0,660 > 0,50$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,05$ oleh sebab itu, maka variabel dan sampel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut.

3) Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Nilai Measure of Sampling Adequacy atau MSA ditunjukkan pada baris Anti Image Correlation dengan tanda “a”. Nilai MSA dikatakan memenuhi syarat jika nilai $> 0,5$. Berikut ini adalah hasil uji MSA:

Tabel 4.9 Hasil MSA

Variabel	Anti Image Correlation		
	Nilai MSA	Syarat	Keterangan
Penampilan karyawan Pegadaian Syariah yang rapi (X ₁)	0.567	>0,5	Memenuhi Syarat
Karyawan karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah (X ₂)	0.736	>0,5	Memenuhi Syarat
Karyawan karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah(X ₃)	0.671	>0,5	Memenuhi Syarat
Nasabah merasa aman dalam melakukan gadai di Pegadaian Syariah (X ₄)	0.554	>0,5	Memenuhi Syarat
Karyawan karyawan Pegadaian Syariah memperlakukan pelanggan penuh perhatian. (X ₅)	0.576	>0,5	Memenuhi Syarat
Biaya ijarah di Pegadaian Syariah terjangkau oleh nasabah. (X ₆)	0.510	>0,5	Memenuhi Syarat
Biaya ijarah di Pegadaian Syariah sesuai dengan akad pada awal perjanjian. (X ₇)	0.698	>0,5	Memenuhi Syarat
Biaya ijarah di Pegadaian Syariah dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman. (X ₈)	0.648	>0,5	Memenuhi Syarat
Biaya ijarah diPegadaian Syariah dihitung sesuai nilai taksiran. (X ₉)	0.703	>0,5	Memenuhi Syarat
Biaya ijarah diPegadaian Syariah lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya. (X ₁₀)	0.595	>0,5	Memenuhi Syarat
Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian Emas Syariah lebih	0.702	>0,5	Memenuhi Syarat

tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah lainnya. (X ₁₁)	0.675	>0,5	Memenuhi Syarat
Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Syariah sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran. (X ₁₂)	0.832	>0,5	Memenuhi Syarat
Kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian Syariah. (X ₁₃)	0.517	>0,5	Memenuhi Syarat
Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dari pembiayan gadai emas lainnya. (X ₁₄)			

Berdasarkan tabel tersebut hasil uji menunjukkan bahwa dari 14 indikator variabel yang diuji semua indikator variabel telah memenuhi syarat, sehingga semua indikator variabel tersebut harus dikatakan layak untuk melakukan pengujian selanjutnya.

4) Communalities

Nilai Communalities atau komunalitas memiliki nilai ekstrim antar 0,0 sampai 1,0. Semakin tinggi nilai varians Communalities semakin kuat dalam menjelaskan faktor yang terbentuk, sebaliknya semakin kecil nilai varians Communalities maka semakin rendah dalam menjelaskan faktor yang terbentuk. Berikut ini adalah hasil uji komunalitas:

Tabel 4.10 Hasil uji Communalities

No	Variabel	Extraction
1	Penampilan karyawan Pegadaian Syariah yang rapi (X ₁)	0.739
2	Karyawan karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah (X ₂)	0.700
3	Karyawan karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah(X ₃)	0.518
4	Nasabah merasa aman dalam melakukan melakukan gadai di Pegadaian Syariah (X ₄)	0.622
5	Karyawan karyawan Pegadaian Syariah memperlakukan pelanggan penuh perhatian. (X ₅)	0.706
6	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah terjangkau oleh nasabah. (X ₆)	0.602
7	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah sesuai dengan akad pada awal perjanjian. (X ₇)	0.566
8	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman. (X ₈)	0.631
9	Biaya ijarah diPegadaian Syariah dihitung sesuai nilai taksiran. (X ₉)	0.705
10	Biaya ijarah diPegadaian Syariah lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya. (X ₁₀)	0.662
11	Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah lainnya. (X ₁₁)	0.652
12	Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Syariah sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran.	0.652

	(X ₁₂)	
13	Kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian Syariah. (X ₁₃)	0.520
14	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas lainnya. (X ₁₄)	0.824

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai *Extraction* tiap pernyataan tersebut leboh besar dari 0,50. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut dapat dijelaskan dalam menjelaskan faktor.

5) Total Variance Explained

Uji *Total Variance Explained* berfungsi untuk menentukan berapa faktor yang terbentuk. Kriteria penilaiannya adalah memiliki “initial Eigenvalues” nilai nya adalah 1 atau lebih.

Tabel 4.11 Hasil Uji Total Variance Explained

Total Variance Explained									
Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	Loadings		Total	Loadings		Total	Loadings	
		% of Varianc e	Cumulat ive %		% of Varianc e	Cumulat ive %		% of Varianc e	Cumulat ive %
1	3.276	23.400	23.400	3.276	23.400	23.400	2.786	19.897	19.897
2	1.881	13.435	36.835	1.881	13.435	36.835	1.835	13.108	33.005
3	1.600	11.430	48.265	1.600	11.430	48.265	1.748	12.483	45.489
4	1.228	8.770	57.035	1.228	8.770	57.035	1.432	10.231	55.720
5	1.014	7.245	64.280	1.014	7.245	64.280	1.198	8.560	64.280

6	.889	6.350	70.630						
7	.784	5.600	76.230						
8	.705	5.037	81.267						
9	.678	4.844	86.110						
10	.531	3.792	89.902						
11	.418	2.988	92.890						
12	.388	2.773	95.663						
13	.340	2.426	98.089						
14	.268	1.911	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa *Total Variance Explained* nilai *eigenvalue* yang bernilai 1 atau lebih, terdapat 5 faktor. Antara lain faktor 1 dapat menjelaskan faktor sebesar 23.400%, faktor 2 dapat menjelaskan faktor sebesar 13.435%, faktor 3 dapat menjelaskan faktor sebesar 11.430%, faktor 4 dapat menjelaskan faktor sebesar 8.770% kemudian faktor 5 dapat menjelaskan faktor sebesar 7.245 %. Sedangkan sisanya variabel tersisa tidak bisa dijadikan faktor baru, karena tidak memenuhi syarat yaitu memiliki nilai *eigenvalue* bernilai 1 atau lebih.

6) *Rotated Component Matrix*

Rotated Component Matrix merupakan distribusi variabelvariabel yang kemudian diekstrasi dan menghasilkan faktor-faktor baru, berikut ini adalah hasil *Rotated Component Matrix*:

IAIN PALOPO

Tabel 4.12 Hasil Uji Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan1	.245	-.130	.515	-.227	.588
Kualitas Pelayanan2	.688	.093	.438	.061	.148
Kualitas Pelayanan3	.642	.008	.082	.272	-.160
Kualitas Pelayanan4	.335	.141	-.311	.610	.144
Kualitas Pelayanan5	-.065	.172	.813	.106	.015
Biaya Ijarah1	-.103	-.126	.019	.755	.076
Biaya Ijarah2	.154	.098	.607	-.216	-.135
Biaya Ijarah3	.026	.737	.257	-.135	.044
Biaya Ijarah4	.238	.723	.210	.281	-.056
Biaya Ijarah5	.052	.797	-.107	-.103	.029
Nilai Taksiran Emas1	.714	.028	-.012	-.315	.204
Nilai Taksiran Emas2	.793	.076	-.061	-.107	.047
Nilai Taksiran Emas3	.699	.134	.038	.107	.029
Nilai Taksiran Emas4	.029	.089	-.178	.272	.843

Extraction Method: Principal Component Analysis.

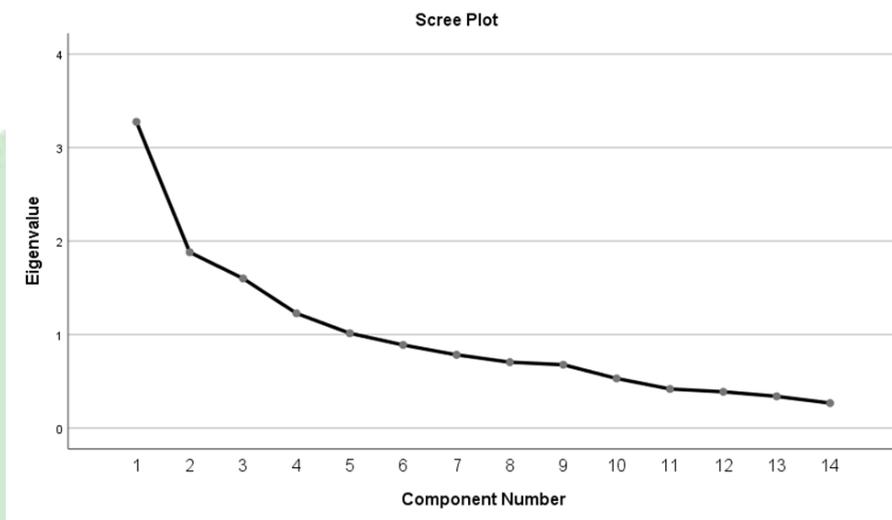
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 14 indikator variabel yang diekstrak berhasil membentuk faktor sebanyak 5 faktor. Kelima faktor tersebut yang menjadi pengaruh keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah.

7) Scree plot

Gambar *scree plot* merupakan visualisasi dari hasil initial eigenvalue data. Tampilan ini bisa digunakan untuk menentukan jumlah faktor yang terbentuk, berikut ini adalah *scree plot*:



Pada gambar *scree plot* tersebut terdapat 5 garis memiliki initial *eigenvalue* 1 atau lebih, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 faktor yang terbentuk dalam penelitian ini. Berdasarkan tahapan analisis faktor, didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah.

Tabel 4.13 Hasil Uji *scree plot*

Variabel	Muatan Faktor	Pengaruh
1. Kualitas Pelayanan2	0.688	
2. Kualitas Pelayanan3	0.642	
3. Nilai Taksiran Emas1	0.714	23.40%
4. Nilai Taksiran Emas2	0.793	
5. Nilai Taksiran Emas3	0.699	

1. Biaya Ijarah3	0.737	
2. Biaya Ijarah4	0.723	13.43%
3. Biaya Ijarah5	0.797	
1. Kualitas Pelayanan5	0.813	11.43%
2. Biaya Ijarah2	0.607	
1. Kualitas Pelayanan4	0.610	8.77%
2. Biaya Ijarah1	0.755	
1. Kualitas Pelayanan1	0.588	7.24%
2. Nilai Taksiran Emas4	0.843	

Berdasarkan tabel tersebut maka selanjutnya tiap faktor yang terbentuk akan di berikan nama, nama tersebut bersifat subjektif karena tidak ada ketentuan yang pasti mengenai pemberian nama tersebut. Berikut nama faktor yang terbentuk:

Tabel 4.14 Faktor-Faktor Terbentuk

Urutan Factor	Variabel	Faktor
1	Kualitas Pelayanan2 Kualitas Pelayanan3 Nilai Taksiran Emas1 Nilai Taksiran Emas2 Nilai Taksiran Emas3	Faktor Internal
2	Biaya Ijarah3 Biaya Ijarah4 Biaya Ijarah5	Faktor Biaya Ijarah
3	Kualitas Pelayanan5 Biaya Ijarah2	Faktor Empati
4	Kualitas Pelayanan4 Biaya Ijarah1	Faktor Jaminan

5	Kualitas Pelayanan1 Nilai Taksiran Emas4	Faktor Persepsi
---	---	-----------------

Tabel 4.15 Persentase Pengaruh Faktor-Faktor Terbentuk

Nama Faktor	Faktor	Varian (%)
1. Kualitas Pelayanan2	Faktor Internal	23.40%
2. Kualitas Pelayanan3		
3. Nilai Taksiran Emas1		
4. Nilai Taksiran Emas2		
5. Nilai Taksiran Emas3		
1. Biaya Ijarah3	Faktor Biaya Ijarah	13.43%
2. Biaya Ijarah4		
3. Biaya Ijarah5		
4. Nilai Taksiran Emas1		
1. Kualitas Pelayanan5	Faktor Empati	11.43%
2. Biaya Ijarah2		
1. Kualitas Pelayanan4	Faktor Jaminan	8.77%
2. Biaya Ijarah1		
1. Kualitas Pelayanan1	Faktor Persepsi	7.24%
2. Nilai Taksiran Emas4		

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat 5 faktor yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor pertama diberi nama faktor internal karena indikator yang mewakili yaitu $X_2 = Reliability$, $X_3 = Responsiveness$, $X_{11} = Kesesuaian$ jumlah dana, $X_{12} = Kesesuaian$ dalam penaksiran penaksiran berat emas, dan $X_{13} = Jumlah$ pembiayaan tinggi.

b) Faktor Biaya Ijarah

Kemudian faktor yang kedua yang memengaruhi keputusan nasabah diberi nama faktor biaya ijarah. Faktor tersebut membentuk beberapa indikator yaitu X_8 = Kesesuaian biaya dengan nilai loading sebesar 0.737, X_9 = Biaya berdasarkan nilai taksiran dengan nilai loading 0.723, dan X_{10} = Biaya ijarah lebih murah dengan nilai loading 0.797.

c) Faktor Empati

Faktor yang ketiga yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah diberi nama faktor empati faktor tersebut terbentuk oleh beberapa indikator yaitu X_5 = *Empathy* dengan nilai loading 0.813 dan X_7 = kesesuaian akad dengan nilai loading 0.607.

d) Faktor Jaminan

Faktor yang keempat yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah diberi nama faktor jaminan tersebut terbentuk oleh beberapa indikator yaitu X_4 = *Assurance* dengan nilai loading 0.755 dan X_6 = Keterjangkauan biaya dengan nilai loading 0.610.

e) Faktor Persepsi

Kemudian faktor yang kelima yaitu faktor persepsi faktor tersebut terbentuk oleh beberapa indikator yaitu X_1 = *Tangible* dengan nilai loading 0.588 dan X_{14} = Jumlah pembiayaan tinggi dengan nilai loading 0.843. Faktor-faktor tersebut yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah

B. Pembahasan

Penelitian ini memakai instrument angket sebagai alat dalam mengumpulkan data atau keterangan dari responden mengenai analisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di pegadaian syariah. Angket ini diberikan kepada nasabah yang nantinya akan diolah menggunakan *software SPSS versi 25*.

Dilakukan uji faktor untuk mencari tauh faktor mana yang lebih dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah. Berdasarkan hasil uji *Rotated Component Matrix* hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 14 indikator variabel yang diekstrak dalam penelitian ini berhasil membentuk faktor sebanyak 5 faktor yaitu faktor internal, faktor biaya ijarah, faktor empati, faktor jaminan dan faktor persepsi. Kelima faktor tersebut yang menjadi pengaruh keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah.

1. Faktor Internal

Berdasarkan analisis data pada pengujian yang terdapat pada faktor pembentuk pertama yang terdiri dari beberapa variabel pembentuk bahwa faktor internal berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa pandemic Covid-19. Faktor internal tersebut terbentuk karena karena variabel yang mewakili yaitu X2 = Karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah, X3 = Karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah, X11 = Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian Emas Syariah lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah lainnya. X12= Jumlah dana yang diberikan

Pegadaian Syariah sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran., dan X13 = Kesesuaian dalam penaksiran karat serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian Syariah. Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummi Kalsum Nasutio⁴³ yang menjelaskan bahwa faktor internal memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah.

2. Faktor Biaya Ijarah

Berdasarkan analisis data pada pengujian yang terdapat pada faktor pembentuk kedua yang terdiri dari beberapa variabel pembentuk bahwa faktor ini diberi nama faktor biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah dimasa pandemic Covid-19. Faktor tersebut terbentuk oleh beberapa variabel yaitu X8 = Biaya ijarah di Pegadaian Syariah dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman, X9 = Biaya ijarah diPegadaian Syariah dihitung sesuai nilai taksiran, dan X10 = Biaya ijarah diPegadaian Syariah lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya. Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Khotriah, Muhammad Saleh,

IAIN PALOPO

⁴³ Ummi Kalsum Nasution. *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih gadai emas pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan*. Diss. IAIN Padangsidempuan, 2021: 87

dan Selvia Nuriasari.⁴⁴ yang menjelaskan bahwa biaya ijarah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah.

3. Faktor Empati

Faktor ketiga yang terbentuk yaitu faktor empati, faktor tersebut yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah. Faktor tersebut dinamakan faktor empati karena terbentuk oleh beberapa variabel yaitu X5 = Karyawan Pegadaian Syariah memperlakukan pelanggan penuh perhatian dan X7 = Biaya ijarah di Pegadaian Syariah sesuai dengan akad pada awal perjanjian. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Kurnia Ningsih, and Mukhlis⁴⁵ yang menjelaskan bahwa faktor empati memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah.

4. Faktor Jaminan

Faktor keempat yang terbentuk yaitu faktor jaminan, faktor tersebut yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah. Faktor tersebut dinamakan faktor jaminan karena terbentuk oleh beberapa variabel yaitu X4= Nasabah merasa aman dalam melakukan melakukan gadai di Pegadaian Syariah dan X6 = Biaya ijarah di Pegadaian Syariah terjangkau oleh nasabah. Hasil tersebut selaras dengan

⁴⁴Khotriah, Muhammad Saleh, and Selvia Nuriasari. "Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro." *Sigma-Mu* 11.1 (2019): 63-81.

⁴⁵ Reza Kurnia Ningsih, and Mukhlis. "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang." *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance* 11.1 (2021): 26-33.

penelitian yang dilakukan oleh Caery Pambudi, *et al.*⁴⁶ yang menjelaskan bahwa faktor jaminan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah.

5. Faktor Persepsi

Faktor kelima yang terbentuk yaitu faktor persepsi, faktor tersebut yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah. Faktor tersebut dinamakan faktor persepsi karena terbentuk oleh beberapa variabel yaitu X1 = Penampilan karyawan Pegadaian Syariah yang rapi dan X14 = Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas lainnya. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafiqha Hastharita⁴⁷ yang menjelaskan bahwa faktor persepsi memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di pegadaian syariah.

Sehingga berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa yang menjadi faktor utama dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah di masa Pandemic Covid-19 yaitu aktor internal. Faktor tersebut terbentuk karena karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah, karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah, taksiran emas yang tinggi,

⁴⁶ Caery Pambudi, *et al.* "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Keputusan Menabung Di Bank (Studi Khusus Pada PD. BKK EROMOKO Cabang Nguntoronadi Kabupaten Wonogiri)." *JURNAL AKUNTANSI DAN MANAJEMEN MUTIARA MADANI* 6.1 (2018): 70-80.

⁴⁷ Rafiqha Hastharita, "Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih jasa bank syariah di makassar." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4.01 (2020): 66-80.

kesesuaian jumlah dana dan kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas.



IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

B. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut maka kesimpulan dalam penelitian ini ialah terdapat 5 faktor yang terbentuk yaitu faktor internal, faktor biaya ijarah, faktor empati, faktor jaminan dan faktor persepsi. Kelima faktor yang terbentuk dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di masa pandemic covid-19. Sedangkan faktor utama dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di Pegadaian Syariah di masa pandemic covid-19 yaitu faktor internal. Faktor tersebut terbentuk karena karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah, karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah, taksiran emas yang tinggi, kesesuaian jumlah dana dan kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran-saran yaitu:

1. Bagi Pegadaian Syariah diharapkan memperhatikan dan meningkatkan faktor yang memengaruhi keputusan nasabah agar nasabah lebih loyal dalam menggunakan jasa pegadaian syariah
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan jumlah variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan

penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., And Hendri Hermawan Adinugraha. "Restrukturisasi Pembiayaan Pada Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Perikatan Islam." *Kunuz: Journal Of Islamic Banking And Finance* vol. 1, no.2, 2021: 107-109.
- Anshori, A.G. *Gadai Syariah di Indonesia: Konsep, Implementasi, dan Institutionalisation*, Cet. Ke-2. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- Aprilia, D.S, and Inaya Sari Melati. "Pengaruh Jumlah Tenaga Kerja, Modal Usaha dan Bauran Pemasaran Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Sentra Batik Kota Pekalongan." *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* vol.2, no.1, 2021: 1-14.
- 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, 2020: 18-39.
- Choirunnisak, and Disfa Lidian Handayani. "GADAI DALAM ISLAM." *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah* vol.6, no.1, 2020: 61-76.
- Darmadi, H. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. Eprilia, Ummi Hany, 2009
- Fahim, A. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Di Unit Pegadaian Syariah Suci Gresik." *Jurnal Qiema (Qomaruddin Islamic Economics Magazine)* vol.5, no.2, 2019): 179-195.
- Fakhrurradhi. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn Di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli." *SINTESA: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan* vol.2, no.1, 2021: 78-100.
- Fatalbari,R, M. Kholil Nawawi, And Sutisna Sutisna. "Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) Di BPRS Amanah Ummah." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* vol.2, no.3, 2021: 235-244.
- Fuadi, *Ekonomi Syariah*. Jakarta:Yayasan Kita Menulis, 2021

- Ghazali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21* Cetakan Ke-7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta :Gava Media, 2018
- Heriyanto, Y. "Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT. APM Rent Car." *Jurnal Intra Tech* vol.2, no.2, 2018: 64-77.
- Ilham. "Kondisi Pengusaha Indonesia Ditengah Pandemi Covid-19." *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKN dan Sosial Budaya* vol.4, no.1, 2020: 59-68.
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Jakarta: Persada Pers, 2010
- Khasanah, N.A. "Pengaruh Promosi, Harga Taksiran Barang, Dan Prosedur Pencairan Pinjaman Terhadap Minat Nasabah Non Muslim Dalam Pemilihan Produk Gadai Emas Di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru". Diss. UIN Surabaya. 2018
- Khoir. M. "Akad Gadai (Rahn) pada Pembiayaan Syari'ah (Analisis SWOT pada KSPPS Karomah di Pacuh Balongpanggung Gresik)." *Akademika* vol.14, no.1, 2020.
- Kotler, P and Armstrong, Garry. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008
- Larrece, B.W. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2000
- Mauludi, M. Kholil Nawawi, and Ikhwan Hamdani. "Pengaruh Penerapan Hukum Islam Terhadap Minat Pengguna Jasa Pegadaian Syariah:(Studi Kasus Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru Kota Bogor)." *Al Amwal (Hukum Ekonomi Syariah)* vol.2, no.1, 2019: 87-99.
- Nasir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia, 2003
- Ningsih, R.K and Mukhlis. "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang." *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance* vol.11, no.1, 2021: 26-33.
- Oktaviani, S. *Pengaruh Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan Pinjaman Dan Jaminan/Assurance Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Kca Gadai Emas Pada Pt Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang*. Diss. Politeknik Negeri Sriwijaya, 2020.

- Priyatno, D. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012
- Rahmawati, A.L and Kurniawati Mutmainah. "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Permintaan Gadai di Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang)." *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* vol.1, no.2, 2020: 209-220.
- Rianto, M.N. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Santoso, S. *Buku Latihan SPSS Statistika Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000
- Sappaile. "Pembobotan Butir pertanyaan Dalam Bentuk Skala Liker Dengan Pendekatan Distribusi". *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* vol. 13, no.64, 2007:67
- Setiadi, N. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Bogor: Kencana Prenada Media PGroup, 2003
- Setyowati, A. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mendasari Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Ups Ngabean Kartasura". *Diss. Institut Agama Islam Negeri Surakarta*. 2018
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta, 2017
- Sujianto, A.E. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009
- Sukarnyana, I.W. *Penelitian Tindakan Kelas*. Malang: Proyek Peningkatan Pusat Pengembangan Penataran Guru Ips Dan Pmp Malang, 2002
- Syafrida, S.S., and Reni Suryani. "Pemutusan hubungan kerja masa pandemi Covid-19 perusahaan terancam dapat dipailitkan." *Pamulang Law Review* vol.3, no.1, 2020: 19-30.
- Wibowo, A.L and Donni, Juni Priansa. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: ALFABETA, 2017
- Zulkipli, M. "Dampak Covid-19 terhadap Perekonomian Indonesia." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)* vol.1, no.1, 2021: 7-12.

IAIN PALOPO



LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN PALOPO

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

VARIABEL KUALITAS PELAYAN (X₁)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penampilan karyawan Pegadaian Syariah yang rapi					
2	Karyawan Pegadaian Syariah sangat sigap dalam melayani nasabah					
3	Karyawan Pegadaian Syariah cepat merespon nasabah					
4	Nasabah merasa aman dalam melakukan gadai di pegadaian syariah					
5	Karyawan Pegadaian Syariah memperlakukan pelanggan penuh perhatian.					

VARIABEL BIAYA IJARAH (X₂)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah terjangkau oleh nasabah.					
2	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah sesuai dengan akad pada awal perjanjian.					
3	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman.					
4	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah					

	dihitung sesuai nilai taksiran.					
5	Biaya ijarah di Pegadaian Syariah lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya.					

VARIABEL NILAI TAKSIRAN (X₃)

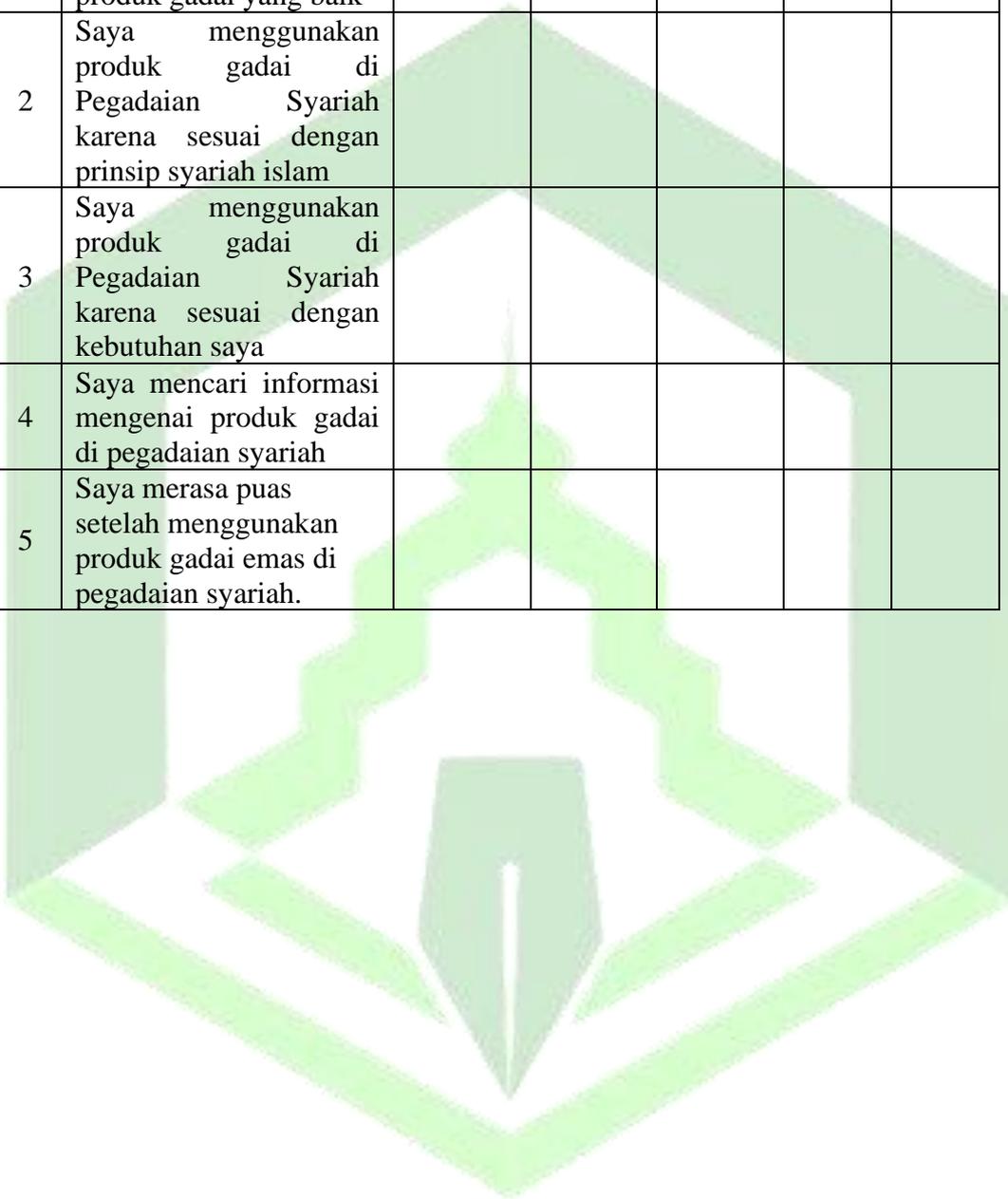
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian Emas Syariah lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah lainnya.					
2	Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Syariah sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni 95% dari nilai taksiran.					
3	Kesesuaian dalam penaksiran karat serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian Syariah.					
4	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas lainnya.					

IAIN PALOPO

VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban
----	------------	-----------------

		SS	S	N	TS	STS
1	Saya memilih Pegadaian Syariah karena memiliki produk gadai yang baik					
2	Saya menggunakan produk gadai di Pegadaian Syariah karena sesuai dengan prinsip syariah islam					
3	Saya menggunakan produk gadai di Pegadaian Syariah karena sesuai dengan kebutuhan saya					
4	Saya mencari informasi mengenai produk gadai di pegadaian syariah					
5	Saya merasa puas setelah menggunakan produk gadai emas di pegadaian syariah.					



IAIN PALOPO

Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner Penelitian

No Kuesioner	VARIABEL X1					TOTAL	VARIABEL X2				TOTAL	VARIABEL X3				TOTAL	VARIABEL Y					
	X1	X2	X3	X4	X5		X1	X2	X3	X4		X1	X2	X3	X4		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	4	5	5	2	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
2	4	4	5	5	2	20	4	4	3	3	14	5	5	4	4	19	4	4	3	4	4	19
3	4	4	5	5	3	21	4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	24
4	3	3	5	5	3	19	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	22
5	4	5	5	5	2	21	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	21
6	4	2	2	2	3	13	4	4	3	2	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	4	2	17	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	4	3	2	4	4	17
9	4	4	4	5	3	20	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
11	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	3	3	18	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	4	4	19
13	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
14	2	4	4	5	3	18	4	4	4	5	17	5	5	5	1	16	5	5	5	5	4	24
15	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
16	3	4	4	5	3	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	5	20
17	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	5	5	4	22
18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	3	3	3	3	4	16
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
21	4	3	4	4	3	18	5	3	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21
22	4	4	4	4	2	18	4	4	3	3	15	5	4	4	4	17	4	3	3	4	4	18
23	4	4	5	4	3	20	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	4	3	4	20
24	4	4	4	5	3	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
25	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
27	4	4	5	4	3	20	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	2	17
28	4	4	4	2	2	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	4	3	17	4	3	2	4	9	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
30	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
33	4	4	5	4	3	20	4	4	3	3	14	5	4	3	3	15	5	5	4	4	4	22
34	4	4	4	2	2	18	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18
35	4	4	4	3	3	19	4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
36	5	4	4	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18
37	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	2	3	3	4	16
38	5	4	4	4	2	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21
40	5	3	4	4	5	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18
41	4	4	4	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	17
44	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
45	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
48	5	4	4	5	3	21	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
51	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
52	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	3	19	4	4	5	3	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
55	5	5	4	5	3	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
57	4	4	3	4	2	17	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21
58	5	4	4	5	4	22	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21
59	5	5	5	5	3	23	4	4	4	5	17	5	5	4	4	19	5	4	5	4	3	21
60	4	3	4	4	2	17	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	5	3	4	4	4	17
61	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
62	4	4	5	4	2	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	3	3	4	18
63	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	5	21
64	3	4	4	4	3	18	4	4	3	2	13	4	4	3	3	15	4	4	4	3	2	17
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
66	5	5	5	4	4	23	3	4	4	3	14	5	5	5	4	19	4	3	4	4	3	18
67	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	24
68	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21
69	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	21
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
71	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
72	5	5	4	4	4	22	4	4	3	2	13	5	5	4	4	18	4	4	4	3	2	17
73	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
75	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
76	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19
77	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	1	5	21	4	5	5	5	18	5	5	5	1	16	5	3	5	5	5	23
79	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21
80	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19
81	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	5	21
82	4	4	4	4	4	20	4															

Lampiran 3: Hasil Olah Data SPSS

		Correlations					
		Tangibl e	Reliabil ity	Responsive ness	Assuran ce	Empha ty	Kualitas Pelayanan
Tangible	Pearson Correlation	1	.398**	.142	-.150	.266**	.575**
	Sig. (1-tailed)		.000	.079	.068	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	.398**	1	.426**	.146	.328**	.778**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.073	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	.142	.426**	1	.292**	-.005	.583**
	Sig. (1-tailed)	.079	.000		.002	.479	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	-.150	.146	.292**	1	-.149	.371**
	Sig. (1-tailed)	.068	.073	.002		.069	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	.266**	.328**	-.005	-.149	1	.575**
	Sig. (1-tailed)	.004	.000	.479	.069		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.575**	.778**	.583**	.371**	.575**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

IAIN PALOPO

Correlations

		Keterjangkauan biaya	Kesesuaian biaya.	Biaya berdasarkan nilai taksiran.	Biaya ijarah lebih murah	Biaya ijarah
Keterjangkauan biaya	Pearson Correlation	1	-.191*	-.149	.088	.225*
	Sig. (1-tailed)		.029	.070	.194	.012
	N	99	99	99	99	99
Kesesuaian biaya.	Pearson Correlation	-.191*	1	.329**	.106	.493**
	Sig. (1-tailed)	.029		.000	.146	.000
	N	99	100	100	100	100
Biaya berdasarkan nilai taksiran.	Pearson Correlation	-.149	.329**	1	.415**	.765**
	Sig. (1-tailed)	.070	.000		.000	.000
	N	99	100	100	100	100
Biaya ijarah lebih murah	Pearson Correlation	.088	.106	.415**	1	.721**
	Sig. (1-tailed)	.194	.146	.000		.000
	N	99	100	100	100	100
Biaya ijarah	Pearson Correlation	.225*	.493**	.765**	.721**	1
	Sig. (1-tailed)	.012	.000	.000	.000	
	N	99	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

IAIN PALOPO

Correlations

		Taksiran emas yang tinggi	Kesesuaian jumlah dana.	Kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas	Jumlah pembiayaan tinggi	Nilai Taksiran Emas
Taksiran emas yang tinggi	Pearson Correlation	1	.569**	.370**	.030	.720**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.383	.000
	N	100	100	100	100	100
Kesesuaian jumlah dana.	Pearson Correlation	.569**	1	.469**	.045	.756**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.330	.000
	N	100	100	100	100	100
Kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas	Pearson Correlation	.370**	.469**	1	.109	.702**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.141	.000
	N	100	100	100	100	100
Jumlah pembiayaan tinggi	Pearson Correlation	.030	.045	.109	1	.496**
	Sig. (1-tailed)	.383	.330	.141		.000
	N	100	100	100	100	100
Nilai Taksiran Emas	Pearson Correlation	.720**	.756**	.702**	.496**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		Tujuan pembelian	Kemantapan produk	Proses dalam pengambilan keputusan	Merekomendasikan ke orang lain	Pembelian ulang	Keputusan
Tujuan pembelian	Pearson Correlation	1	.219*	.452**	.415**	.098	.639**
	Sig. (1-tailed)		.014	.000	.000	.166	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kemantapan produk	Pearson Correlation	.219*	1	.259**	.192*	-.004	.472**
	Sig. (1-tailed)	.014		.005	.028	.486	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Proses dalam pengambilan keputusan	Pearson Correlation	.452**	.259**	1	.493**	.062	.721**
	Sig. (1-tailed)	.000	.005		.000	.271	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Merekomendasikan ke orang lain	Pearson Correlation	.415**	.192*	.493**	1	.252**	.738**
	Sig. (1-tailed)	.000	.028	.000		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pembelian ulang	Pearson Correlation	.098	-.004	.062	.252**	1	.545**
	Sig. (1-tailed)	.166	.486	.271	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keputusan	Pearson Correlation	.639**	.472**	.721**	.738**	.545**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

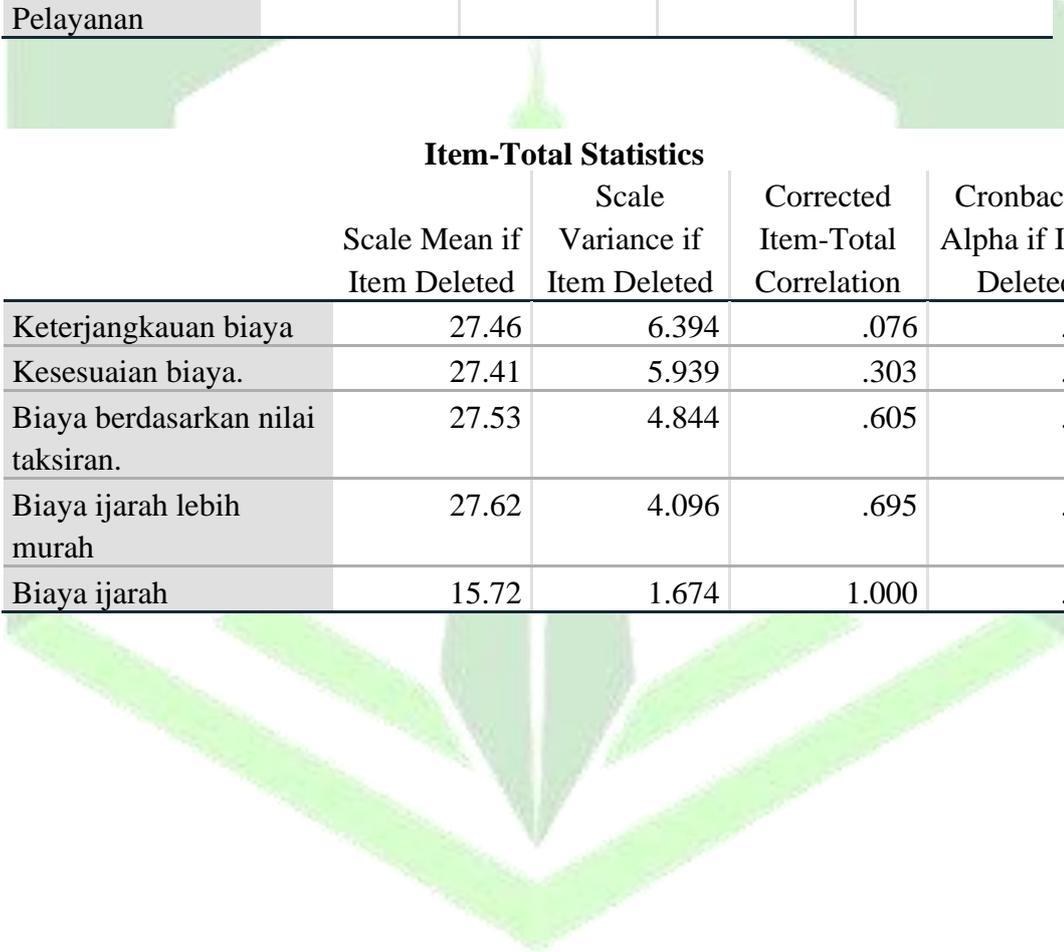
IAIN PALOPO

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible	35.42	9.721	.443	.685
Reliability	35.54	9.059	.701	.639
Responsiveness	35.43	9.924	.472	.686
Assurance	35.47	10.514	.205	.731
Emphaty	36.16	9.328	.401	.689
Kualitas Pelayanan	19.78	2.921	1.000	.674

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keterjangkauan biaya	27.46	6.394	.076	.770
Kesesuaian biaya.	27.41	5.939	.303	.729
Biaya berdasarkan nilai taksiran.	27.53	4.844	.605	.638
Biaya ijarah lebih murah	27.62	4.096	.695	.679
Biaya ijarah	15.72	1.674	1.000	.693



IAIN PALOPO

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Taksiran emas yang tinggi	29.00	5.131	.610	.708
Kesesuaian jumlah dana.	29.13	5.084	.660	.699
Kesesuaian dalam penaksiran penaksiran berat emas	29.22	5.264	.596	.716
Jumlah pembiayaan tinggi	29.41	5.578	.307	.777
Nilai Taksiran Emas	16.68	1.674	1.000	.665

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tujuan pembelian	35.30	8.636	.555	.712
Kemantapan produk	35.47	8.999	.359	.737
Proses dalam pengambilan keputusan	35.42	7.761	.613	.681
Merekomendasikan ke orang lain	35.47	8.110	.659	.687
Pembelian ulang	35.46	8.211	.369	.729
Keputusan	19.68	2.523	1.000	.680

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34200344
	Most Extreme Absolute	.119

Differences	Positive	.119
	Negative	-.100
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.01 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.761	1.521		1.816	.073
	Kualitas Pelayanan	-.090	.069	-.161	-1.317	.191
	Biaya ijarah	-.016	.073	-.024	-.215	.830
	Nilai Taksiran Emas	.012	.085	.017	.146	.884

a. Dependent Variable: Abs_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.894	2.162		3.651	.000		
	Kualitas Pelayanan	.058	.098	.062	.595	.553	.674	1.483
	Biaya ijarah	.497	.103	.454	4.818	.000	.837	1.195
	Nilai Taksiran Emas	.172	.120	.140	1.427	.157	.774	1.291

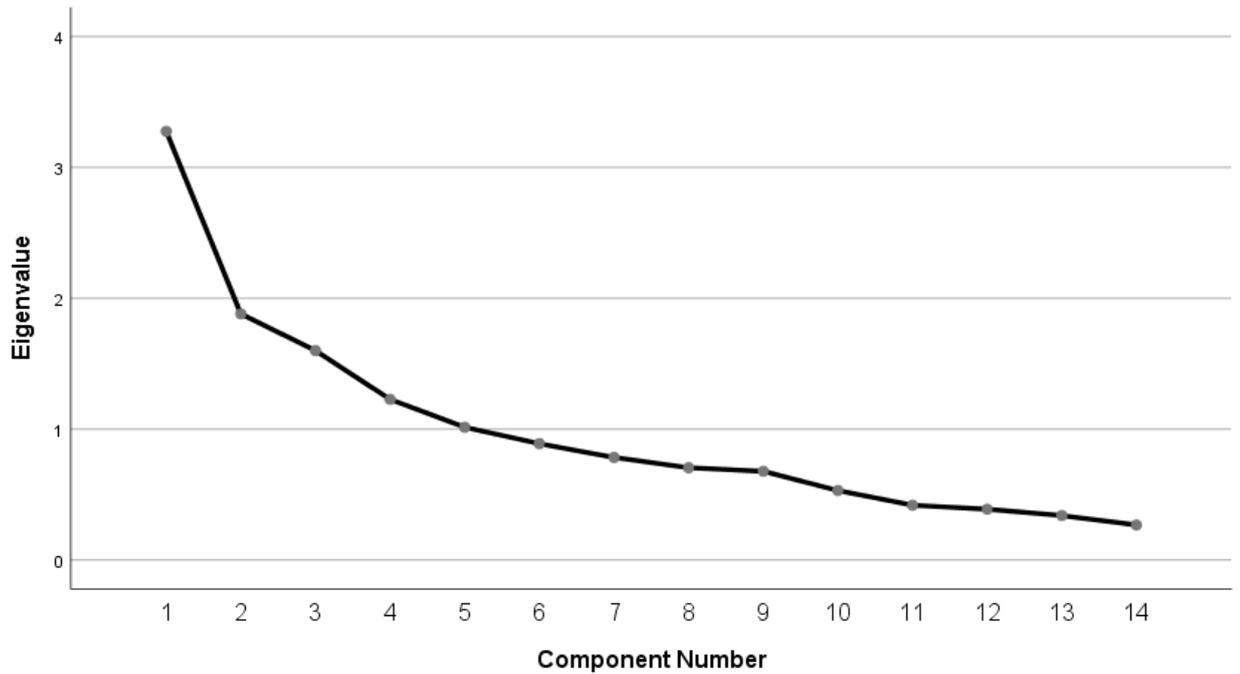
a. Dependent Variable: Keputusan

IAIN PALOPO

2	1.88 1	13.435	36.835	1.881	13.435	36.835	1.835	13.108	33.005
3	1.60 0	11.430	48.265	1.600	11.430	48.265	1.748	12.483	45.489
4	1.22 8	8.770	57.035	1.228	8.770	57.035	1.432	10.231	55.720
5	1.01 4	7.245	64.280	1.014	7.245	64.280	1.198	8.560	64.280
6	.889	6.350	70.630						
7	.784	5.600	76.230						
8	.705	5.037	81.267						
9	.678	4.844	86.110						
10	.531	3.792	89.902						
11	.418	2.988	92.890						
12	.388	2.773	95.663						
13	.340	2.426	98.089						
14	.268	1.911	100.00 0						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X1	.429	-.204	-.419	.476	.333
X2	.788	-.007	-.188	.164	-.126
X3	.544	.285	-.054	-.072	-.364
X4	.263	.630	.363	.111	-.106
X5	.291	-.567	.047	.481	-.256
X6	-.107	.393	.283	.489	-.342
X7	.347	-.521	-.181	.081	-.187
X8	.402	-.462	.466	-.069	.184
X9	.545	-.155	.609	.008	-.116
X10	.322	-.214	.595	-.278	.284
X11	.638	.144	-.344	-.228	.231
X12	.681	.264	-.209	-.271	.025
X13	.658	.250	-.051	-.110	-.103
X14	.150	.420	.180	.509	.578

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X1	.245	-.130	.515	-.227	.588
X2	.688	.093	.438	.061	.148
X3	.642	.008	.082	.272	-.160
X4	.335	.141	-.311	.610	.144
X5	-.065	.172	.813	.106	.015
X6	-.103	-.126	.019	.755	.076
X7	.154	.098	.607	-.216	-.135
X8	.026	.737	.257	-.135	.044
X9	.238	.723	.210	.281	-.056
X10	.052	.797	-.107	-.103	.029
X11	.714	.028	-.012	-.315	.204
X12	.793	.076	-.061	-.107	.047
X13	.699	.134	.038	.107	.029
X14	.029	.089	-.178	.272	.843

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	.839	.389	.338	.011	.175
2	.369	-.324	-.671	.513	.213
3	-.287	.803	-.197	.480	-.058
4	-.247	-.216	.541	.505	.587
5	-.128	.229	-.323	-.501	.759

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.



IAIN PALOPO

Lampiran 4: SK Pembimbing

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 19/ TAHRUN 2021
TENTANG
PENGLANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Wulan Rahmawati A
NIM : 17 0802 01 46
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Analisis faktor yang memengaruhi kapabilitas nasabah dalam menggunakan Gadget Emos di Pegalihan Syariah di masa pandemi covid-19 (studi kasus pegalihan syariah lantel)
- III Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Dr. Mubandia Sholah, M.Si.
- B. Pembantu Pembimbing (II) : Dr. Adnan Nosa Rizki, SE.Sy., MA.Ik.

Paloopo, 02 Maret 2021



Lampiran 5: Nota Dinas Pembimbing

Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., EK

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. : -

Hal : Skripsi Wulan Rahmadhani

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama : Wulan Rahmadhani
NIM : 17 0402 0146
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah dimasa pandemi covid-19

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum wr.wb.

Pembimbing Utama



Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., EK

Tanggal: 20 September 2022

IAIN PALOPO

Lampiran 6: SK Penguji

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NOMOR : 339 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Wulan Rahmadhani A
NIM : 17.0402.146
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Luwu pada Masa Pandemi Covid-19.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Penguji Utama (I) : Akbar Sabani, S.EI., M.E
Pembantu Penguji (II) : Megasari, S.Pd., M.Sc.

Palopo, 11 Mei 2022



IAIN PALOPO

Lampiran 7: Nota Dinas Penguji

Akbar Sabani, S.E.I., M.A
Megasari, S.Pd., M.Sc
Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -
Hal : Skripsi Wulan Rahmadhani

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum W. W.

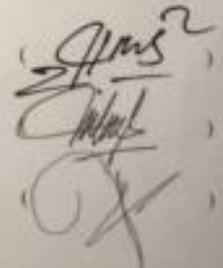
Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Wulan Rahmadhani
NIM : 1704020146
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas di pegadaian syariah dimasa pandemi covid-19

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munawar*.

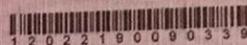
wassalamu 'alaikum ur. w.

1. Akbar Sabani, S.E.I., M.A
(Penguji I)
2. Megasari, S.Pd., M.Sc
(Penguji II)
3. Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek
(Pembimbing I)



IAIN PALOPO

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian

  
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 3 3 9

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 339/IP/DPMTSP/IV/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : WULAN RAHMADANI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Perum. BPP.RSS Blok B1 No. 03 Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0146

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

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN GADAI EMAS
DI PEGADAIAAN SYARIAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

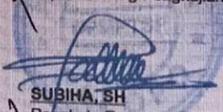
Lokasi Penelitian : PEGADAIAAN SYARIAH CABANG LUWU KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 11 April 2022 s.d. 11 Juni 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

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

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal: 12 April 2022
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


SUBIHA, SH
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19720215 200604 2 016

Tembusan :

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

Lampiran 9: Surat pengantar Dari pegadaian



Pegadaian

Palopo, 13 April 2022

Nomor : 382A/00726.00/2022
Lampiran : -
Urgensi : 5

Kepada Yth,

Di,-
Palopo

Perihal : **Izin Penelitian**

Sehubungan dengan surat izin penelitian Mahasiswa(i) Institut Agama Islam Negeri Palopo di Kantor Pegadaian Area Palopo, maka dengan ini diberikan izin kepada:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Wulan Rahmadhani	1704020146	Perbankan Syariah	Analisis faktor yang memengaruhi keputusan nasabah menggunakan gadai emas dipegadaian syariah dimasa pandemic covid-19

Untuk melaksanakan penelitian pada kantor Pegadaian cabang Palopo.
Demikian disampaikan untuk diketahui dan seperlunya, terima kasih.

PT. Pegadaian
Deputi Bisnis Area Palopo


SUDIARWONO
Vice President

PT. PEGADAIAN Kantor Area Palopo
Jl. Andi Kambo No. 43 Palopo
Palopo (91921)

deputi_bisnis_palopo@pegadaian.co.id

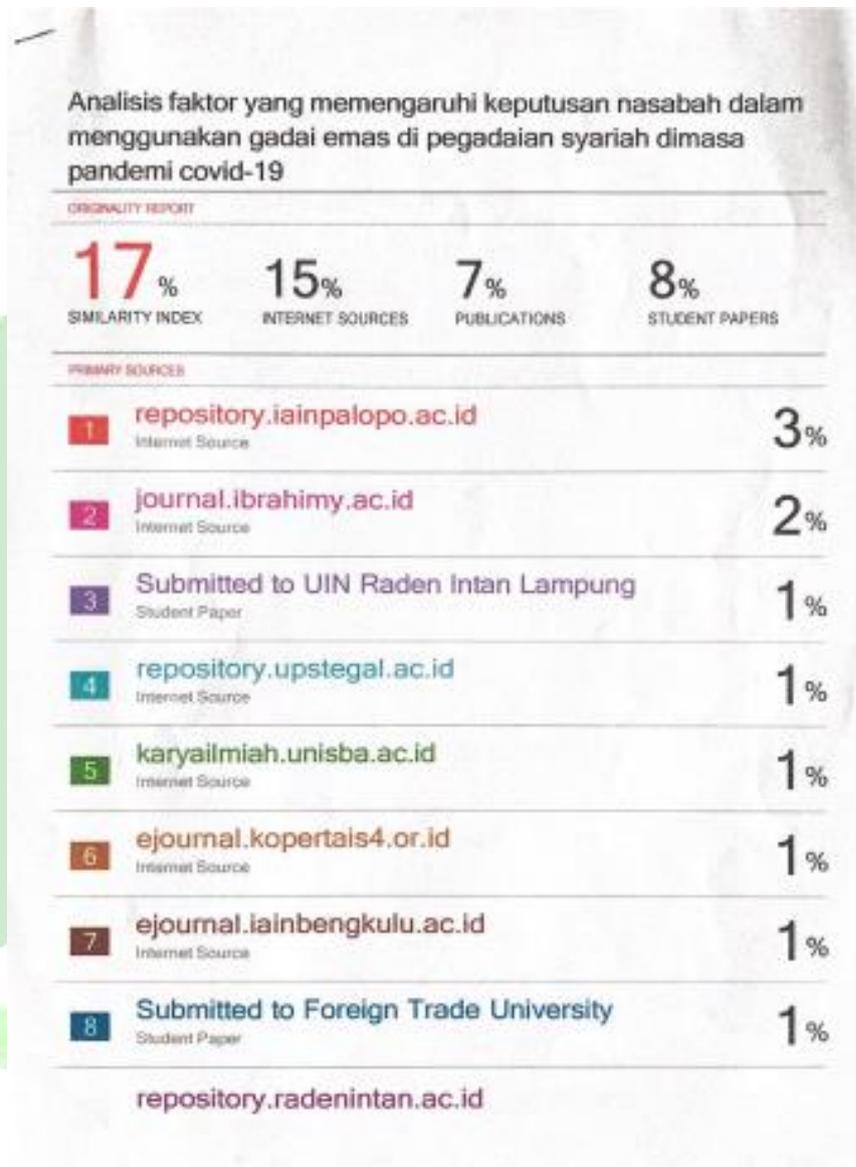
IAIN PALOPO

Lampiran 10: Dokumentasi





Lampiran 11: Hasil Turnitin



IAIN PALOPO

Lampiran 12: Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Wulan Ramadhani, lahir di Palopo pada tanggal 10 Desember 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abdullah dan ibu Rahmawati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di BPP RSS Balandai Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 5 Salamae. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 1 Palopo hingga tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMAN 1 Palopo. Setelah lulus SMA ditahun 2017, penulis kemudian melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: *Wulan_Ramadhani_mhs17@iainpalopo.ac.id*

IAIN PALOPO