

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PENGADAIAN SYARIAH
CABANG KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

SUCITRA ALLISANI

17 0402 0008

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PENGADAIAN SYARIAH
CABANG KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

SUCITRA ALLISANI

17 0402 0008

Pembimbing:

Dr. Rahmawati, M.Ag

**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 : Sucitra Allisani
Nim : 17 0402 0008
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 Juni 2021
Yang membuat pernyataan



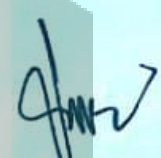



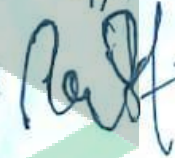
Sucitra Allisani
Sucitra Allisani
NIM 17 0402 0008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo. yang ditulis oleh Sucitra Allesani, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0008, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 09 Agustus 2023 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 09 Agustus 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek | Penguji I | () |
| 4. Ishak, S.EI., M.EI. | Penguji II | () |
| 5. Dr. Rahmawati, M.Ag.. | Pembimbing | () |

Mengetahui

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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 198201242009012006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَيَّ أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَلِمُرْسَلِينَ وَعَلَيَّ آلِهِ

وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَيَّ مُحَمَّدٌ وَعَلَيَّ آلِهِ مُحَمَّدٌ.

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Produk Tabungan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Kinerja Keuangan Bank Muamalat Indonesia Periode Tahun 2017-2021”. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada orang tua saya, Bapak saya, Alm. Baharuddin dan Ibunda saya, Harmina Pare’na yang telah membesarkan saya, membimbing saya hingga sampai pada tahap ini. Adapun saya ucapkan terima kasih juga yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag., dan juga kepada para jajarannya yakni Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Ahmad Syarif

- Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Bapak Takdir, S.H.,M.H., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, SE, M.Si., AK., CA., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Ilham, S.Ag., M.A.
 3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak Hendra Safri, SE., M.M., begitupun juga dengan Sekertaris Program Studi, Ibu Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.
 4. Bapak 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.
 5. Ibu Dr. Rahmawati, S.Ag. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
 6. Penguji saya, Bapak Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. selaku Penguji 1, dan juga kepada Bapak Ishak S.E.I.M.EI., selaku Penguji 2. Terima kasih banyak atas arahan dan bantuannya selama ini.
 7. Ibu Hamida, S.E, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik saya memberikan bimbingannya selama ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017, terkhusus teman-teman sekelas Saya yaitu kelas Perbankan Syariah A. Terima kasih atas perjuangan yang telah kita lakukan bersama-sama menempuh jenjang pendidikan dibangku kuliah.
10. Dan pihak-pihak lain yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

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 Juni 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

1. Konsonan

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es dengan titik di atas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	Es dengan titik di bawah
ض	Dad	ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ta	ṭ	te dengan titik di bawah
ظ	Za	z	zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ham	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti volalnya tanpa di beri tanda apa pun, jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka di tulis 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:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
آ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dhammah</i>	U	U

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

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
اي	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i
أو	<i>Fathah danwaw</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: *kaiifa* BUKAN *kayfa*

هُوْلَ: *haulā* BUKAN *hawla*

3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf *al* (*aliflam ma'arifah*) ditransliterasi seperti *al*-baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilâdu*

4. Maddah

Maddah yaitu vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Aksara Arab		Aksara Latin	
Harakat Huruf	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
اَ ... اِ ...	<i>Fathah</i> dan akif, <i>fathah</i> dan waw	â	a dan garis atas
إِ	<i>Kasrah</i> dan ya	î	i dan garis atas
أُ.	<i>Dhammah</i> dan ya	û	u dan garis atas

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, *u* dapat juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik, sehingga menjadi *â*, *î*, *û*. Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ : *mâta*

رَمَى : *ramâ*

قِيلَ : *qîla*

يَمُوتُ : *yamûtu*

5. Ta marbûtah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu: *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dhammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfâl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah al-fâdilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

6. Syaddah (Tasydîd)

Syaddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydîd* (◌ْ), dalam transliterasi dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbânâ*

نَجَّيْنَا : *najjânâ*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ع* ber *tasydîd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (*ِ*), maka ia ditranliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (â).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murûna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *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 kata bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *Hadis*, *Sunnah*,

khusus, dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI, dipergunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf a setelah apostrof tanpa tanda panjang, kecuali ia merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh:

Fi al-Qur'an al-Karim

Al-Sunnah qabl al-tadwîn

9. Lafz al-Jalâlah (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللهِ *dînullâh* بِاللهِ *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *aljalâlah*, ditransliterasi dengan huruf [t]

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fi rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang

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

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazibi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-lazi unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Al-Gazali

Al-Munqiz min al-Dalal

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

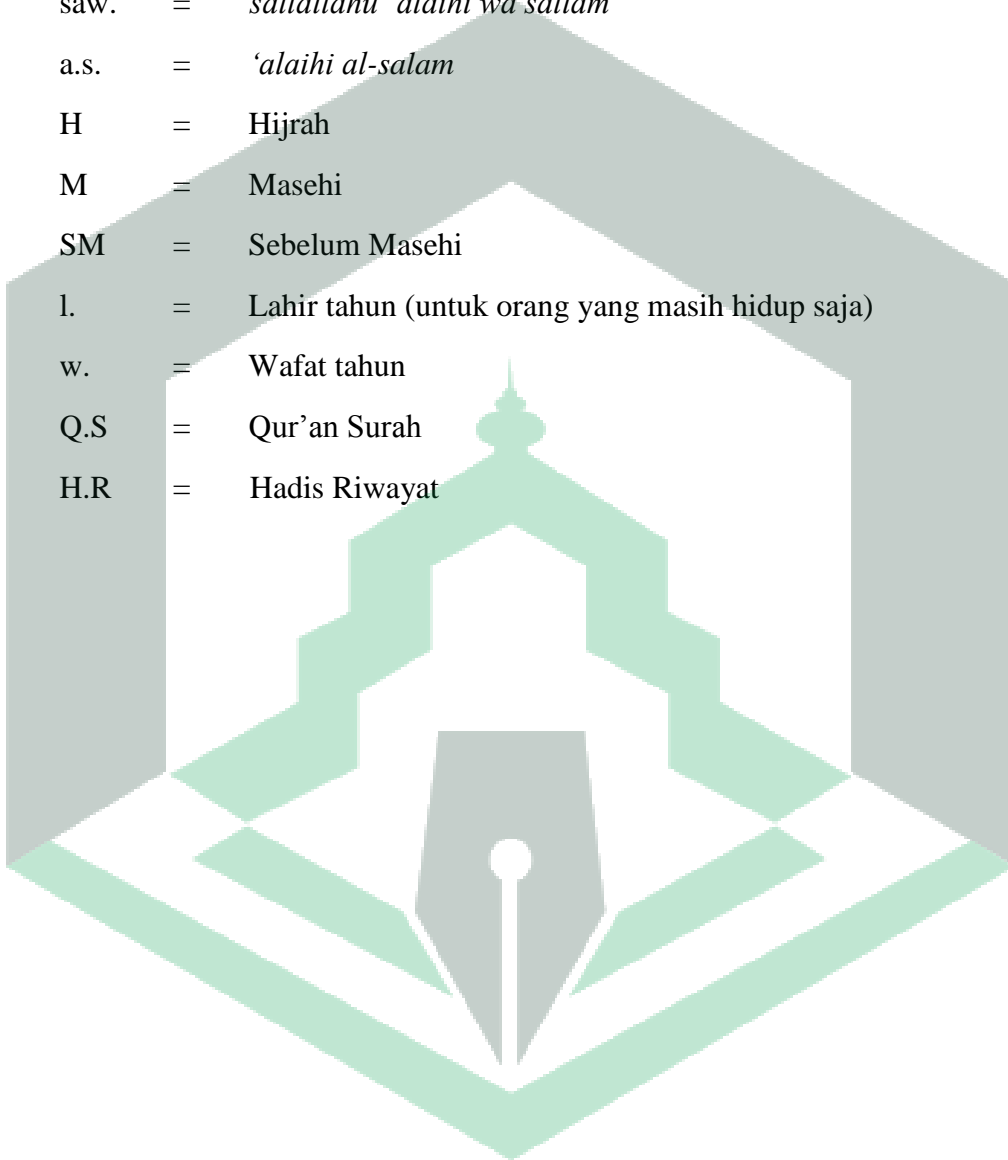
Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad
(bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	=	<i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salam</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
Q.S	=	Qur'an Surah
H.R	=	Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Kajian Pustaka	11
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi Dan Sampel	29
E. Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Data	42
C. Analisis Data	45
D. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan.	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan 1 Q.S Al-Baqarah/2: 283.....	22
--------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Responden.....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Rerponden	43
Tabel 4.2 Usia Responden	44
Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y.....	47
Tabel 4.6 Hasil Reabilitas	48
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.11 Uji Koefisien Ketentuan (R square).....	54



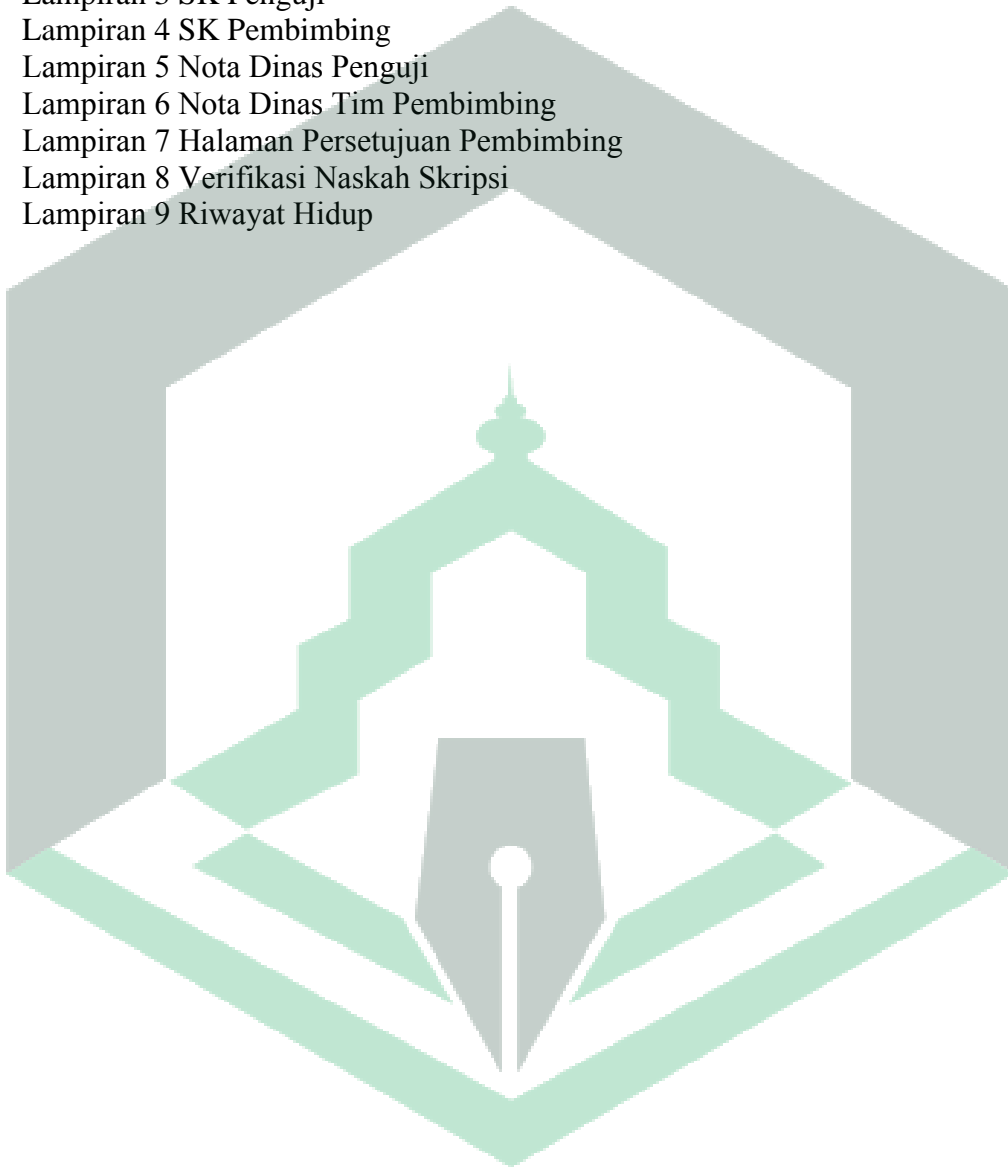
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Data Responden
- Lampiran 2 Tabel Uji T
- Lampiran 3 SK Penguji
- Lampiran 4 SK Pembimbing
- Lampiran 5 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Tim Pembimbing
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 8 Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 9 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Sucitra Allisani, 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengadaian Syariah Cabang Kota Palopo”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Rahmawati.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pengadaian Syariah Cabang Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari para nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dimana populasi yang dimiliki adalah 6000 nasabah yang melakukan transaksi di kantor Pegadaian Kota Palopo. Dari total populasi tersebut ditarik sampel dengan menggunakan metode slovin sehingga didapatkan sampel berjumlah 100 nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar dengan format goggle formulir melalui aplikasi whatsapp. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari tiga uji yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya adalah uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis yang meliputi uji parsial dan uji determinasi. Hasil penelitian yang didapatkan ialah variabel X berpengaruh positif terhadap variabel Y dengan hasil pada uji t-hitung $8,110 > t$ -tabel $1,661$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun pada uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki 40,2% pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedang 59,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Pegadaian Syariah

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam memberikan panduan yang dinamis terhadap semua aspek kehidupan termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Di negara Indonesia sudah marak dan berkembang ekonomi berbasis Islam yang disebut sebagai ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan sekumpulan dasar umum nilai-nilai ekonomi yang disimpulkan dari al-Qur'an dan as-Sunnah, dengan dasar tersebut masalah ekonomi disesuaikan dengan tuntutan lingkungan dan masanya sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi.¹ Prinsip syariah merupakan solusi yang digunakan dalam lembaga keuangan syariah untuk memberikan kemaslahatan bagi umat manusia tentunya umat Islam dengan meniadakan riba atau kelebihan dari pokok pinjaman, karena Islam mengharamkan sesuatu hal yang berkaitan dengan ribā.

Perkembangan operasional keuangan baik di lembaga keuangan bank syariah maupun di lembaga keuangan syariah non bank semakin meningkat. Karena ini masyarakat khususnya bisa melakukan transaksi dengan sejumlah produk yang ada di setiap lembaga. Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki dana berlebih dengan masyarakat yang kekurangan

¹ Ismail Nawawi, *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2009), 7.

dana untuk menjalankan aktivitas dengan mengedepankan nilai-nilai Islam sebagai usaha untuk mengatasi masalah kesejangan yang terjadi diantara masyarakat.²

Salah satunya yaitu lembaga pegadaian syariah. Latar belakang di bentuknya pegadaian syariah di dasari untuk mencegah sistem ijon, rentenir, dan pinjam meminjam tidak wajar lainnya. Adapun alasan yang lain yaitu untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah, meningkatkan kesejahteraan, dan mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga formal yang memiliki bentuk berupa unit dari Perum Pegadaian di Indonesia, lembaga tersebut memiliki tugas berupa penyaluran pembiayaan dengan bentuk pemberian uang pinjaman yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan, dengan berdasar pada hukum gadai syariah sebagai suatu hal yang perlu mendapatkan sambutan yang positif. Bagi pegadaian syariah, yang utama adalah memberikan kemaslahatan kepada masyarakat dan menjauhkan diri dari hal-hal yang dilarang dalam islam seperti praktik-praktik yang mengandung riba, penipuan atau spekulasi maupun gharar dan unsur-unsur lainnya.³

Gadai merupakan salah satu kegiatan berupa penahanan pada salah satu barang milik seseorang yang meminjam sebagai jaminan dari pinjaman yang

² Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktism* (Jakarta: Kencana, 2010), 275.

³ Pramadita, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palopo (2021): 2, <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4003/1/%28SKRIPSI%20UT%20%20PRAMADITA%29%20bundell.pdf>.

dilakukannya. Barang yang digadaikan tersebut, tentunya memiliki nilai ekonomis atau harga sebanding atau melebihi dari jumlah yang dipinjam, sehingga pihak yang menahan barang tersebut mendapatkan jaminan untuk mengambil kembali seluruh dari piutannya. Secara sederhana, dapat dijelaskan bahwa gadai adalah jaminan utang.⁴

Lembaga pegadaian syariah merupakan perusahaan yang menyediakan fasilitas pinjam-meminjam dengan syarat jaminan tertentu sesuai prinsip syariah. Jaminan tersebut digadaikan kemudian ditaksir oleh pihak lembaga. Nilai taksiran jaminan sangat berpengaruh dengan seberapa besar nilai jumlah pinjaman. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian hutang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap hutangnya itu.⁵

Dalam melakukan pinjaman, masyarakat cenderung memilih lembaga formal demi memenuhi kebutuhannya. Hal ini karena yang lebih dikenal oleh masyarakat adalah lembaga keuangan bank. Tetapi, dalam proses perbankan untuk memperoleh persetujuan pinjaman memerlukan waktu yang lama dan administrasi yang rumit untuk kalangan masyarakat serta jaminan yang diinginkan harus sesuai pinjaman yang dibutuhkan. Hal ini menimbulkan ketidak maslahatan bagi nasabah karena proses yang rumit dan lama, sehingga dibutuhkan solusi lain khususnya

⁴ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 128.

⁵ Muhammaf Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, (Jakarta: Renaisan, 2005), 68.

bagi kalangan masyarakat untuk melakukan pembiayaan yang lebih mudah dan proses yang tidak lama.

Di era globalisasi ini persaingan antara lembaga keuangan, baik bank atau non bank sangat ketat dalam bentuk produk berupa barang atau jasa, yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah secara maksimal, karena tujuan bisnis adalah untuk serta penggunaan label syariah yang cara kerjanya sesuai dengan prinsip syariah Islam. Dengan mempunyai pelayanan yang prima, dengan sendirinya nasabah akan loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaik dalam melakukan transaksi baik untuk memenuhi kebutuhan maupun lainnya. Salah satu tantangan dari pertumbuhan dan perkembangan pegadaian syariah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah seperti pelayanan yang ramah dan santun dalam penyajian, penyampaian informasi kepada nasabah serta pelayanan lainnya yang mampu memberikan kontribusi baik dan maksimal kepada nasabah.

Pelayanan merupakan salah satu dari proses ataupun aktivitas yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan orang lain yang memiliki sangkut paut dengan tujuan dari perusahaan tersebut. Olsen dan Wyekot menyebutkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Adapun arti pelayanan yang dijelaskan oleh Syafrizal adalah penyampaian secara superior pelayanan yang

bertujuan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya dari konsumen atau nasabahnya.⁶

Pelayanan yang prima, dengan sendirinya nasabah akan loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaik dalam melakukan transaksi baik untuk memenuhi kebutuhan maupun lainnya. Salah satu tantangan dari pertumbuhan dan perkembangan pegadaian syariah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah seperti pelayanan yang ramah dan santun dalam penyajian, penyampaian informasi kepada nasabah serta pelayanan lainnya yang mampu memberikan kontribusi baik dari nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen akan menjadi standar seberapa besar perusahaan dapat memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya, baik itu pelayanan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis hal yang bersifat komprehensif atau menyeluruh.⁷

Dengan pelayanan yang baik maka para pelanggan juga akan merasa puas, dengan kata lain, bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai bilamana pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Terdapat lima indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithmal dan Bitner yaitu bukti

⁶ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar (2019): 2, http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatu%20n.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), 72.

langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assuranace*), empati (*emphaty*).⁸

Keberadaan pegadaian syariah cabang Palopo tidak luput dari persaingan yang tinggi dimana lokasi perusahaan yang merupakan daerah sentral bisnis kota wilayah Palopo yang sangat ramai dengan kompetensi bisnis khususnya bisnis gadai konvensional wilayah tersebut. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Pegadaian Syariah Cabang Palopo untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang diminati oleh nasabah dan mampu menjadi lembaga keuangan yang tepat bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. dengan meningkatkan pelayanan tersebut, pegadaian harus lebih mampu dalam menjalankan setiap produk baik produk lama maupun yang baru.

Penelitian yang mengkaji tentang permasalahan ini juga pernah dilakukan oleh Mahasiswa bernama Hristo Antidin yang berfokus pada kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah di daerah Batusangkar, penelitian dilakukan pada tahun 2019 yang mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan.

Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait dengan bagaimana pelayanan yang dimiliki oleh pegadaian syariah, maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo”

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 70.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

D. Manfaat Penulisan

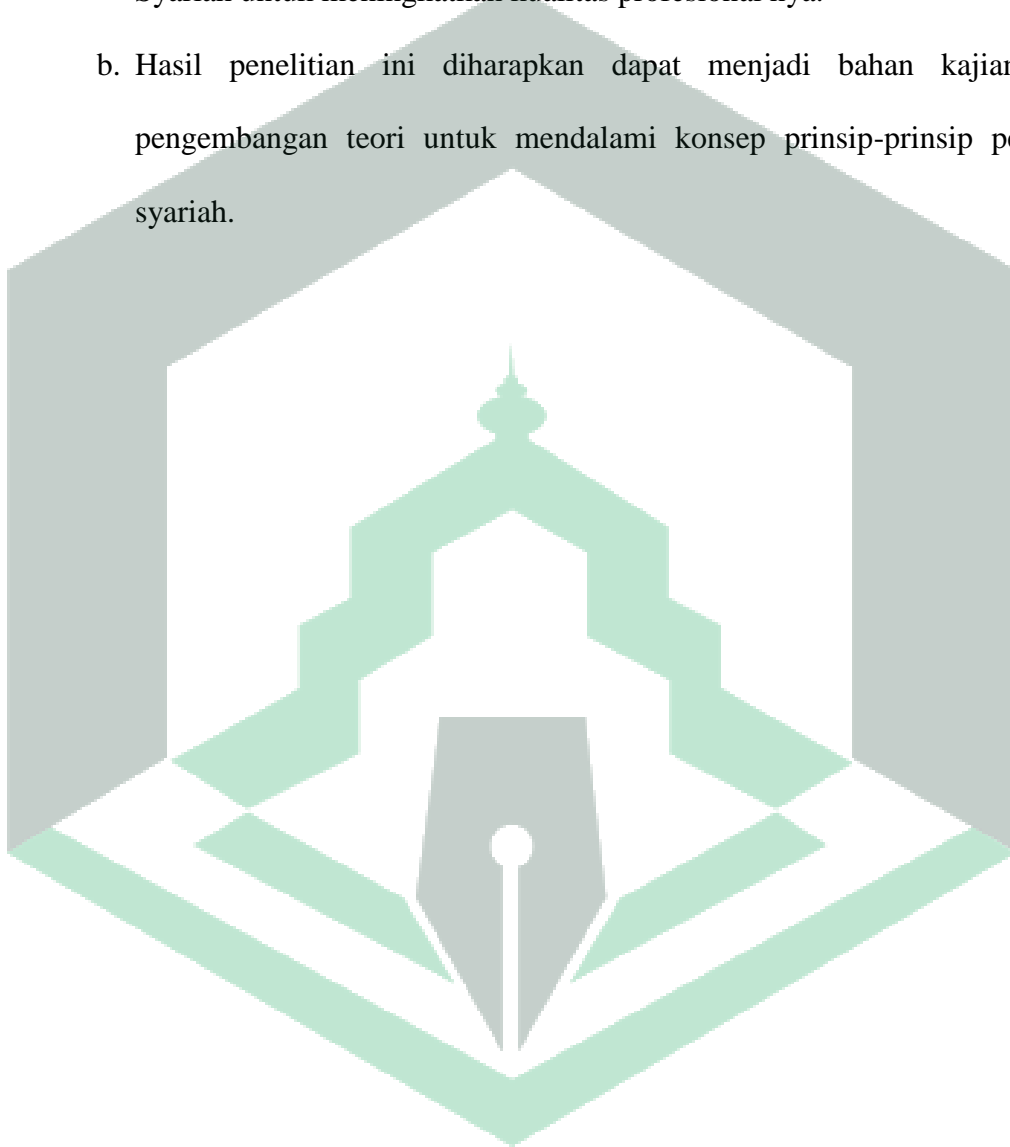
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini mempunyai manfaat besar dalam rangka mengetahui dan memberikan informasi mengenai bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang berada di pegadaian syariah dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Serta diharapkan juga hasil penelitian mampu menjadi dasar bagi stakeholder dalam menetapkan keputusan dan sumber referensi bagi pihak pegadaian syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi lembaga keuangan Syari'ah khususnya para praktisi-praktisi Perbankan Syariah untuk meningkatkan kualitas profesional nya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam pengembangan teori untuk mendalami konsep prinsip-prinsip perbankan syariah.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang relevan yang digunakan penulis sebagai sumber untuk mendukung penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Pramadita yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo”. Penelitian dilakukan pada tahun 2019 yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, begitupun juga dengan kualitas produk.⁹

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada tahun penelitian, penelitian oleh Putri dilakukan pada tahun 2019, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada tahun 2022. Sedangkan persamaannya adalah pada fokus penelitian yang mengkaji terkait dengan bagaimana dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan para nasabah pada pegadaian syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsinar yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 yang

⁹ Putri Pramadita, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palopo (2021), <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4003/1/%28SKRIPSI%20UT%20PUTRI%20PRAMADITA%29%20bundell.pdf>.

menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Adapun hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam pelayanan yaitu kehandalan, perhatian dan tanggapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian diatas, dengan penelitian penulis adalah fokus penelitian yang mengkaji terkait dengan pengaruh yang dimiliki oleh kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya ialah pada lokasi penelitian, dimana penelitian diatas berlokasi di Kabupaten Gowa, sedangkan penelitian penulis berada di Kota Palopo.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Hristo Anditin yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹¹

Perbedaan yang dimiliki pada penelitian diatas, dengan penelitian penulis adalah lokasi penelitian, dimana penelitian diatas berlokasi di Batusangkar. Sedangkan penelitian ini terletak di Kota Palopo. Begitupun juga

¹⁰ Syamsinar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, (2018), [https://digilibadmin.unismuh.ac.id /upload/1893-Full_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1893-Full_Text.pdf)

¹¹ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar (2019), http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y.

dengan tahun atau periode penelitian. Adapun persamaannya adalah pada fokus penelitian yang sama-sama mengkaji pengaruh dari kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan.

B. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi. Kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus. Kualitas merupakan keseluruhan dari fitur serta karakteristik dari produk dan jasa yang memiliki tergantungan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.¹² Adapun juga dengan definisi dari kualitas, Tjiptono mengatakan tidak adanya definisi dari kualitas yang dapat diterima oleh semua orang, namun terdapat beberapa elemen yang sama dalam berbagai definisi dari kualitas yang menjadi penjelas dari arti tersebut yaitu kualitas yang memiliki kaitan dengan pemenuhan atau kelebihan dari harapan nasabah, kualitas yang berlaku untuk jasa manusia, proses dan lingkungan, dan kualitas yang sebagai suatu kondisi yang tidak tetap atau selalu berubah.¹³

¹² Shandy Widjoyo, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Nasabah*, Vol. 2, No. 1 (2014): 2, <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>

¹³ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar (2019): 9.

Adapun definisi pelayanan menurut Kotler adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan dari satu pihak ke pihak lainnya yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁴ Definisi lain dari pelayanan adalah sebagian dari sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala sesuatu atau usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan.¹⁵ Menurut Sianipar, pelayanan merupakan suatu cara, teknik dan kemampuan memenuhi, menanggapi kebutuhan dan keluhan orang lain secara khas sehingga memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah kualitas atau jasa yang merupakan tingkat dari keunggulan yang diharapkan mampu untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. Kualitas pelayan merupakan suatu yang dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dari para nasabah atas pelayan yang nyata-nyata di terima atau diperoleh dengan pelayan yang sesungguhnya di harapkan atau diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan dari suatu perusahaan.¹⁶

http://repo.iainbatangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

¹⁴ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfication* (Yogyakarta: Andi, 2005), 11.

¹⁵ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batangkar (2019), 8. http://repo.iainbatangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

¹⁶ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batangkar (2019): 9. http://repo.iainbatangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi:

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan. Sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi untuk nasabah.

Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika langsung berhadapan dengan nasabah. *Tangibles* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh nasabah benar-benar diperhatikan perusahaan atau nasabah untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap nasabah. Arisutha mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan

aktifitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.¹⁷

2) Reliabilitas (*reability*)

Reabilitas merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani nasabah, dan sebagainya.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan nasabah. Respon yang dimaksud sebaiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk ataupun pelayanan yang diterima oleh nasabah

4) Jaminan/keyakinan (*assurance*)

Jaminan/keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para

¹⁷ Damartaji Arisutha, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka: 2005),49.

nasabahnya kepada perusahaan. Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuasn dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati (*emphaty*)

Empati meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjitono (2014, 59) kualitas pelayanan meruapkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dserta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, terdapat beberapa indikator atau tolak ukur dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Tjiptono (2014, 282-284) yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik yang meliputi penampilan, fasilitas fisik, personil dan bahan-bahan komunikasi.
- 2) Reliabilitas yang berarti kemampuan dalam memberikan jasa yang disediakan secara akurat dan handal.
- 3) Daya tanggap yang mencakup tentang kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat.
- 4) Kesopanan yang meliputi sikap santun, respek, perhatian dan keramahan dari para pegawai.
- 5) Keamanan yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 6) Akses yang berarti mudah untuk dihubungi atau bertemu.
- 7) Komunikasi yaitu dapat memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.
- 8) Kemampuan dalam memahami pelanggan yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

2. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang yang muncul dikarenakan adanya perbandingan dari kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi mereka. Tjiptono juga memberikan definisi, dimana kepuasan merupakan kata yang berasal dari bahasa Latin yaitu *Satis* yang memiliki arti cukup baik, memadai dan juga *Facto* yang memiliki arti

melakukan atau membuat secara sederhana, dapat juga diartikan sebagai suatu upaya dalam memenuhi sesuatu atau menjadikan sesuatu tersebut memadai. Ahli lain juga memberikan definisi, yaitu Zeithaml dan Bitner yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tanggapan atau respon dari nasabah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhannya.¹⁸

Istilah nasabah berasal dari kata *consumer* atau *consument* secara harfiah memiliki arti sebagai seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau dapat juga dikatakan sebagai seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Dapat juga diartikan sebagai seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Disamping itu, nasabah juga memiliki arti yaitu setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan.¹⁹

Sri Handayani, Az. Nasution memberikan beberapa penjelasan terkait dengan batasan tentang nasabah yaitu sebagai berikut:²⁰

- 1) Nasabah merupakan setiap orang yang mendapatkan atau memperoleh suatu barang atau jasa untuk digunakan.

¹⁸ Freekley Steyli Maramis, Jantje L. Sepang, dan Agus Supadi Soegoto, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Air Manado*, Vol. 6, No. 3 (Juli 2018): 1661, <https://doi.org/10.35794/emba.6.3.2018.20411>

¹⁹ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Nasabah Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), 17.

²⁰ Az. Nasution, *Perlindungan Nasabah: Tinjauan Singkat UU No. 8/1999 – L.N 1999 No. 42*, (Juni, 2022), 116.

- 2) Nasabah adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa kemudian barang atau jasa tersebut digunakan untuk tujuan menciptakan atau membuat suatu barang atau jasa lain atau untuk diperjual belikan.
- 3) Nasabah akhir yaitu setiap orang yang mengalami atau mendapat serta suatu barang dan jasa kemudian menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, baik itu secara pribadi, atau bersama keluarga lainnya.

Dengan melihat dari beberapa definisi diatas, maka oleh Kotler Armstrong memberikan definisi tentang kepuasan nasabah yang dijelaskan sebagai suatu tanggapan atau respon yang dimiliki oleh nasabah atau pelanggan atas kinerja suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan pembeli.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam memuaskan kebutuhan nasabah merupakan suatu keinginan setiap perusahaan atau industri, karena hal tersebut merupakan faktor penting demi berjalannya kelangsungan hidup perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terdapat empat indikator utama yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:²¹

- 1) Kualitas produk, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk dalam memenuhi fungsinya. Tjiptono mengatakan bahwa kualitas produk

²¹ Teresia, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah*, Skripsi Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (2018): 3-5, https://repository.usd.ac.id/16986/2/132214022_full.pdf

merupakan gambaran langsung dari suatu produk yang meliputi keandalan, performansi, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya.

- 2) Kualitas Pelayanan, yaitu suatu usaha yang dilakukan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan yang diinginkan nasabah.
- 3) Emosional yaitu nasabah merasakan perasaan bangga serta memperoleh keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga merupakan salah satu unsur pemasaran yang penting dan turut mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli. Tetapi pentingnya unsur ini tidak ada artinya jika perusahaan tidak memahami seberapa jauh pengaruh harga terhadap pilihan pembeli bagi nasabah dan peranannya dalam menciptakan keunggulan persaingannya. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Rondonowu (2013, 722) dan Komalig (2013, 1148), terdapat beberapa indikator yang terkait dengan kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Terpenuhinya harapan konsumen
- 2) Sikap dan keinginan untuk menggunakan produk

- 3) Merekomendasikan kepada pihak lain
- 4) Kualitas layanan
- 5) Loyal
- 6) Reputasi yang baik
- 7) Lokasi

3. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Dalam fikih Islam, kata gadai disebut dengan *ar-Rahn* yang secara bahasa memiliki beberapa arti, yaitu tetap, kekal, dan terus-menerus. Adapun secara istilah, *ar-rah*n berarti menjadikan suatu harta benda sebagai jaminan atas suatu utang yang dilakukan yang bertujuan untuk dikembalikannya atau dibayarkan harga utang yang dilakukan jika sang pengutang tidak dapat mengembalikan atau melunasinya.²²

Pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan yang tergolong non bank, yang memiliki tujuan dalam memberikan bantuan dana dalam waktu yang cepat kepada masyarakat luas. Dana yang diberikan tersebut difungsikan untuk keperluan mendesak, seperti biaya sekolah, biaya pengobatan ataupun biaya-biaya lainnya. Pegadaian menjalankan fungsi sebagai lembaga yang menggantikan bank dalam menyalurkan pinjaman dana kepada masyarakat. Oleh karena itu, pegadaian dituntut harus

²² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), 171.

menunjukkan kinerja yang baik agar bisa menjadi salah satu lembaga yang dapat diandalkan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang.²³

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) pegadaian, di samping unit layanan konvensional. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan pada perjanjian bagi hasil antara Bank Muamalat Indonesia dengan Perum Pegadaian atas prinsip musyarakah. Didalam perjanjian tersebut yaitu Nomor 446/SP300/2002 dan Nomor 015/BMI/PKS/XII/2002. BMI sebagai pemilik modal menyerahkan dana kepada Perum Pegadaian untuk mendirikan pegadaian syariah di Seluruh Indonesia dan mengolahnya.

b. Landasan Hukum Gadai Syariah

Landasan operasional sangat berperan dalam berdirinya pegadaian syariah di Indonesia, terlebih penduduk di Indonesia mayoritas menganut agama Islam, sehingga menjadi suatu kemudahan untuk lebih mengembangkan dan memperluas jangkauan gadai syariah di kalangan masyarakat. Dengan adanya sistem syariah yang diciptakan dengan berpegang pada prinsip-prinsip yang terdapat dalam ajaran Islam, yang menjadi salah satu poin pembeda antara sistem syariah dan sistem konvensional. Oleh karena itu, adanya pegadaian syariah mampu

²³ Saepul Bahri, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2018): 17, https://www.academia.edu/41530788/Analisis_Tingkat_Kualitas_Pelayanan_Nasabah_Pegadaian_Syariah_Cabang_Veteran_Purwakarta

melaksanakan kegiatan usahanya, yang tidak bisa dikompromikan dengan sistem yang berlaku pada pegadaian konvensional.²⁴

Pelegalan merupakan salah satu aspek penting dalam upaya penerapan pegadaian yang berbasis syariah. atas dasar itulah Indonesia, diantaranya diambil dari Kitab suci Al-Qur'an, hadis, regulasi, ataupun sumber hukum lainnya. berikut beberapa landasan hukum dari pegadaian yaitu sebagai berikut:

1) Al-Qur'an

Q.S Al-Baqarah/2: 283

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

Terjemahnya:

“jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para

²⁴ Rachmad Saleh Nasution, *Sistem Operasional Pegadaian Syariah*, Al-Tijary, Vol. 1, No. 2, (Juni 2016): 170, <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/altijary/article/view/529>

saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”²⁵

Pada ayat diatas, disebutkan bahwa dalam transaksi utang piutang, hendaklah memiliki barang yang menjadi tanggungan atau jaminan yang bertujuan sebagai penjaga bilaman orang yang memiliki utang tidak sanggup membayar pada saat telah jatuh tempo, sehingga barang jaminan tersebut dapat dijual untuk melunasi utangnya tersebut. Demikian juga kepada para saksi, untuk tidak menyembunyiikan persaksiannya dan tidak pula melebih-lebihkannya, atau tidak mengatakan suatu kebohongan atau perkataan dusta dalam persaksiannya. Dijelaskan oleh Ibu Abbas dan lain-lainnya bahwa suatu persaksian palsu merupakan salah satu dari dosa besar.²⁶

2) Fatwa MUI

Perkembangan zaman yang semakin pesat, juga mempengaruhi perkembangan pada sistem perekonomian syariah di Indonesia, untuk lebih melegalkan dan menjadikan dasar hukum yang kuat, Majelis Ulama menambah suatu perangkat dalam struktur organisasinya dengan nama DSN. Lembaga ini didirikan dengan tujuan untuk menangani masalah

²⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Ummul Qura, 2017), 49.

²⁶ Jefry Tarantang dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: K-Media, 2019), 37.

yang berhubungan dengan aktivitas lembaga keuangan syariah. adanya DSN ini juga memberi pengaruh terhadap penerbitan fatwa yang dilakukan MUI.²⁷

Saat ini, Majelis Ulama Indonesia memiliki tiga perangkat, yaitu satu komisi dan dua lembaga yang terkait dengan pembuatan dan penetapan fatwa. Adapun fatwa yang dikeluarkan untuk pegadaian adalah Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/2002 tentang Pegadaian syariah, yang dikeluarkan dan disahkan pada tanggal 26 juni 2002, dan menjadi landasan operasional tentang pegadaian syariah.²⁸

c. Tujuan dan Fungsi Pegadaian Syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Adapun tujuan dari pegadaian syariah, adalah sebagai berikut:²⁹

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

²⁷ Tim Penyusun, *Fatwa Majelis Ulama Indonesia*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2012), 257.

²⁸ Jefry Tarantang dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: K-Media, 2019), 59.

²⁹ Jefry Tarantang dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: K-Media, 2019), 24.

- 2) Untuk mengatasi supaya masyarakat yang membutuhkan bantuan dana, tidak terjatuh ketangan para tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

Dalam PP RI No. 104 Tahun 2000, dipertegas terkait dengan tujuan perum pegadaian yang berupa peningkatan kesejahteraan masyarakat, terlebih lagi bagi kaum dengan finansial menengah kebawah, dengan melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai. Disamping itu, juga sebagai penyedia jasa di bidang keuangan lainnya. Dengan berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku, serta menghindari masyarakat dari gadai gelap, riba, dan pinjaman-pinjaman yang tidak wajar.³⁰

Menurut Usman, terdapat beberapa fungsi pokok dari pegadaian yaitu sebagai berikut:³¹

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

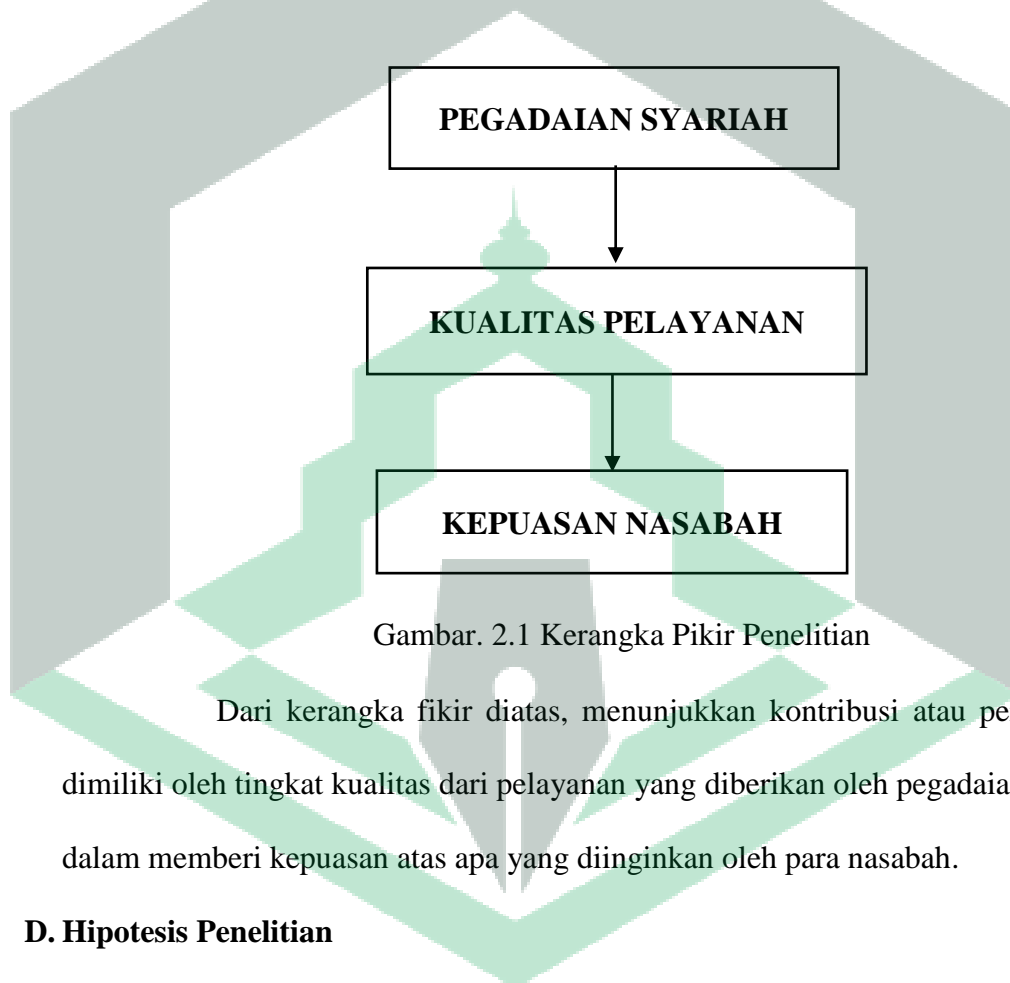
³⁰ Sasli Rais, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Universitas Indonesia/UI Press, 2005), 129.

³¹ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 52.

- 5) Melakukan penelitian dan pengembangan, serta mengawasi pengelolaan pegadaian.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan gambaran sementara tentang objek analisis untuk mempermudah alur penelitian. Sehingga dalam model kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu:



Gambar. 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Dari kerangka fikir diatas, menunjukkan kontribusi atau peran yang dimiliki oleh tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah dalam memberi kepuasan atas apa yang diinginkan oleh para nasabah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian yang kemudian disusun dalam banyak kalimat pernyataan. Sifatnya sementara tersebut dikarenakan jawaban yang

dihasilkan hanya pada teori yang relevan, tidak didasari pada fakta-fakta empiris yang didapatkan dengan mengumpulkan data-data yang ada dilapangan.³² Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pegadaian Syariah

H_a : Adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pegadaian Syariah



³² Putri Pramadita, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palopo (2021): 36, <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4003/1/%28SKRIPSI%20UT%20PUTRI%20PRAMADITA%29%20bundell.pdf>

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angka-angka, baik yang diambil secara langsung dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik mulai dari pengumpulan data sampai dengan penafsiran data tersebut. Untuk itu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel dalam penelitian. Variabel ini, pada gilirannya dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistikas.³³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Lokasi penelitian sebagai objek dari peneliti yaitu Pegadaian Syariah Cabang Palopo yang berlokasi di Jl. Andi Tadda (Ruko Samping Pasar) Kota Palopo Sulawesi Selatan.

³³ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 22.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional

No	Variabel	Definisi
	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya penemuan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan nasabah
	Kepuasan Nasabah	Seluruh atau segala sikap yang ditunjukkan oleh nasabah saat menerima dan menggunakan suatu barang atau jasa yang diinginkannya
	Pegadaian Syariah	Suatu lembaga keuangan non bank yang melakukan suatu akad perjanjian dengan metode pemberi pinjaman dengan adanya barang yang digunakan sebagai jaminan

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum

dicapai keabsahannya. Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah dari kantor Pegadaian Syariah Cabang Palopo. adapun pada penelitian ini berjumlah 6.003 Nasabah berdasarkan pada data yang didapatkan di Kantor Pegadaian Syariah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Pengukuran sampel adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Selain itu, pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel yang digunakan benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.³⁴

Setelah mendapatkan seluruh jumlah populasi, kemudian menarik sebagian dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus menghitung ukuran populasi yang diketahui jumlahnya adalah menggunakan rumus slovin, yakni sebagai berikut:

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

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 81.

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%)

Dengan jumlah populasi atau nasabah dari pegadaian Syariah yaitu 6.003. selanjutnya dimasukkan kedalam rumus slovin untuk mendapatkan sampel pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{6.003}{1 + 6.003 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.003}{60,3}$$

$$n = 99,55$$

Dengan hasil perhitungan diatas, yang mendapatkan 99,55 dibulatkan 100. Sehingga jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 responden.

E. Sumber Data

Data merupakan sebuah informasi yang diterima yang dapat berupa angka, kata-kata, dataupun dalam bentuk lisan dan tulisan.³⁵ Adapun pada penelitian ini memiliki dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Berikut penjelasannya:

³⁵ Andi Supangat, *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, (Jakarta: Kencana, 2014), 2.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang merupakan data utama dalam penelitian yang diperoleh dari responden secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada para responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji seperti buku-buku, jurnal, internet, dan lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap sehingga memberikan gambaran yang terkait dengan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan.³⁶

1. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada objek penelitian.

2. Kuesioner/angket

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

³⁶ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77-78.

responden (nasabah) untuk dijawabnya. Adapun skala yang dipakai adalah skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Responden (Skala Likert)

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (SC)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. 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 hasil penelitian. Dokumentasi bias berbentuk tulisan gambarn atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistic yang digunakan untuk

analisis data salah satunya yaitu statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu metode kuantitatif dan diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistic. Setelah data terkumpul selanjutnya penulis mencoba menganalisis data agar menghasilkan kesimpulan yang valid.

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan computer program SPSS 24 (*Statistical Package for Social Science*). Pada setiap butir pertanyaan diuji validitas. Hasil rhitung kita bandingkan dengan rtabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Alat ukur dinyatakan reliable yang tinggi atau dapat

dipercaya apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Dalam perdagangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas disebut juga sebagai uji distribusi yang digunakan untuk mengukur apakah data yang dimiliki terdistribusi secara normal sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini. Uji ini bertujuan untuk mengetahui populasi pada data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Apabila data yang digunakan terdistribusi secara normal, maka data tersebut memenuhi persyaratan analisis regresi linear. Untuk melihat hasil uji ini dengan menggunakan aplikasi software SPSS, dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov Smirnov* dengan taraf signifikansi 5%. Jika hasil menunjukkan lebih tinggi atau lebih besar dari 5%, maka asumsi terdistribusi secara normal.³⁷

b. Uji Linearitas

Sugiyono memberikan penjelasan bahwa uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak signifikan. Pengujian ini dilakukan melalui SPSS dengan

³⁷ Nuryadi, dkk, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Gramasurya, 2017), 79.

melalui *test of linearity*, Jika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki terdapat hubungan yang linear atau signifikan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lainnya konstan, itu di sebut kesalahan kuadrat rata-rata, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. jika tidak terjadinya heteroskedastisitas, maka hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini baik. Untuk melihat hasil pada uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat diketahui dengan melihat hasil pada scatter plot, dapat juga melihat pada nilai koefisien korelasi *Rank Spearman* antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat.³⁸

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Sugiyono menjelaskan bahwa regresi sederhana merupakan hal yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal antara satu variabel bebas dengan variabel terikat.³⁹ Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh

³⁸ Niken Nanincova, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*, Vol. 7, No. 2, (2019), <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepu-8824929f.pdf>.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 270.

Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga persamaan regresi linear Sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan. Dasar pengambilan keputusan ini ialah dengan melihat pada hasil t-hitung dan t-tabel. Jika t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka variabel berpengaruh terhadap variabel terikat. Ketentuan yang digunakan dalam uji statistik adalah nilai t-tabel dapat dilihat pada t-statistic pada $df = n - k - 1$ atau dengan signifikansi 0,05. Atau jika nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Selain itu Koefisien

Determinasi menunjukkan variasi naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti variabel independen dapat menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya apabila nilainya kecil atau mendekati nol berarti variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah

Pemerintah baru mendirikan lembaga gadai pertama kali di Sukabumi Jawa Barat dengan nama Pegadaian. Pada tanggal 1 April 1901 dengan Wolf Von Westerade sebagai kepala Pegadaian Neger Pertama, dengan misi membantu masyarakat dari jeratan para lintah darat melalui pemberian uang pinjaman dengan hukum gadai. Seiring dengan perkembangan zaman, pegadaian telah beberapa kali berubah status menjadi perusahaan jawatan (1969), dan kembali ke perjan di tahun 1969. Pada tahun 1990 dengan lahirnya PP10/1990 tanggal 10 April 1990 sampai dengan terbitnya PP103 tahun 2000, pegadaian berstatus sebagai perum dan merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen Keuangan Republik Indonesia hingga sekarang.

Terbitnya PP/10 dapat dikatakan sebagai tonggak awal kebangkitan pegadaian, satu hal yang penting bahwa PP/10 menitikberatkan pada misi yang harus diembun oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya operasionalisasi pegadaian pra fatwa MUI yang dikeluarkan tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai konsep syariah meskipun harus diakui belakangan ini bahwa terdapat beberapa aspek yang menipis mengenai anggapan tersebut. Berkat Rahmat Allah SWT dan

setelah melalui proses yang panjang, disusunlah suatu konsep pendirian unit layanan gadai syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menanggapi kegiatan usaha syariah.

Konsep operasional pengadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasional pengadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang pengadaian syariah atau unit layanan gadai syariah sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pengelolaan ULGS yang terpisah secara struktural dari usaha gadai konvensional. ULGS pertama kali dibentuk pada Januari 2003 di Jakarta cabang Dewi Sartika, lalu didirikan juga di Surabaya, Makassar dan beberapa kota besar lainnya. Termasuk juga di Kota Palopo, Prov. Sulawesi Selatan yang berada di Jl. Andi Tenriadjeng, Kec. Wara Utara.

Berdirinya pengadaian syariah di Kabupaten Luwu telah berlangsung selama 10 tahun, begitupun juga dengan pengadaian syariah kota Palopo. Pengadaian tersebut didirikan dengan tujuan untuk menampung nasabah yang anti terhadap riba. Pengadaian syariah tersebut terus mengalami peningkatan dan semakin banyaknya masyarakat untuk antusias menjadi nasabah di pengadaian syariah kota palopo.

2. Tujuan Pendirian Pengadaian Syariah

Pendirian pengadaian syariah yang merupakan lembaga keuangan syariah milik pemerintah yang memiliki tujuan untuk menyediakan tempat bagi

masyarakat yang ingin menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam melakukan suatu transaksi, terkhusus bagi masyarakat muslim. Adapun diantara tujuan dari pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai lembaga yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama bagi masyarakat yang tergolong menengah ke bawah.
- b. Membantu masyarakat dalam menghindari aktivitas dari gadai gelap, praktik riba atau pinjaman yang melanggar hukum dan syariat.

3. Visi dan Misi

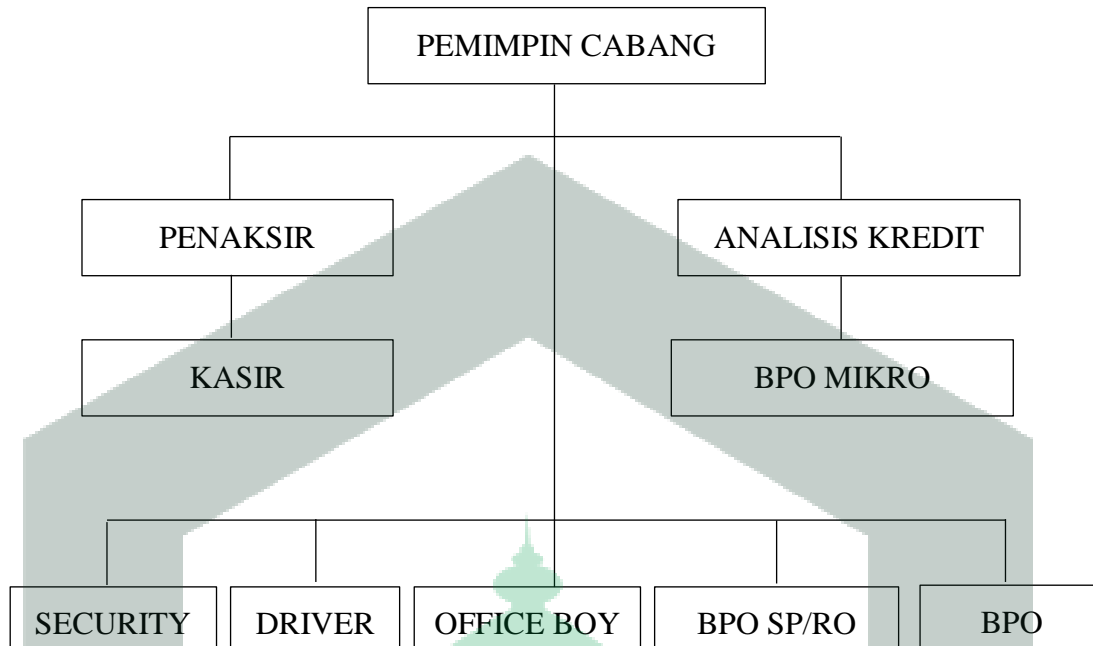
Visi

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidsia selalui menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”

Misi

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro kecil dan menengah keatas dasar hukum gadai dan fidusia.
- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

B. Deskripsi Data

Pada penelitian ini menggunakan 100 responden untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah. Terdapat dua variabel yang menjadi fokus penelitian yang terdiri dari 12 pertanyaan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket dan disebar atau dibagikan dengan melalui aplikasi whatsapp. Adapun karakteristik nasabah yang terbagi menjadi 3 kelompok yaitu jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan, yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden menjadi dua bagian berdasarkan pada jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun hasil yang didapatkan sebagai berikut:

Tabel. 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	44%
2	Perempuan	56	56%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah 2022

Dari tabel diatas, kita dapat mengetahui terkait jumlah responden dengan berdasarkan pada jenis kelamin. Kita dapat melihat pada tabel diatas, bahwa responden terbanyak adalah perempuan dengan 56 nasabah atau 56%, dan sebanyak 44 nasabah laki-laki yang melakukan transaksi dengan Pegadaian Syariah Cabang Palopo.

b. Berdasarkan Usia

Pengelompokan berikutnya adalah pada usia yang dimiliki responden. Nasabah yang melakukan transaksi dengan Pegadaian Syariah cabang Palopo yang dikategorikan menurut usia terbagi menjadi beberapa kisaran usia yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel. 4.2 Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	< 25 Tahun	14	14%
2	25-30 Tahun	58	58%
3	30 tahun >	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel ini, dapat diketahui rentang usia nasabah yang menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan pada Pegadaian Syariah Kcp Palopo menunjukkan bahwa mayoritas responden berumur antara 25 sampai dengan 30 tahun yang berjumlah sebanyak 58 nasabah atau 58% dari total keseluruhan responden. Adapun nasabah yang berusia 25 tahun kebawah terdapat 14 responden atau 14%. Sedang yang berumur antara 30 tahun keatas terdapat 28 responden atau 28% dari seluruh total nasabah yang diambil pada penelitian ini.

c. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan merupakan pencapaian dari seseorang atau nasabah dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan. Pada penelitian ini, jenjang pendidikan dibagi kedalam beberapa kategori yaitu:

Tabel. 4.3 Jenjang Pendidikan Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	SMP sederajat	8	8%
2	SMA sederajat	50	50%
3	D3	9	9%
4	S1	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden pada penelitian memiliki jenjang pendidikan di SMA sederajat dengan jumlah 50 responden atau 50%. Adapun lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 33 responden atau 33%. Untuk jenjang pendidikan D3 terdiri dari 9 responden atau 9% dan terakhir lulusan SMP sederajat berjumlah 8 responden atau 8%.

Karakteristik dari responden diatas menjadi sumber informasi tambahan mengenai informasi responden. Selanjutnya melakukan pengolahan dan analisis data yang dilaksanakan melalui beberapa uji yaitu sebagai berikut:

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah tiap variabel yang ada dalam penelitian dinilai valid. Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *Degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r -hitung lebih besar dari r -tabel *produk moment* maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Namun jika sebaliknya, r -hitung lebih kecil dari r -tabel maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dimana

pengujian tersebut dilakukan pada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Nasabah). Berikut adalah hasil uji validitas yang didapatkan, pada pengujian tersebut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Nilai Korelasi (r-hitung)	Nilai r-tabel (n = 100, $\alpha = 5\%$)	Ket
X1	0.657	0.195	Valid
X2	0.673	0.195	Valid
X3	0.674	0.195	Valid
X4	0.710	0.195	Valid
X5	0.619	0.195	Valid
X6	0.555	0.195	Valid
X7	0.590	0.195	Valid
X6	0.586	0.195	Valid

Sumber: Data Diolah 2022

Pada hasil tabel diatas, kita dapat melihat hasil perhitungan uji validitas pada variabel X menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan diatas memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel. Dimana r-tabel yang dimiliki oleh jumlah $n = 100$ adalah 0.195 sedangkan r-hitung yang dimiliki lebih dari r-tabel tersebut. Dengan hasil yang didapatkan diatas, maka disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel X menunjukkan kevalidan, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Nilai Korelasi (r-hitung)	Nilai r-tabel (n = 100, $\alpha = 5\%$)	Ket
Y.1	0.495	0.195	Valid
Y.2	0.510	0.195	Valid
Y.3	0.666	0.195	Valid
Y.4	0.534	0.195	Valid
Y.5	0.583	0.195	Valid
Y.6	0.621	0.195	Valid

Sumber: Data Diolah 2022

Pada tabel diatas, masing-masing pernyataan yang terdapat pada variabel Y mendapatkan hasil pada nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Dengan r-tabel yang dimiliki yaitu 0,195. Dengan kata lain bahwa seluruh indikator yang terdapat pada variabel Y mendapatkan hasil yang valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang dipakai, sehingga mampu memberi hasil relatif yang konsisten jika dilakukan pengukuran kembali. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang jika dipakai beberapa kali dalam mengukur suatu objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama pula. Suatu kuesioner atau angket dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60. sehingga jika nilai yang dimiliki

lebih kecil dari itu, maka data tersebut tidak reliable. Berikut adalah hasil uji yang dilakukan pada penelitian ini,

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai	Cronbach's Alpha	Ket
X	0.786	0.600	Reliabel
Y	0.646	0.600	Reliabel

Sumber: Data Diolah 2022

Dengan hasil pada tabel diatas, kita dapat mengetahui bahwa variabel yang ada dalam penelitian yaitu variabel X dan Y pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar dari *cronbach alpha* yaitu 0.60 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X dan Y mendapatkan hasil yang reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian dengan menggunakan metode ini memiliki bertujuan untuk melihat apakah pada model regresi dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Normalnya model regresi yang digunakan dapat diketahui dengan melihat hasil signifikansi yang lebih besar dari 0,05, jika lebih kecil dari nilai 0,05 tersebut maka model regresi tidak terdistribusi normal. Setelah melakukan uji pada SPSS dengan melihat metode kolmogorov smirnov yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,2364964
Most Extreme Differences	Absolute	,125
	Positive	,125
	Negative	-,095
Test Statistic		,125
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,082 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 743671174.

Pada hasil uji diatas, nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,082. Adapun dikatakan normal jika menunjukkan angka yang lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Sehingga $0,082 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa residual pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak signifikan. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu jika nilai signifikansi *deviation from linearity* yang dihasilkan lebih besar daripada 0,05 maka

terdapat hubungan yang linear antar kedua variabel tersebut. Berikut hasil yang didapatkan pada pengujian SPSSs, yaitu:

Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas

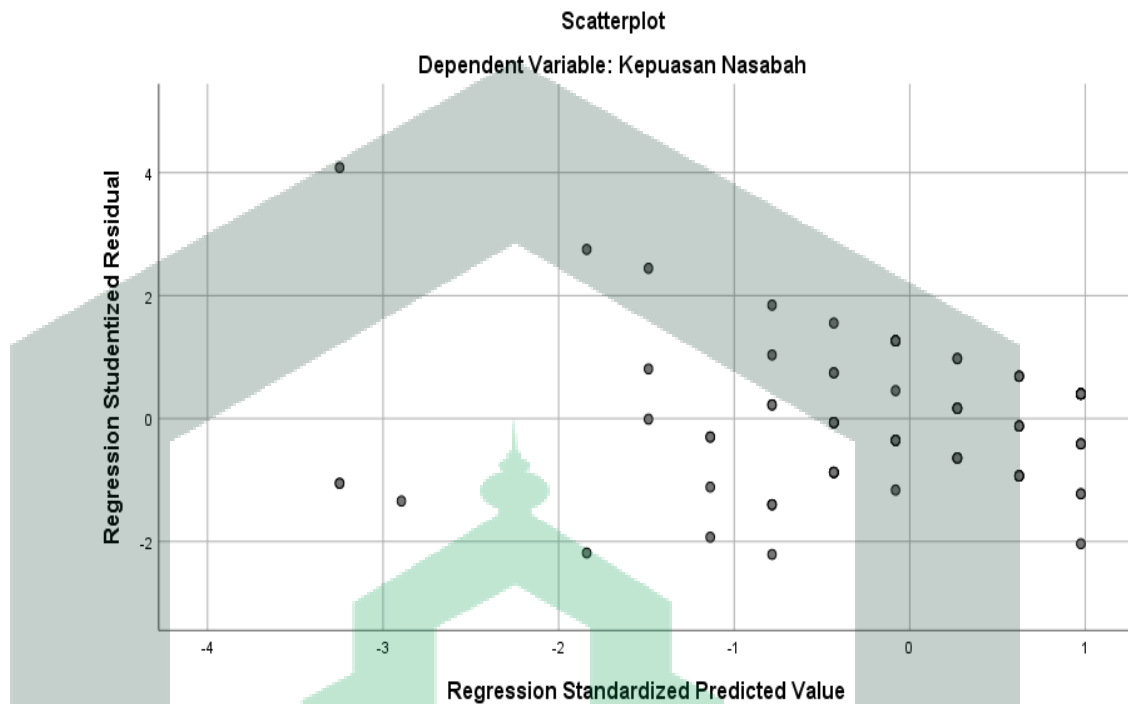
			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	123,663	10	12,366	8,512	,000
		Linearity	101,597	1	101,597	69,933	,000
		Deviation from Linearity	22,067	9	2,452	1,688	,104
Within Groups			129,297	89	1,453		
Total			252,960	99			

Pada tabel diatas, kita dapat melihat hasil pada *Deviation from linearity* berada pada angka 0,104. Dan nilai $0,104 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini terdapat hubungan linear dari variabel bebas yang digunakan dengan variabel terikat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari tau mengenai ketidaksamaan dalam model regresi pada variance residual antar pengamatan. Heteroskedastisitas terjadi jika variance tersebut mendapatkan hasil yang tetap dari pengujian antar pengamatan. Untuk melihat terjadi atau tidaknya hal tersebut maka dilihat pada hasil Scatterplot pada hasil uji SPSS. Jika hasil uji yang didapatkan menunjukkan titik-titik yang tidak membentuk pola melainkan menyebar pada tabel pengujian. Maka tidak terjadi

heteroskedastisitas yang artinya hal tersebut menunjukkan model regresi yang baik. Berikut hasil uji pada penelitian ini:



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar diatas, kita melihat titik-titik yang tersebar ke berbagai tempat pada tabel penelitian baik dibawah angka nol di sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadinya heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan pada penelitian ini.

3. Analisis Linier Sederhana

Sebelum menguji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan analisis regresi sederhana. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah. Hasil analisis regresi sederhana yang didukung oleh SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		B	Std. Error		
1	(Constant)	15,250	1,641	9,294	,000
	Kualitas Pelayanan	,356	,044	,634	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

$$Y = 15,250 + 0,356X$$

Nilai konstanta yang menunjukkan angka 15,250 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel X atau kualitas pelayanan sebesar 15,250. Adapun nilai koefisien regresi sebayang menunjukkan angka sebesar 0,356. Dengan koefisien regresi yang bernilai positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

Terdapat beberapa uji yang akan dilakukan dalam mengetes hipotesis yaitu sebagai berikut:

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat besar pengaruh variabel penjelas dengan menjelaskan perubahan variabel terkait secara parsial. Hasil tersebut dapat kita lihat pada perbandingan dari nilai t-hitung yang didapatkan dengan t-tabel. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini, dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05. Maka hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh dari variabel bebas ke variabel terikat. begitupun juga dengan menggunakan t-hitung. Adapun untuk t-hitung > t-tabel untuk derajat bebas (df)= n- k- 1 merupakan 100-2- 1= 97. Dengan nilai N tersebut, diketahui nilai t-tabel = 1,661. Berikut hasil uji yang didapatkan:

Tabel 4.10 Hasil Uji t

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,250	1,641		9,294	,000
	Kualitas Pelayanan	,356	,044	,634	8,110	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel diatas menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel X adalah = 8,110. Adapun untuk t-tabel adalah 1,661. Sehingga dapat diketahui bahwa t-hitung 8,110 > 1,661. Begitupun juga nilai signifikansi dihasilkan 0,00 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel bebas memiliki

pengaruh variabel terikat atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Koefisien Ketentuan (R^2)

Koefisien ketentuan berfungsi sebagai alat ukur untuk melihat seberapa besar tingkatan hubungan variabel terikat dengan variabel bebas.

Hasil uji koefisien ketentuan (R^2) yaitu:

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Ketentuan (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,634 ^a	,402	,396	1,243	1,553

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel diatas menunjukkan hasil pada koefisien determinasi yang memiliki nilai 0,402 atau dapat dikatakan 40,2%. Maka dapat dikatakan sebanyak 40,2% variabel bebas atau kualitas pelayanan mempengaruhi variabel terikat atau kepuasan nasabah. Sedangkan 59,8 sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

D. Pembahasan

Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang melakukan aktivitas dalam hal pemijaman dalam bentuk penjaminan barang guna untuk mendapatkan biaya yang operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Pada penelitian ini, dikaji mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dari kantor

pegadaian syariah kcp Palopo dalam memuaskan nasabah. Dana yang diberikan oleh pegadaian difungsikan untuk keperluan mendesak, seperti biaya sekolah, biaya pengobatan ataupun biaya-biaya lainnya. Pegadaian menjalankan fungsi sebagai lembaga yang menggantikan bank dalam menyalurkan pinjaman dana kepada masyarakat.⁴⁰ Setelah mengumpulkan data-data melalui kuesioner dan mengolah data-data tersebut menggunakan aplikasi software SPSS. Maka diperoleh hasil mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.

Pada penelitian ini memiliki jumlah 100 responden yang dimintai pendapat mengenai 8 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan 6 pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah. Pada uji validitas yang mencari kevalidan pada tiap variabel yang digunakan pada penelitian, mendapatkan hasil bahwa 12 item pada variabel X dan Y dalam penelitian ini mendapatkan hasil yang valid dengan t -hitung $>$ t -tabel yang berjumlah 0,195. Adapun untuk uji reliabilitas yang mengukur tingkat konsistensi dari variabel penelitian, hasil penelitian menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* pada variabel X = 0,786 dan variabel Y = 0,646, di mana angka tersebut lebih besar dari 0.60. yang berarti variabel menunjukkan hasil yang reliabel.

Pada uji asumsi klasik yang dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu pertama adalah uji normalitas, yang menunjukkan apakah model regresi yang digunakan

⁴⁰ Saepul Bahri, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2018): 17, https://www.academia.edu/41530788/Analisis_Tingkat_Kualitas_Pelayanan_Nasabah_Pegadaian_Syariah_Cabang_Veteran_Purwakarta

berdistribusi secara normal. Hasil signifikansi yang didapatkan berada pada angka 0,082 yang lebih besar dari 0,05. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal. Kedua, uji linearitas untuk mengukur apakah kedua variabel memiliki hubungan yang linear. Nilai dfl yang didapatkan adalah 0,104 yang lebih besar dari 0,05. Dimana hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan yang linear dari kedua variabel. Ketiga adalah uji heteroskedastisitas yang mengukur adanya ketidaksamaan pada model regresi pada residual antar pengamatan. Hasil pada scatterplot menunjukkan titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat dikatakan tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Pada pengujian hipotesis, didapatkan hasil untuk uji parsial atau uji t yang menunjukkan hasil untuk t-hitung adalah 8,110 dan angka tersebut lebih besar dari t-tabel sebesar 1,661. Begitupun juga pada hasil pada nilai signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo. Adapun pada hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan hasil R square sebesar 0,402 atau 40,2% yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebanyak 40,2% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan 59,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

Dengan melihat pada hasil diatas, maka dapat diketahui pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang

bersumber dari setiap pihak yang memberikan pelayanan, baik itu karyawan yang melayani secara cepat dan tepat, sikap karyawan dan saptam yang bersikap ramah terhadap para nasabah atau konsumen ataupun fasilitas-fasilitas lain yang menunjang kebutuhan dari para nasabah. Adapun penjelasan dari kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk atau tindakan dari para karyawan atau pihak perusahaan yang ditawarkan kepada konsumen, baik itu bantuan secara langsung atau tidak langsung.

Dengan pembahasan diatas, maka kita dapat melihat pentingnya bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang dimilikinya. Dimana pelayanan memiliki arti sebagai sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala sesuatu atau usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.⁴¹ Pelayanan memberikan kesan dan kebutuhan dari nasabah atau masyarakat dalam melakukan suatu transaksi dengan sebuah lembaga atau perusahaan. Dengan pelayanan yang baik dan tepat, maka nasabah akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga akan meningkatkan minat nasabah tersebut untuk terus melakukan transaksi di tempat itu, yang dalam penelitian ini adalah pegadaian syariah.

⁴¹ Hristo Anditin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar (2019), 8. http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

Penelitian yang mengkaji mengenai permasalahan pada penelitian ini telah dilakukan oleh beberapa mahasiswa lainnya. Hasil penelitian di atas, didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri Pramadita pada tahun 2021 yang juga mengkaji di Pegadaian Syariah Kota Palopo yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Begitupun juga pada penelitian yang dilakukan oleh Hristo Anditin pada tahun 2019 yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yang terdapat di Pegadaian Syariah.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan diatas yang mengkaji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kota Palopo. Maka dapat disimpulkan bahwa:

Penelitian ini menggunakan 100 responden dalam mengumpulkan data dan mengukur 12 item pernyataan pada variabel X dan Y yang pada hasil uji validitas menunjukkan hasil yang valid untuk tiap item pernyataan tersebut. Untuk uji reliabilitas didapatkan bahwa tiap variabel pada penelitian ini menunjukkan hasil yang reliabel.

Untuk uji normalitas, didapatkan nilai signifikansi $0,082 > 0,05$ yang berarti model regresi terdistribusi secara normal. Untuk uji linearitas, pada kolom *deviation from linearity* mendapatkan nilai $0,104 > 0,05$ yang disimpulkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang linear. Adapun pada uji heteroskedastisitas yang menunjukkan titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk suatu pola yang berarti model regresi yang digunakan baik.

Kualitas pelayanan yang terdapat pada Pegadaian Syariah Kota Palopo memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat kita ketahui pada hasil uji parsial yang menunjukkan nilai t-hitung $8,110 > t\text{-tabel}$ $1,661$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun pada uji koefisien

determinasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki 40,2% pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 59,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

1. Kepada Pegadaian Syariah

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan bagi Pegadaian Syariah Kota Palopo untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat memberikan hasil yang efektif bagi perkembangan lembaga.

2. Kepada Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan kepada masyarakat agar mampu menilai secara objektif mengenai kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah, dan memberikan kontribusi dalam kemajuan lembaga syariah yang ada di sekitarnya.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu mengembangkan penelitian pada permasalahan ini agar informasi yang diberikan dapat lebih akurat dan efektif dengan menambah sampel atau variabel penelitian yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anditin, Hristo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar (2019), http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12717/1580267596071_proses%20penyatuan.pdf?sequence=-1&isAllowed=y.
- Arisutha, Damartaji. *Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka: 2005)
- Bahri, Saepul. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, Vol. 2, No. 2 (Desember, 2018): 17, https://www.academia.edu/41530788/Analisis_Tingkat_Kualitas_Pelayanan_Nasabah_Pegadaian_Syariah_Cabang_Veteran_Purwakarta
- Firdaus, Muhammaf. *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, (Jakarta: Renaisan, 2005)
- Hadi, Muhammad Sholikul. *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003).
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010).
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005).
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Ummul Qura, 2017).
- Maramis, Freekley Steyli., Jantje L.Sepang, dan Agus Supadi Soegoto, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Air Manado*, Vol. 6, No. 3 (Juli 2018): 1661, <https://doi.org/10.35794/emba.6.3.2018.20411>
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015).

- Nasution, Rachmad Saleh. *Sistem Operasional Pegadaian Syariah*, Al-Tijary, Vol. 1, No. 2, (Juni 2016): 170, <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/altijary/article/view/529>
- Nanincova, Niken. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*, Vol. 7, No. 2, (2019), <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuaa-8824929f.pdf>.
- Nasution, Az. *Perlindungan Nasabah: Tinjauan Singkat UU No. 8/1999 – L.N 1999 No. 42*, (Juni, 2022).
- Nawawi, Ismail. *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2009).
- Nuryadi, dkk, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Gramasurya, 2019).
- Pramadita, Putri. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palopo (2021), <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4003/1/%28SKRIPSI%20UT%20PUTRI%20PRAMADITA%29%20bundelll.pdf>.
- Rais, Sasli. *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Universitas Indonesia/UI Press, 2005).
- Sibadolok, Janus. *Hukum Perlindungan Nasabah Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010)
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabea, 2019).
- Supangat, Andi. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, (Jakarta: Kencana, 2014)

Syamsinar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, (2018), [https://digilibadmin.unismuh.ac.id /upload/1893-Full_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1893-Full_Text.pdf)

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

Teresia, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah*, Skripsi Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (2018): 3-5, https://repository.usd.ac.id/16986/2/132214022_full.pdf

Tim Penyusun, *Fatwa Majelis Ulama Indonesia*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2012).

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004).

Widjoyo, Shandy dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Nasabah*, Vol. 2, No. 1 (2018): 2, [https://media.neliti.com /media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf)





LAMPIRAN

LAMPIRAN DATA RESPONDEN

NO	VARIABEL X								VARIABEL Y						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
13	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
16	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
17	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	
18	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
23	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
24	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	
25	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	
26	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	
27	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	
28	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
29	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
31	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
32	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
36	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	

39	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
45	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
46	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
47	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
49	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
50	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
51	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
52	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
53	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
54	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
55	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
56	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
63	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
74	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
78	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
83	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
88	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
89	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
91	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
94	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
95	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
99	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4



LAMPIRAN 2 TABEL UJI T

85	1,653	1,988
86	1,653	1,988
87	1,653	1,988
88	1,652	1,987
89	1,652	1,987
90	1,652	1,987
91	1,652	1,986
92	1,652	1,986
93	1,651	1,986
94	1,651	1,986
95	1,651	1,985
96	1,651	1,985
97	1,651	1,985
98	1,651	1,984
99	1,650	1,984

LAMPIRAN 3 SK PENGUJI

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 533 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO**

- I. Nama Mahasiswa : Sucitra Allisani
NIM : 17.0402.0008
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Takdir, S.H., M.H.
 - Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
 - Penguji Utama (I) : Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek.
 - Pembantu Penguji (II) : Ishak, M.EI.

Palopo, 16 Agustus 2022



Palopo, 16 Agustus 2022

LAMPIRAN 4 SK PEMBIMBING

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 201 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

I Nama Mahasiswa : Sucitra Allisani
NIM : 17 0402 0008
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

II Judul Skripsi : Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Peningkatan Kualitas di Pegadaian Syariah

III Pembimbing : Dr. Rahmawati, M.Ag

Palopo, 04 Agustus 2021

Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,





Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A, Ek
Ishak, S.EI., M.EI
Dr. Rahmawati, M.Ag

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. :
Hal : skripsi an. Sucitra Allisani

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu `alaikum wr. Wb

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

Nama : Sucitra Allisani

NIM : 17 0402 0008

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang kota palopo

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. wb

1. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A, Ek


Penguji I


2. Ishak, S.EI., M, EI

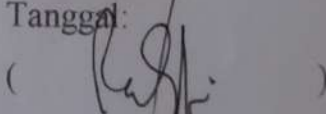
Penguji II

3. Dr. Rahmawati, M.Ag

Pembimbing/Penguji

()
Tanggal:

()
Tanggal:

()
Tanggal:

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an. Sucitra Allisani

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 dibawah ini:

Nama : Sucitra Allisani

NIM : 17 0402 0008

Program Studi : Perbankan Syariah

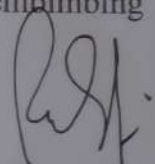
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang kota palopo

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. wb

Pembimbing


Dr. Rahmawati, M.Ag

Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo.

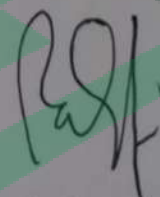
Yang ditulis oleh :

Nama : Sucitra Allisani
NIM : 1704020008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

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

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing



Dr. Rahmawati, M.Ag

Tanggal:

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. :

Hal : skripsi an. Sucitra Allisani

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islams

Di

Palopo

Assalamu `alaikum wr. Wb

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

Nama : Sucitra Allisani

NIM : 17 0402 0008

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang kota palopo

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. Wb



Tim Verifikasi

1. Hendra Safri, S.E., M.M.

Tanggal:

2. Irsyam, S.Kom

Tanggal: 20/7/2023

()
()

RIWAYAT HIDUP



Sucitra Allisani, lahir di Luwu, Dusun Salugalote pada tanggal 31 Mei 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari Tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah, Alm. Baharuddin dan Ibu Harmina. Saat ini, penulis tinggal di Dusun Salugalote, Desa Tawondu, Kec. Suli, Kab. Luwu. Adapun jenjang pendidikan Sekolah Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 269 Salugalote. Kemudian menempuh tiga tahun pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Alkhaeriyah Murante hingga tamat pada tahun 2014. Kemudian, melanjutkan pendidikan dijenjang atas di SMA Negeri 1 Belopa sampai tahun 2017. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan mengambil jurusan Perbankan Syariah.

Email: sucitra_allisani_mhs17@iainpalopo.ac.id