

**SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA UJRAH TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH *RAHN* EMAS PT. PEGADAIAN SYARIAH**



**Disusun Oleh:**

**RAUDHATUL AZMI  
NIM. 160603257**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Raudhatul Azmi  
NIM : 160603257  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 04 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Raudhatul Azmi.

Raudhatul Azmi

# PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

## Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Kepuasan Nasabah *Rahn* Emas PT. Pegadaian Syariah

Disusun Oleh:

Raudhatul Azmi  
NIM. 160603257

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program  
Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003

Pembimbing II



Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si  
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Kepuasan Nasabah *Rahn* Emas PT.  
Pegadaian Syariah**


Raudhatul Azmi  
NIM. 160603257

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata I (S-1) dalam  
Bidang Perbankan Syariah

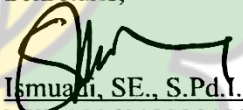
Pada Hari/Tanggal: 05 Januari 2022 M  
Rabu, 02 Jumadil Akhir 1443 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

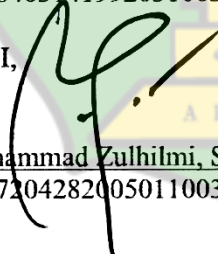
Ketua,

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003

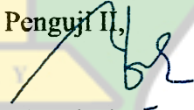
Sekretaris,

  
Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si  
NIP. 198601282019031005

Penguji I,

  
Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A.  
NIP. 197204282005011003

Penguji II,

  
Akmal Riza, S.E., M.Si.  
NIDN. 20020228402

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA  
ACEH UPT. PERPUSTAKAAN**

*Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh*  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudhatul Azmi  
NIM : 160603257  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : 160603257@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Kepuasan Nasabah Rahn Emas PT. Pegadaian Syariah**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 07 Januari 2022

Mengetahui:

Penulis

Raudhatul Azmi  
NIM. 160603257

Pembimbing I

Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003

Pembimbing II

Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si  
NIP. 198601282019031005

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah atas Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul **“Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Kepuasan Nasabah Rahn Emas PT. Pegadaian Syariah”**, sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, do'a, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan selaku Penasehat Akademik serta Pembimbing 1 yang telah

memberikan informasi dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ibu Ayumiati, SE., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Ismuadi, SE., SPd.I., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Dr. Muhammad Zulhilmi, S.Ag., M.A. dan Akmal Riza, S.E., M.Si. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan arahan dan saran selama proses sidang berlangsung.
6. Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Para Responden Nasabah *Rahn* emas Pegadaian Syariah Darussalam, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
8. Kedua Orang Tua penulis ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ayah Zulkarnain dan Almr. Mama Munira wati yang selalu memberikan do'a restu, dukungan dan selalu

mendengarkan keluhuan penulis agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada adik-adik saya tercinta Salsabila dan M. Abi zarul Zulmunar yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah Letting 2016 yang telah membantu penulis serta memberikan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 07 Januari 2022

Penulis,

Raudhatul Azmi



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
ي / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

يَقُولُ :*yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة)hidup

*Ta marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*  
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*  
طَلْحَةُ : *Talḥah*

### Catatan:

#### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.  
Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Raudhatul Azmi  
NIM : 160603257  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /  
Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap  
Kepuasan Nasabah *Rahn* Emas PT.  
Pegadaian Syariah  
Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
Pembimbing II : Ismuadi, SE.,S.Pd.I.,M.Si

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan biaya ujarah yang telah ditetapkan kepada nasabah pada saat awal transaksi dan dibayar pada saat pengambilan barang yang dititipkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh biaya ujarah terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas PT. Pegadaian Syariah Darussalam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis regresi linear sederhana. Pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*, dan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel biaya ujarah berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah. (2) Kepuasan nasabah dapat diukur sebesar 99% dengan variabel biaya ujarah pada PT Pegadaian Syariah.

**Kata kunci:** Ujrah, Kepuasan Nasabah, *Rahn*, Pegadaian Syariah.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 Pegadaian Syariah.....	13
2.2 <i>Rahn</i> Emas.....	14
2.2.1 Pengertian <i>Rahn</i> Emas.....	14
2.2.2 Landasan Hukum <i>Rahn</i> Emas.....	16
2.2.3 Rukun dan Syarat <i>rahn</i> .....	19
2.3 Teori Biaya Ujrah.....	20
2.3.1 Pengertian Biaya <i>Ujrah</i> .....	20
2.3.2 Penetapan Biaya <i>Ujrah</i> .....	21
2.3.3 Indikator Biaya Ujrah.....	23
2.4 Kepuasan nasabah.....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	23
2.4.2 Mengukur Kepuasan Nasabah.....	24

2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	25
2.4.4 Strategi Dalam kepuasan pelanggan.....	26
2.4.5 Indikator Kepuasan Nasabah.....	27
2.5 Penelitian terdahulu .....	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	33
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel .....	38
3.3 Sumber Data.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji instrumen penelitian .....	41
3.5.1 Uji validalitas.....	41
3.5.2 Uji realibilitas .....	42
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	42
3.6.1 Variabel Independen.....	42
3.6.2 Variabel Dependen .....	43
3.6.3 Operasionalisasi variabel.....	43
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.1 Uji Normalitas .....	44
3.7.2 Uji Heteroskedasitas .....	44
3.8 Pengujian hipotesis .....	45
3.8.1 Uji parsial .....	45
3.8.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum PT Pegadaian Syariah.....	47
4.1.1 Motto, Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Darusalam.....	48
4.1.2 Struktur PT Pegadaian Syariah Darussalam .....	49
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 Karakteristik Responden .....	50

4.2.2 Karakteristik Responden	
Usia.....	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	53
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Pembiayaan Gadai	54
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.3.1 Deskripsi Variabel Biaya Ujrah (X) .....	55
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	55
4.4 Pengujian Instrumen .....	56
4.4.1 Uji Validitas.....	56
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	58
4.5.1 Pengujian Normalitas .....	58
4.5.2 Pengujian Heteroskedastisitas .....	60
4.6 Pengujian Hipotesis .....	60
4.6.1 Pengujian Parsial .....	60
4.6.2 Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.7 Pembahasan.....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Nasabah Dari Berbagai Produk di KCP Pegadain Syariah Darussalam (Periode 2019-2020).....	6
Table 1.2	Data Nasabah Rahn Emas Pegadaian Syariah.....	7
Tabel 2.1	Perhitungan Ketetapan Tarif Biaya Ujrah .....	21
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Operasionalisasi Penelitian.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan...	52
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	53
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Pembiayaan Gadai .....	54
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Ujrah .....	55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas .....	57
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	58
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Prosedur <i>Rahn</i> Emas.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas .....	59
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	74
Lampiran 3 Output SPSS.....	79
Lampiran 4 Tabel Durbin Watson .....	84
Lampiran 5 Distribusi Nilai $r_{tabel}$ .....	86
Lampiran 6 Distribusi Nilai $t$ Tabel.....	87



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan nonbank yang berperan penting dalam membangun perekonomian bangsa. Pegadaian syariah pada dekade terakhir terus berkembang, berinovasi pada produk dan jasa yang ditawarkan agar bisa mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah memiliki karakteristik seperti, tidak menuntut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan yang pasti keuntungan diperoleh dari biaya jasa simpan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang bukan dari jumlah pinjaman.

Hal inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Pegadaian Syariah. Dengan adanya *rahn* emas yang ditawarkan pegadaian syariah seolah menjadi jawaban dari kebutuhan masyarakat, dan emas merupakan pilihan investasi yang tidak terlupakan bagi masyarakat Indonesia. Firdaus (2015), menyatakan pegadaian salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan

persyaratan rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana. *Rahn* emas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tunai. Tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang tersebut ke pegadaian syariah. Barang yang dijaminkan tersebut dapat di tebus kembali setelah melunasi pinjamannya.

Umam *et al.* (2017), mengatakan jika nasabah tidak dapat melunasi setelah jatuh tempo, maka *rahn* menjadi tidak sah sebab menyalahi maksud dan tujuan dari disyariahkannya *rahn*, dan barang jaminan akan di lelang, jika terdapat sisa dari penjualan lelang maka uangnya akan dikembalikan ke nasabah.

Dalam Islam, *rahn* emas sangat dianjurkan, sebagaimana dalam salah satu ayat Al-Qur'an yang artinya: "*Dan jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang penlis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (uangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, maka sesungguhnya hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahi apa yang kamu kerjakan.* (Q.S Al-Baqarah 283)"

Menurut Prabasti (2017), Bahwa gadai emas syariah bisa menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek

yang mendesak atau untuk modal kerja usaha. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan rahin untuk segera melunasi hutangnya. Beberapa keterangan tambahan mengenai gadai syariah disebutkan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.26/DSN-MUI/III/2002 bahwa *rahn* emas diperbolehkan berdasarkan prinsip *rahn*. Dalam produk *rahn* emas Syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan *rahn* emas Syariah. Biaya-biaya itu diantaranya biaya taksiran yang diperoleh dari *rahn* emas, dan juga biaya ujarah atas emas yang digadaikan.

Ujarah mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan sebagai uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa. Menurut Muslich (2013), ujarah merupakan harga sewa atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian. Ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dalam akad Ijarah selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang mana disebut juga dengan ujarah.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka untuk mempertahankan konsumen pegadain syariah harus mampu memilih kebijakan maupun teknologi yang cepat untuk mencapai kepuasan nasabah. Hal tersebut akan mempengaruhi keakuratan, ketepatan, dan kemampuan perusahaan dalam memberikan

pelayanan pada nasabahnya (Endar, 2015). Pada dasarnya pelayanan berpusat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. pelayanan yang diberikan kepada nasabah merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan di mata nasabah. Kepuasan nasabah merupakan orientasi pasar yang sangat penting untuk terus dikaji, bertujuan agar nasabah menjadi loyal dan mempromosikan apa yang dapat dia rasakan kepada calon nasabah baru dengan cara menginformasikan *word by mouth* (Asfihani, 2019).

Pilihan nasabah dalam pengadaian syariah menurut Dewi *et al.* (2014), berkaitan erat dengan kepuasan nasabah pada sebuah perusahaan. Semakin meningkat kepuasan yang diperoleh nasabah dalam bertransaksi di sebuah perusahaan dapat berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah, dan sebaliknya rendahnya tingkat kepuasan nasabah dapat menyebabkan turunnya loyalitas, karena nasabah yang merasa puas akan mempromosikan keunggulan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan kepada orang lain dan jika nasabah merasa tidak puas maka nasabah akan berbicara negatif mengenai lembaga keuangan tersebut.

Upaya mempertahankan nasabah suatu keterkaitan dengan upaya menjaga nasabah agar pelanggan tetap loyal. kepuasan nasabah menjadi penting bagi industri pegadaian syariah karena jika nasabah berpindah ke yang lain, maka biaya yang di tanggung

perusahaan akan semakin besar. Mempertahankan nasabah suatu keharusan karena menurut studi yang dilakukan oleh Reichheld, Markey Jr, dan Hopton (2000) ditemukan bahwa 5% perpindahan nasabah akan berdampak pada kehilangan 25% sampai 100% keuntungan perusahaan.

Terdapat beberapa kelebihan yang diperoleh nasabah dalam produk *rahn* emas di Pegadaian Syariah seperti: layanan *rahn*, prosedur pengajuan yang sangat mudah, proses pinjaman yang cepat, pinjaman (marhunbiih) mulai dari Rp. 50.000,- sampai Rp. 200.000.000,- atau lebih. Sedangkan jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang berkali-kali. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan biaya pemeliharaan selama masa pinjaman. Proses pinjaman tanpa perlu membuka rekening, nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai atau ditransfer ke rekening bank (pegadaian.co.id, 2017).

Barang jaminan transaksi gadai emas, dan barang jaminan tersimpan di pegadaian. Ketika melakukan transaksi gadai emas, nasabah harus menyerahkan barang sebagai jaminan untuk mendapat sejumlah dana. Adapun uang pinjaman yaitu jumlah dana yang diterima (pinjam) berdasarkan barang yang digantikan, yaitu maksimal sebesar 95% dari nilai taksiran harga. Untuk biaya ujah dan biaya administrasi tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri



tergantung nilai jaminan yang diberikan. Biaya ujarah dihitung per 10 hari, dengan ketetapan tarif ujarah yang telah ditentukan oleh pegadaian syariah yaitu 0.45% dari 50.000-500.000, 0.71% dari 550.000-20.000.000 dan 0.64% dari 20.100.000- seterusnya dan di kalikan dengan taksiran emas.

Pegadaian Syariah cabang UPS Darussalam menyediakan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, produk utama yang ada di Pegadain Syariah Darussalam saat ini beraneka ragam, di antaranya adalah Ar-Ruum BPKB, Mulia, Amanah, tabungan Emas, Ar-ruum Emas, serta *Rahn* emas. *Rahn* salah satu produk yang ditawarkan pegadaian syariah dengan alternatif yang paling banyak diminati masyarakat bila dibandingkan dengan produk-produk lainnya.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Nasabah Dari Berbagai Produk di KCP**  
**Pegadain Syariah Darussalam (Periode 2019-2020)**

No	Produk	Jumlah Nasabah	
		2019	2020
1	Ar-Ruum BPKB	18	25
2	Mulia	19	24
3	Amanah	12	3
4	Tabungan Emas	6	110
5	Ar-Ruum Emas	27	19
6	<i>Rahn</i> Emas	1.477	2.940

Sumber: Pegadaian Syariah Darussalam (2021)

Tabel 1.1 menunjukkan perkembangan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah Darussalam, *rahn* emas merupakan pembiayaan yang memiliki jumlah nasabah terbanyak bila dibandingkan dengan pembiayaan lainnya, dengan total nasabah 2.940 per 31 Desember

2020. Skema pinjaman yang di berikan oleh pembiayaan *rahn* sangat mudah dan cepat, tidak memerlukan waktu yang lama nasabah dapat langsung mendapatkan pembiayaan yang dibutuhkan.

Perkembangan *rahn* emas yang terus meningkat pesat sejak harga emas melambung tinggi. Pegadaian Syariah Darussalam telah membuktikan dengan bertambahnya jumlah nasabah *Rahn* emas pada tahun 2021 sebanyak 960 dengan total nasabah 3.900 orang dari tahun 2020 sebanyak 2.940, dan angka itu akan terus meningkat setiap tahunnya.

Jumlah nasabah yang menggunakan produk *rahn* emas pada Pegadaian Syariah Darussalam sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Nasabah *Rahn* Emas Pegadaian Syariah**

No	Bulan/ Tahun	Jumlah Nasabah
1	Desember 2017	1.071
2	Desember 2018	1.197
3	Desember 2019	1.477
4	Desember 2020	2.940
5	Oktober 2021	3.900

Sumber: Pegadaian Syariah Darussalam (2022)

Data tersebut menunjukkan bahwa produk *rahn* emas mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan karena biaya ujah yang relatif murah terjangkau. Produk *Rahn* Emas mulai digunakan sebagai sumber pembiayaan yang aman dan mudah. *Rahn* emas juga merupakan produk unggulan di pegadaian syariah serta banyak diminati oleh kalangan masyarakat.

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan biaya ujarah yang telah ditetapkan kepada nasabah pada saat awal transaksi dan dibayar pada saat pengambilan barang yang dititipkan. Adapun banyak dari nasabah tidak mengetahui secara terperinci biaya ujarah tersebut, dikarenakan pengadaian hanya menginformasikan keseluruhan biaya ujarah yang harus di bayar nasabah. Keterbukaan dalam menenginformasikan rincian biaya ujarah sangatlah penting dan ini dapat berpengaruh terhadap kepuasana nasabah.

Biaya ujarah yang rendah mampu mendorong kepuasan nasabah. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa memenuhi manfaat bagi kebutuhannya. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosikhutul Imaniah tentang Pengaruh Ujarah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Tahun 2020. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ujarah dan marhum bih berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan gadai emas di Bank Syariah Mandiri kantor cabang Jember.

Namun berbanding tersbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2018) Pengaruh Biaya Penitipan (Ujarah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor biaya (Ujarah) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan gadai emas di Pegadaian

Syariah Way Halim Bandar Lampung. Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2008) Gadai emas Syariah membebaskan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya.

Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai diawal akad, serta pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen melakukan transaksi pembiayaan yang diinginkan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis bermaksud untuk memahami lebih lanjut terkait hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah, dan penulis ingin meneliti tentang Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Kepuasan Nasabah *Rahn* Emas PT. Pegadaian Syariah.

## **1.2 Rumusan masalah**

Melihat Latar belakang, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah biaya ujah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *Rahn* emas PT Pegadaian Syariah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh biaya ujah terhadap kepuasan nasabah *Rahn* emas PT Pegadaian Syariah.

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penelitian ini ditujukan untuk berbagai pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan tentang kepuasan nasabah menggunakan Pembiayaan *Rahn* emas dipegadaian Syariah Darussalam.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa yang berkaitan dengan biaya ujah terhadap kepuasan nasabah menggunakan Pembiayaan *Rahn* emas pada Pegadaian Syariah Darussalam.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih kepada Pegadaian Syariah mengenai kepuasan nasabah menggunakan Pembiayaan *Rahn* emas Pegadaian Syariah.
- b. Bagi nasabah, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan yang berkenaan dengan Pembiayaan *Rahn* emas Pegadaian Syariah.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan, penulis menyusun sistematika pembahasan menjadi lima bab pembahasan, dengan rincian sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang yang berisi gambaran umum pembahasan dari judul yang diambil secara singkat, rumusan masalah yaitu permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yaitu alasan melakukan penelitian tersebut serta manfaat dari penelitian tersebut dan terdapat sistematika pembahasan yaitu gambaran secara umum mengenai isi bab dari penelitian ini.

### **Bab II Landasan Teori**

Teori pada bab ini menguraikan tentang kajian teori, tinjauan penelitian terkait yaitu penelitian sebelumnya yang mendekati tema penelitian yang sedang dilakukan dan kerangka berpikir yaitu gambaran atau kerangka yang menjelaskan mengenai hubungan antara variabel pada judul yang diteliti, serta hipotesis penelitian.

### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode-metode penelitian yang digunakan peneliti untuk mencari fakta terhadap permasalahan yang meliputi jenis penelitian, jenis

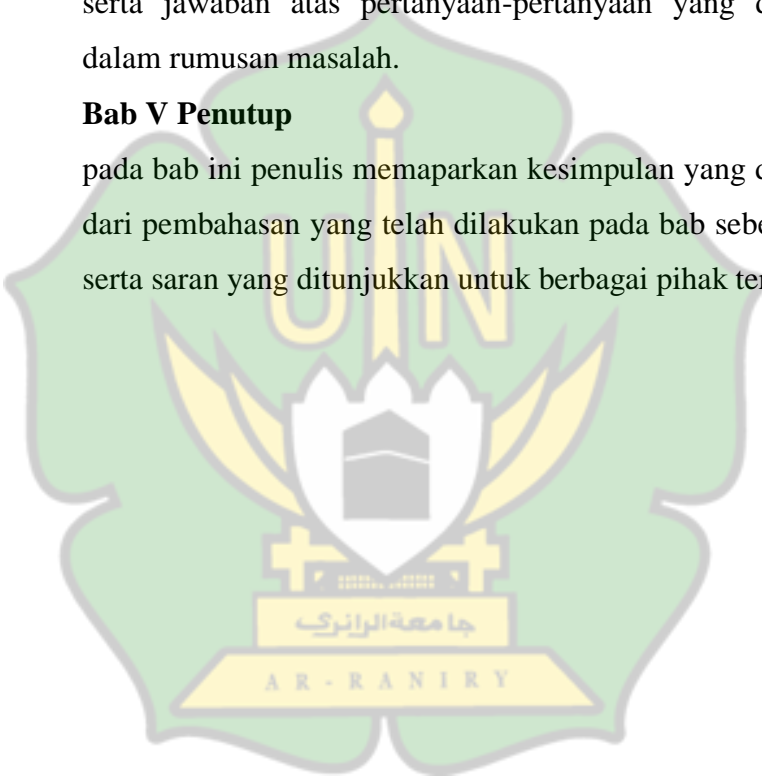
data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel dan metode analisis data.

#### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis memaparkan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembahasan hasil serta jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diuraikan dalam rumusan masalah.

#### **Bab V Penutup**

pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, serta saran yang ditunjukkan untuk berbagai pihak terkait.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pegadaian Syariah**

Antonio (2001) menyatakan Pegadaian Syariah merupakan suatu lembaga yang menaungi kegiatan gadai dengan menahan benda berharga milik peminjam untuk dijadikan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang meminjam akan memperoleh hak untuk mengambil kembali jaminannya apabila telah membayar pinjamannya. Kasmir (2008) Secara umum gadai merupakan kegiatan menjaminkan barang berharga yang memiliki nilai materialistis guna memperoleh sejumlah dana dan barang yang dijaminkan sewaktu-waktu dapat ditebus kembali sesuai dengan perjanjian dengan lembaga gadai.

Pegadaian Syariah adalah suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi dan memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman. Dengan usaha gadai masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang berharga dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan.



## 2.2 *Rahn* Emas

### 2.2.1 Pengertian *Rahn* Emas

Dalam istilah bahasa gadai (*al-Rahn*) berarti *al-Thubut* dan *alh-abs* yaitu penetapan dan penahanan. Berpendapat bahwa gadai dalam bahasa Arab disebut dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut (Anshori, 2011).

*Rahn* emas merupakan suatu hubungan antar dua pihak, dimana yang memerlukan dana (*rahin*) memberikan hartanya sebagai jaminan (*marhun*) untuk memperoleh pembiayaan (*marhun bih*) dari pihak pegadaian syariah (*murtahin*). Apabila *rahin* tidak mampu melunasi maka *murtahin* dapat mengambil seluruh atau sebagian dari *marhun* tersebut. Oleh karena itu, *marhun* harus memiliki nilai ekonomis yang tidak mudah menghilangkan nilainya di kemudian hari (Kasmir, 2008). *Rahn* emas menggunakan barang jaminan yang bernilai ekonomi yaitu berupa emas untuk simpanan sebagai jaminan dari pembiayaan *rahn* emas.

Tahan-tahan yang secara umum yang diterapkan oleh pegadaian syariah dalam menilai setiap proses peminjaman adalah aplikasi, penaksiran barang, negosiasi jumlah pinjaman atau jangka waktu pengembalian barang, negosiasi jumlah pinjaman atau jangka waktu pengembalian, penyerahan barang yang digadaikan, pencairan dana pinjaman, penyeteroran dana pinjaman, penyeteroran

pinjaman, penerimaan barang gadai, dan pelelangan barang gadai (Fahmi 2014).

*Rahn* emas pada Pegadaian Syariah menggunakan akad *rahn* yang dapat diaplikasikan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Skema Prosedur *Rahn* Emas**



Mengenai aplikasi *rahn* yaitu nasabah datang ke pegadaian syariah untuk menggadaikan barang dengan cara nasabah tersebut membawa barang jaminan, petugas gadai kemudian akan melakukan penaksiran terlebih dahulu supaya jelas dan tepat berapa pembiayaan yang akan berlansung pada saat melakukan akad. Ketika melakukan transaksi gadai emas, nasabah harus menyerahkan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman dana (Ascarya, 2015).

## 2.2.2 Landasan Hukum *Rahn* Emas

Transaksi gadai juga ditemukan dalam fiqih, dapat diartikan bahwa pinjam meminjam dalam hukum gadai juga telah dikenal dan dipraktikan umat muslim sejak awal, bahkan oleh Rasulullah SAW sebagai pembawa risalah Islam. Perjanjian gadai dalam fiqih Islam disebut *Rahn*, yaitu jenis-jenis perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan hutang.

1. Berikut terdapat landasan hukum Gadai (*Rahn*) dalam al-quran berdasarkan surat Q.S. Al-Baqarah : 283 :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَمَا كَاتِبُوا كَاتِبًا فَرِهْنٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ إِنْ أَمِنَ بِعَظْمِكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتِمِنَ اٰمَانَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشّٰهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَاِنَّهٗ اِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۙ﴾

*Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Q.S. al-Baqarah [2]:283).*

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh yang piutang)”. Dalam dunia

finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

## 2. Al-hadist

Hadits riwayat aisyah ra, ia berkata

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

حَدِيدٍ

*Artinya: Aisyah berkata bahwa Rasulullah bersabda: Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi” (HR. Bukhari No. 2513 dan Muslim No. 1603).*

## 3. Ijma' Ulama

Jumhur Ulama menyetujui kebolehan status hukum gadai. Hal dimaksud, berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi Muhammad SAW yang tidak mau memberatkan para sahabat yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW kepada mereka.

4. Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*  
Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No.25/DSN-MUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 Maret 2002 oleh ketua dan sekretaris DSN tentang *Rahn*, menentukan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan hutang dalam bentuk *Rahn* diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Penerima gadai (Murtahin) mempunyai hak untuk menahan barang jaminan (Marhunbih) sampai semua utang nasabah (Rahin) dilunasi.
- b. Barang jaminan (Marhun bih) dan manfaatnya tetap menjadi milik nasabah (Rahin) .
- c. Pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai pada dasarnya menjadi kewajiban nasabah, namun dapat dilakukan juga oleh penerima gadai, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban nasabah.
- d. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e. Penjualan barang gadai.
- f. Jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui Badan Arbitrase Nasional, setelah tercapai kesepakatan musyawarah.

5. Fatwa DSN-MUI No.26/DSN-MUI/III/2002 yang mengatur Tentang *Rahn* Emas.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 Maret 2002 M, tentang *Rahn* Emas Memutuskan bahwa :

- a. *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn* (lihat Fatwa DSN Nomor: 25/DSNMUI/III/2002 Tentang *Rahn*).
- b. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (Marhun) ditanggung oleh penggadai (rahin).
- c. Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
- d. Biaya penyimpanan barang (marhun) dilakukan berdasarkan akad ijarah.

### **2.2.3 Rukun dan Syarat *rahn***

Pembiayaan *rahn*, harus memenuhi rukun dan syarat dalam perjanjian gadai, rukun perjanjian gadai adalah sebagai berikut:

1. Ijab qabul (*shighat*)
2. Orang yang berhutang (*rahin*)
3. Yang memberi pinjaman (*murtahin*)
4. Harta yang di gadaikan (*marhun*)
5. Pinjaman (*marhun bih*)
6. Marhun bih (Utang)

Karakteristik yang sangat ditonjolkan dalam produk ini ialah tidak adanya pungutan bunga atas besarnya pinjaman. Adapun biaya-biaya yang harus dibayar adalah biaya administrasi, biaya

sewa tempat (Ujrah), dan biaya pemeliharaan dan perawatan. Untuk biaya pemeliharaan dan perawatan tergantung pada marhun apabila marhun tersebut memerlukan pemeliharaan dan perawatan, maka pihak pegadaian syariah akan memberikan jasa tersebut. Adapun untuk biaya sewa tempat (Ujrah) dihitung per 10 hari berdasarkan nilai taksiran marhun yaitu sebesar 0.42% ,0.64% dan 0.71% dari nilai taksiran (Isini dan Karamoy, 2017).

## **2.3 Teori Biaya Ujrah**

### **2.3.1 Pengertian Biaya Ujrah**

Dari segi bahasa *al-ajru* yang berarti *'iwadu* (ganti), oleh sebab itu *al-sawab* (pahala) dinamai juga *al-ajru* atau *al-ujrah* (upah). Ujrah dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa. Upah (ujrah) dalam Islam masuk juga dalam bab ijarah sebagaimana perjanjian kerja. Menurut bahasa, ijarah berarti upah atau ganti atau imbalan, karena itu maka ijarah mempunyai pengertian umum yang meliputi upah atas pemanfaatan suatu benda atau imbalan suatu kegiatan atau upah karena melakukan suatu aktifitas (Karim, 2015).

Ghazaly (2007) menyebutkan bahwa Ujrah dalam bahasa Arab mempunyai arti upah atau upah dalam sewa menyewa, sehingga pembahasan mengenai ujrah ini termasuk dalam pembahasan ijarah yang mana ijarah sendiri mempunyai arti sendiri. Yang mana arti Ijarah secara etimologi berasal dari kata *al-ajru* yang berarti *al-Iwadh* atau pergantian, dari sebab itulah *ats-Tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-Ajru* yakni upah.

Secara terminologi, ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dalam akad ijarah selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang mana disebut juga dengan ujarah. Ujarah di dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan (Supriyono, 2011).

Definisi lain dari upah bermakna membayar kompensasi atas apa yang memberi manfaat, entah itu karena suatu pekerjaan atau selainnya. Selain itu, upah adalah harga yang harus dibayar oleh pemilik pekerjaan kepada pekerjanya sebagai bayaran atas apa yang telah ia kerjakan (Qorashi, 2007).

### **2.3.2 Penetapan Biaya Ujarah**

Besarnya biaya ujarah ditentukan berdasarkan taksiran barang jaminan yang digadaikan, jika barang tersebut berupa emas, maka memperhitungkan karat emas serta berat emas yang digadaikan. Jumlah taksiran pinjaman merupakan perkalian karat emas dengan besarnya gram emas yang digadaikan.

Besarnya biaya ujarah dihitung persepuluh hari kalender. Pinjaman mulai dari Rp 50.000 sampai seterusnya. Batas maksimal pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah yaitu 95% dari jumlah taksiran, semakin kecil pinjaman yang diambil oleh nasabah yang berdasarkan dari nilai taksiran yang diberikan pegadaian syariah, maka nasabah akan memperoleh potongan biaya pemeliharaan barang jaminan (Anggraini, 2018).



**Tabel 2.1**  
**Perhitungan Ketetapan Tarif Biaya Ujrah**

Gol	Uang pinjaman	Tarif Syariah
		Per 10 hari
A	50.000 – 500.000	0.47%
B	500.001 – 5.000.000	0.47%
C	5.000.001 – 20.000.000	0.73%
D	20.000.001 – 50.000.000	0.64%
D - D1	50.000.001 – 100.000.000	0.64%
D1- D2	100.000.001 – BMPK	0.64%

Sumber: Pegadaian Syariah Darussalam, 2020

Keterangan :

Tarif : (Rp.0,45 Rp. 0,71 Rp. 0,62) adalah ketetapan tarif Pegadaian Syariah

Jangka waktu : waktu pinjaman barang yang digadaikan dihitung persepuluh hari.

Dari rumus diatas jelas sekali bahwa pihak pegadaian menetapkan biaya penitipan (ujrah) bukan dari jumlah pinjaman nasabah, karena yang dihitung adalah besarnya nilai taksiran, angka 10.000 adalah angka konstanta yang digunakan pihak pegadaian dalam menghitung biaya penitipan, sedangkan tarif yaitu angka (Rp. 45, 71 dan 64) adalah penentuan tarif standar yang digunakan *rahn* syariah.

Ketentuan-ketentuan biaya ujrah sebagai pembentukan keuntungan pegadaian syariah sebagai berikut:

1. Biaya ujrah dihitung dari nilai taksiran emas.
2. Jangka waktu gadai yang ditetapkan 120 hari. Perhitungan tarif jasa simpan dengan kelipatan persepuluh hari dihitung

sejak pinjaman *rahn* sampai dengan tanggal pelunasan pinjaman.

3. Biaya ujarah dihitung berdasarkan volume atau nilai barang.
4. Rahin dapat melakukan pelunasan sebelum jatuh tempo.
5. Biaya ujarah dibayar pada saat melunasi pinjaman.

### **2.3.3 Indikator Biaya Ujarah**

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur biaya ujarah adalah sebagai berikut: (Anggraini, 2018)

1. Biaya ujarah *rahn* emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.
2. Keterjangkaun tarif biaya ujarah yang relatif rendah di *rahn* emas syariah.

## **2.4 Kepuasan nasabah**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen (nasabah) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen (nasabah) dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi dan digunakan (Puspitasari, 2019). Secara umum kepuasan konsumen (nasabah) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya.

Kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi

mereka (Kotler dan Keller, 2009). Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan masyarakat maka mereka akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan sangat puas senang dan gembira.

#### **2.4.2 Mengukur Kepuasan Nasabah**

##### **1. Kepuasan nasabah Keseluruhan**

Cara mengukur kepuasan nasabah dengan sederhana adalah dengan langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk dan jasa yang mereka gunakan. Terdapat dua bagian dalam proses pengukuran. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk dan jasa pesaing.

##### **2. Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)**

Kepuasan dapat disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

##### **3. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*).**

Kepuasan diukur secara *behavioral* dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*).

Produk yang pembeli ulang relatif lama atau hanya terjadi satu kali pembelian (seperti asuransi jiwa, broker rumah dan sebagainya), kesediaan nasabah dalam merekomendasikan produk kepada teman dan keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

5. Ketidaksiuasan Nasabah (*Customer Dissatisfaction*).

Macam-macam aspek yang sering ditelaah guna untuk mengetahui ketidaksiuasan nasabah, meliputi complain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), *defections* (nasabah beralih ke pesaing) (Tjiptono, 2015).

### **2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Menurut Lopyodi (2013) untuk menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk  
Nasabah akan merasa puas jika produk memenuhi ekspektasi.
2. Kualitas pelayanan  
Nasabah akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai dengan yg diharapkan.
3. Emosi

Nasabah merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kan kagum terhadap dia jika menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

#### **2.4.4 Strategi Dalam kepuasan pelanggan**

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

a. *Relation Marketing*

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relation Marketing* berdasarkan pada:

- 1) Fokus *customer retention*
- 2) Orientasi manfaat produk
- 3) Orientasi jangka panjang
- 4) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan
- 5) Komitmen terhadap konsumen
- 6) Kontak dengan pelanggan

## 7) Kualitas

- b. Strategi *unconditional guarantess* atau *extra ordinary guarantess*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan nasabah yang dijadikan sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

- c. Strategi penanganan keluhan yang efisien.

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi nasabah yang puas terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

### **2.4.5 Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2015) faktor-faktor yang menjadi indikator dalam kepuasan pelanggan adalah:

1. Kinerja pelayanan (*service performance*)

Sebagaimana dikemukakan oleh Cronin dan Taylor (2010) perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang didapat dari kinerja yang baik, memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan

seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Kualitas Produk

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka pelayanan merupakan produk yang dijual oleh perusahaan. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas barang akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya barang yang kurang berkualitas akan merusak kepuasan konsumen secara keseluruhan.

## 3. Harga

Pembeli hanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu jasa terutama untuk jasa yang memiliki kondisi dimana kualitas sulit untuk dideteksi sebelum jasa tersebut dikonsumsi. Hal tersebut berkaitan dengan kenyataan bahwa sifat dari jasa yang memiliki tingkat resiko yang cukup tinggi bila dibandingkan prosuksi berupa barang. Dalam situasi dimana konsumen tidak dapat mengevaluasi barang dan jasa yang akan dibeli. Maka ada kecenderungan bagi konsumen untuk menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas

barang. Maka konsumen biasanya cenderung bersaksi harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi.

Pengukuran tingkat kepuasan juga bisa dihitung dari segi, pelayanan, harga, dan juga proses. Adapun dari segi harga adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa. Dalam menetapkan harga produk, produsen harus memperhitungkan biaya produksi sehingga tidak terlalu tinggi atau tidak terlalu rendah yang akan mempengaruhi konsumen dan produsen sendiri dalam mendapatkan keuntungan (Arifin dan Hadi W, 2007).

## **2.5 Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan dasar yang berisikan teori-teori atau temuan terdahulu yang mendukung penelitian. Temuan terdahulu dapat dijadikan sebagai teori pendukung dan sebagai perbandingan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, temuan atau penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi pendukung penelitian yang relevan dengan pengaruh biaya ujah terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas pegadaian syariah. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini temuan terdahulu baik itu berupa skripsi, tesis jurnal maupun artikel terkait yang berhubungan dengan pengaruh kepuasan nasabah dibutuhkan untuk menjadi acuan dari teori-teori yang mendukung penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harni (2012) yang mengungkapkan Pengaruh biaya administrasi, tarif ujah dan



kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Persamaan penelitian ini adalah salah satu variabel dependen yang digunakan sama yaitu variabel biaya ujah sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu membahas variabel keputusan sedangkan penulis menggunakan variabel kepuasan.

Imaniah (2020) membuktikan adanya pengaruh Ujah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jembe. Pada penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada variabel yang diteliti. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang biaya ujah dan kepuasan sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian pada penelitian terdahulu adalah nasabah Bank Syariah Mandiri sedangkan penulis subjek penelitian yang digunakan adalah nasabah Pegadaian syariah.

Menurut Ma'adatin (2016) dengan judul Pengaruh Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang biaya ujah dan kepuasan sedangkan perbedaannya adalah daerah penelitian, pada penelitian terdahulu dilakukan di Sumenep sedangkan penulis melakukan penelitian di Darussalam.

Ramadhani (2018) dalam penelitiannya Analisis Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda Keterlambatanm Pelunasan Produk Gadai Emas dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Pegadaian

Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang biaya ujah sedangkan perbedaannya adalah variabel dan daerah penelitian, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel loyalitas dan dilakukan di Sidoarjo sedangkan penulis melakukan variabel kepuasan dan daerah penelitian di Darussalam.

Penelitian yang dilakukan oleh Firmadani (2018) bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Prosedur Gadai Emas (*Rahn*) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BSM KC Pekanbaru Harapan Raya. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang variabel kepuasan sedangkan perbedaannya adalah daerah penelitian, pada penelitian terdahulu dilakukan di Pekanbaru sedangkan penulis melakukan penelitian di Darussalam.

Beberapa penelitian terdahulu yang di lakukan tersebut telah memberi gambaran mengenai faktor apa saja yang mendorong nasabah puas terhadap pegadaian syariah. Perbedaan beberapa penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada penggunaan variabel yang digunakan yaitu biaya ujah terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah. Sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

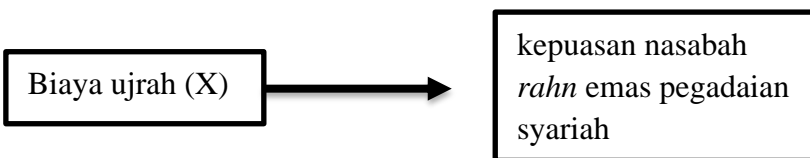
No	Nama Peneliti/Tahun/judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Tristia Harni (2012) Pengaruh biaya administrasi, tarif ujarah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas.	metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tarif Ujarah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah. Sedangkan pada produk gadai emas di bank syariah, biaya admistrasi, tarif ujarah dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di bank syariah.
2	Rosikhotul Imaniah (2020) Pengaruh Ujarah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	Metode Kuantitatif, analisis data menggunakan regresi linier berganda.	Simultan variabel Ujarah (X1) dan variabel Marhun Bih (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Y) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. bahwa ada pengaruh signifikan antara ujarah (X1) dan marhun bih (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultas dengan hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak

**Tabel 2.2 - Lanjutan**

No	Nama Peneliti/Tahun/judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Ma'adatin (2016) Pengaruh Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	Metode kuantitatif, analisisnya menggunakan regresi linier Berganda	Biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep.
4	Alfidnita Ramadhani (2018) Analisis Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo	Metode Kuantitatif	Biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas yang dibebankan kepada nasabah sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah gadai emas karena rendahnya biaya kantor cabang Sidoarjo meriangankan beban pinjaman dari barang yang digadaikan.
5	Dila Firmadani (2018) Analisis Pengaruh Prosedur Gadai Emas (Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BSM KC Pekanbaru Harapan Raya	Metode Kuantitatif	Prosedur gadai emas (rahn) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. BSM KC Pekanbaru Harapan Raya.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.2**  
**Model Kerangka Pemikiran**



Keterangan:

1. Variabel bebas (*independent* variabel) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent* variabel). variabel bebas juga di artikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan mempunyai kemungkinan berdampak pada variabel lain atau variabel terikat (Indrawan dan Yaniawati 2016). Variabel bebas dinotasikan dengan lambang X. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel yaitu biaya ujah (X).
2. Variabel terikat (*dependent* variabel) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. variabel terikat dinotasikan dengan lambang huruf Y. variabel terikat menjadi persoalan pokok bagi penelitian untuk melakukan penelitian (Indrawan dan Yaniawati 2016). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

## 2.7 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya perlu di uji secara empiris (Yupitri dan Sari, 2012). Hipotesis akan di uji dengan peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir, maka hipotesis yang dirumusan adalah biaya ujah pada *rahn* emas pegadain syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas. Hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Biaya Ujrah menurut terminology adalah suatu imbalan atau upah yang didapatkan dari akad pemindahan hak guna atau manfaat baik berupa benda atau jasa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. biaya yang timbul untuk memelihara, menjaga keutuhan barang yang digadaikan sampai barang tersebut kembali ke tangan pemiliknya dengan keadaan utuh, aman dan dalam keadaan yang baik seperti saat digadaikan. Pengaruh biaya ujarah terhadap kepuasan nasabah di buktikan dalam kajian Rosikhotul Imaniah (2020) bahwa variabel biaya ujarah dan marhum bih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Dan kajian Mas'adatin (2016) bahwa variabel biaya ujarah dan denda keterlambatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung namun berbanding terbalik dengan kajian Yulia Dwi Anggreini (2018) bahwa variabel biaya ujarah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadain Syariah Way Bandar Lampung.

Berdasarkan kajian tersebut, dugaan sementara yang dapat di ambil sebagai hipotesis adalah :

Ha : biaya ujarah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas PT. Pegadaian Syariah.

Ho : biaya ujarah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas PT. Pegadaian Syariah.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penelitian berupa angka-angka dan menggunakan teknik analisis statistik untuk mengukur variabel yang diteliti. Sementara jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* yaitu penelitian lapangan yang langsung meneliti pada objek yang diteliti, dimana objek yang diteliti adalah nasabah *rahn* emas Pegadaian Syariah dengan pembagian kuesioner.

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu dari tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya (Saebani, 2006). Data yang diperoleh untuk Penelitian dengan menyebar koesioner pada nasabah *rahn* emas pegadaian syariah, Penelitian ini membahas tentang biaya ujah untuk mengetahui kepuasan nasabah pada *rahn* emas di pegadaian syariah.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer adalah informasi yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber awal atau tempat objek penelitian tanpa adanya campur tangan pihak ketiga (Siregar, 2013). Menurut Sugiyono (2016) data primer merupakan sumber-sumber yang membagikan informasi langsung dari tangan

pertama. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah *rahn* emas pegadain syariah. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Rully, 2014). Metode ini dilakukan melalui studi pustaka, terutama yang berhubungan dengan variabel penelitian. Sumber ini diperoleh baik dari buku, jurnal, maupun informasi secara *online*.

## **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

### **3.2.1 Populasi**

Sugiyono (2018) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bisa diartikan sebagai kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah diterapkan (Nazir, 2014).

Menurut Siregar (2013) populasi dalam penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Yang kemudian objek-objek ini dapat dijadikan informasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian ini yaitu seluruh nasabah *rahn* emas dari tahun 2017-2021 yang berjumlah 3.900 nasabah yang menggunakan gadai emas di pegadaian syariah darussalam.



### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dimana sampel yang diambil dari populasi harus betul representatif (mewakili). Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, bertujuan menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *probability sampling* dengan jenis random sampling. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis *probability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*. Simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak sederhana tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2015). Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Pada penelitian ini dilakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *random sampling*, hal ini dilakukan karena anggota populasi yaitu nasabah *rahn* emas yang puas terhadap Pegadaian Syariah memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 nasabah. Jumlah tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan

dengan standar error sebesar 10% atau 0,10 menggunakan rumus sebagai berikut:

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

keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (10%)

Perhitungan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{3900}{1+3900 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3900}{1+39}$$

$$n = \frac{3900}{40}$$

$$n = 97,5 \text{ (di genapkan menjadi 98)}$$

Jadi, dengan menggunakan teknik Slovin diatas maka penulis mendapatkan 98 sampel nasabah dari 10% populasi.

### 3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data yang mana dapat mendukung serta membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Berikut adalah jenis data yang akan digunakan:

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan

data kepada pengumpul data. Data ini didapat dengan menggunakan kuesioner melalui studi lapangan atau metode survei (*field studies*) yang sering digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk melihat keadaan yang menjadi objek penelitian apa adanya, dengan melihat data dan informasi yang ada dari sampel, tanpa memberikan perlakuan khusus (Rully, 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berkaitan tentang kepuasan nasabah *rahn* emas di pegadaian syariah Untuk memperoleh data tersebut, peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah pegadaian syariah

2. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Rully, 2014). Metode ini dilakukan melalui studi pustaka, terutama yang berhubungan dengan variabel penelitian. Sumber ini diperoleh baik dari buku, jurnal, maupun informasi secara *online*.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang akan dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan terhadap objek penelitian untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data terhadap objek penelitian penulis menggunakan kuesioner/angket sebagai instrumen penelitian

dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kemudian responden akan menjawab setiap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Responden pada penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah yang menggunakan produk *rahn* emas.

### **3.5 Uji instrumen penelitian**

#### **3.5.1 Uji validitas**

Validitas berhubungan dengan suatu pengubah apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur (Sugiharto dan Sitinjak, 2006). Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Validitas menunjukkan sejauh mana kesesuaian, ketepatan atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur. Instrumen yang valid dapat diartikan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2016). Sehingga dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

Untuk mengetahui instrument yang valid yaitu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah korelasi product moment dari statistic pearson (analisa untuk mencari hubungan antara dua variabel yang memenuhi syarat analisa parametrik).

Sujarweni (2015) menyatakan, dalam memutuskan valid atau tidak valid suatu instrument dengan *degree of freedom* (df) = N-2 dan taraf signifikansi 5% sebagai berikut:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

### 3.5.2 Uji realibilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau hanadal jika jawaban seeorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2006). Uji realiabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Kountur (2004) berpendapat bahwa nilai *cronbach's alpha* Dalam menguji reabilitas dari suatu instrument yaitu menggunakan teknik *cronbach's alpha*, yaitu:

1. Jika *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60, maka dikatakan *reliable*
2. Jika *Cronbach's Alpha*  $<$  0,60, maka dikatakan tidak *reliable*

## 3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

### 3.6.1 Variabel Independen

Variabel Independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2016). Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah biaya Ujrah

### 3.6.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (variabel bebas) (Sugiyono, 2016). Dan untuk variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah menggunakan *rahn* emas (Y).

### 3.6.3 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Penelitian**

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala pengukuran
Biaya Ujrah (X)	Biaya Penitipan (ujrah) yang mempunyai arti upah atau gaji (ridwansyah :25). Atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa. Biaya ujarah adalah biaya yang harus ditanggung oleh nasabah kepada LKS atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan atas jasa yang telah digunakannya.	1. Biaya ujarah <i>rahn</i> emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku. 2. Keterjangkaun tarif biaya ujarah yang relatif rendah di <i>rahn</i> emas syariah.	Skala likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan). (Philip Kotler, 1997)	1. Nasabah merasa Puas dengan nominal biaya ujarah. 2. Nasabah secara terus menerus melakukan transaksi. 3. Nasabah merekomendasikan jasa tersebut kepada keluarga dan teman 4. Nasabah tidak mudah beralih ke lain perusahaan	Skala likert

## **3.7 Uji Asumsi Klasik**

### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov satu arah. Pengambilan Keputusan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikansi  $> 5\%$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $< 5\%$  maka variabel tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2015).

### **3.7.2 Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang sama (konstan). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Mendeteksi adanya suatu heteroskedastisitas dapat digunakan metode analisis grafik dan metode statistik. Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah dengan menggunakan metode Spearman's Rho. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, namun jika signifikansi  $< 0,05$  artinya terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8 Pengujian hipotesis

#### 3.8.1 Uji parsial

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel (Sujarweni, 2015). Pengambilan keputusan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  5% (0.05). Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansinya  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansinya  $> \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Menentukan hipotesis:

$H_a$ : pembiayaan ujah berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *rahn* emas.

$H_0$ : pembiayaan ujah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *rahn* emas.

#### 3.8.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai *R square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai *R square* yang mendekati satu menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan



oleh variabel dependen. Nilai yang digunakan adalah adjusted R square karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari dua (Setiawan, 2012).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum PT Pegadaian Syariah**

Pegadaian syariah merupakan sistem menjamin utang dengan barang yang dimiliki sehingga pada dasarnya memungkinkan untuk dapat dibayar dengan uang atau hasil penjualannya. Pegadaian syariah dapat pula diartikan sebagai jaminan atas sejumlah pinjaman yang diberikan. Tentunya barang pinjaman harus mempunyai nilai ekonomi dan pihak penjamin mendapat jaminan bisa mengambil seluruh ataupun sebagian piutangnya kembali (Rais, 2015).

Salah satu unit cabang PT Pegadaian Syariah Banda Aceh terletak di Jalan T. Nyak Arief, Nomor 451, Darussalam, Kota Banda Aceh. Pegadaian syariah ini menjalankan operasi sebagaimana sistem operasional pegadaian syariah lainnya di Indonesia. Pegadaian Syariah Unit Darussalam Banda Aceh mengembangkan beberapa produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, diantaranya yaitu:

1. MULIA (Murabahah Emas Logam Mulia Investasi Abadi), sejak 2008 adalah fasilitas kepemilikan logam mulia emas batangan dari pegadaian kepada masyarakat secara cash maupun kredit/dicicil dengan maksimal 36 bulan.
2. *Ar-Rahn* adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor. Produk jasa

gadai yang berlandaskan pada prinsi-prinsip Syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan ujarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

3. Arrum BPKB pegadaian syariah, yaitu produk yang ditawarkan untuk pengusaha mikro. Arrum BPKB dari pegadaian syariah merupakan solusi pembiayaan atau pengembangan usaha mikro berprinsip syariah yang mudah dengan jaminan BPKB kendaraan nasabah.
4. Arrum Haji yaitu memberikan layanan pembiayaan porsi Haji dengan cara yang mudah dan terencana bekerja sama dengan bank Syariah yang mana nasabah dating ke pegadaian syariah dengan membawa dan melakukan akad Arrum Haji dengan persyaratan yang telah ditentukan.

#### **4.1.1 Motto, Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Darusalam**

##### **A. Motto**

Mengatasi masalah tanpa masalah, Pegadaian Syariah memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah kita dengan cepat dan mudah. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian Syariah memfasilitasi warga untuk dapat memperoleh pinjaman tersebut dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagian harta yang dimiliki (<https://www.pegadaian.co.id/>, 2019).

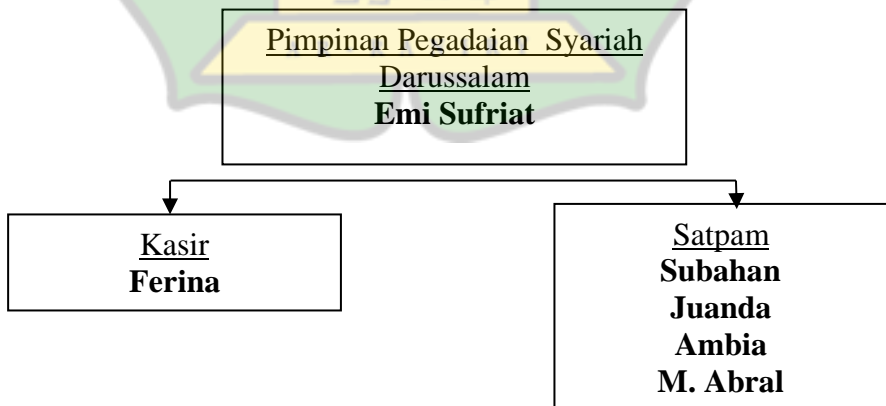
## B. Visi Pegadaian Syariah Darussalam

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat (<https://www.pegadaian.co.id/>, 2019).

## C. Misi Pegadaian Syariah Darussalam

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proporsi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - c. SDM yang professional berbudaya kinerja baik

### 4.1.2 Struktur PT Pegadaian Syariah Darussalam



## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini mendeskripsikan pengaruh biaya ujarah terhadap kepuasan nasabah *rahn* emas PT. Pegadaian Syariah. Dalam penelitian ini ada 98 responden sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden berguna untuk menguraikan identitas responden menurut sampel penelitian yang ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden memberikan gambaran objek sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama menjadi nasabah pegadaian dan jumlah menggunakan pembiayaan gadai. Agar dapat memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan dalam Tabel 4.1 sebagai berikut:

### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	16-25 Tahun	28	28,6
2	26-35 Tahun	32	32,7
3	36-45 Tahun	24	24,5
4	>45 Tahun	14	14,3
Jumlah		98	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 98 orang responden, sebagian besar berusia 26-35 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 32,7%, kemudian jumlah responden kedua terbanyak berusia 16-25 tahun 28 orang atau 28,6%, selanjutnya umur 36-45

tahun sebanyak 24 orang atau 24,5%. Sementara responden di atas umur 45 tahun hanya 14 orang atau 14,3%.

Tingginya persentase responden yang berusia 26-35 tahun pada penelitian ini dikarenakan penyebaran kuesioner secara acak atau *random*. Selain itu, lokasi PT Pegadaian Syariah Darussalam berada pada wilayah pendidikan atau kampus yang memungkinkan sebagian besar nasabah pegadaian adalah para mahasiswa atau para alumninya.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	52	53,1
2	Perempuan	46	46,9
	Jumlah	98	100

Dari Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 98 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang atau 53,1% dari total responden. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan hanya 46 orang atau sebesar 46,9%.

Tingginya persentase responden laki-laki dikarenakan penyebaran kuesioner dilakukan secara random atau acak. Selain itu, sebagian besar yang melakukan gadai adalah nasabah yang sudah berkeluarga, sehingga lebih mendominasi kaum laki-laki atau para suami.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
1	SD	2	2,0
2	SMP	17	17,3
3	SMA	32	32,7
4	Perguruan Tinggi	47	48,0
Jumlah		98	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari Tabel 4.3 menunjukkan bahwa, dari 98 orang responden, sebagian besarnya berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi sebanyak 47 orang atau sebesar 48,0%. Sedangkan jenjang pendidikan kedua terbanyak adalah SMA hanya 32 orang atau 32,7%. Sisanya masing-masing berlatar belakang pendidikan SMP 17 orang dan SD sebanyak 2 orang.

Besarnya persentase pada jenjang pendidikan perguruan tinggi dikarenakan lokasi pegadaian yang berada pada wilayah kampus atau kota pendidikan. Dalam hal ini, yang menjadi nasabah merupakan mereka yang sudah sarjana atau pasca sarjana.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjan	Frekuensi	Persentase(%)
1	PNS	21	21,4
2	Pegawai Swasta	29	29,6
3	Wirausaha	23	23,5
4	Lainnya	25	25,5
Jumlah		98	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari Tabel 4.4 menunjukkan bahwa, dari 98 orang responden, sebagian besarnya memiliki pekerjaan pegawai swasta, sebanyak

29 orang atau 29,6%, sedangkan frekuensi terkecil responden dengan pekerjaan PNS sebesar 21,4%.

Tingginya angka pada pegawai swasta dikarenakan pengambilan sampel dilakukan secara acak. Selain itu, pegawai swasta memiliki tingkat kebutuhan yang tinggi sehingga memerlukan jasa pegadaian dalam rangka pembentukan kebutuhan mendesak.

#### 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

No	Waktu	Frekuensi	Persentase(%)
1	<1 Tahun	19	19,4
2	1-2 Tahun	36	36,7
3	3-4 Tahun	25	25,5
4	>4 Tahun	18	18,4
Jumlah		98	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari Tabel 4.5 menunjukkan bahwa, dari 98 orang responden, sebanyak 36 diantaranya atau 36,7% telah menjadi nasabah Pegadaian Syariah selama 1-2 tahun. Sedangkan responden yang menjadi nasabah dalam kurun waktu di bawah satu tahun hanya 19 orang atau 19,4%.

Dari data tersebut, tingginya angka responden pada lamanya melakukan jasa pegadaian syariah dalam kurun waktu 1-2 tahun dikarenakan pengambilan sampel secara acak.



#### 4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Pembiayaan Gadai

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Pembiayaan Gadai**

No	Jumlah	Frekuensi	Persentase(%)
1	1 Kali	20	20,4
2	2 Kali	22	22,4
3	3-4 Kali	30	30,6
4	>4 Kali	26	26,5
Jumlah		98	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa, dari 98 orang responden, sebanyak 30 responden diantaranya atau 30,6% telah menggunakan jasa Pegadaian Syariah selama 3-4 kali. Sedangkan responden yang menjadi nasabah sebanyak satu kali hanya 20 orang atau 20,4%.

Tingginya persentase jumlah interaksi gadai sebanyak 3-4 kali dan disusul angka lebih dari 4 kali menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat membutuhkan jasa pegadaian. Selain itu juga membuktikan bahwa PT Pegadaian Syariah dipercaya oleh sebagian besar masyarakat. Responden yang menjadi nasabah dalam kurun waktu di bawah satu tahun hanya 19 orang atau 19,4%.

#### 4.3 Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 98 responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan

didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana disajikan pada lampiran.

#### 4.3.1 Deskripsi Variabel Biaya Ujrah (X)

Variabel biaya ujarah pada penelitian ini diukur melalui 2 indikator yang dibagi dalam 3 buah pernyataan. Hasil tanggapan variabel biaya ujarah dijelaskan pada Tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Biaya Ujrah**

No	Pertanyaan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	X.1	11	47	40	0	0	98
2	X.2	26	43	21	8	0	98
3	X.3	0	28	61	9	0	98

Sumber: Data Primer, 2022

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4.7 menunjukkan nilai mean setiap pernyataan dan jumlah rerata apakah mendekati 4 bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju pada pertanyaan X. Ini menandakan bahwa variabel biaya ujarah merupakan hal yang penting untuk diperhatikan di pegadaian.

#### 4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah pada penelitian ini diukur melalui 4 indikator yang dibagi dalam 5 pernyataan. Hasil tanggapan variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada Tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah**

No	Pertanyaan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Y.1	13	42	43	0	0	98
2	Y.2	26	46	20	6	0	98
3	Y.3	1	30	53	14	0	98
4	Y.4	1	17	80	0	0	98
5	Y.5	0	45	43	10	0	98

Sumber: Data Primer, 2022

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan netral pada variabel kepuasan nasabah. Sementara sebagian besar responden lainnya memberikan tanggapan setuju. Ini menandakan bahwa variabel kepuasan nasabah merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

#### **4.4 Pengujian Instrumen**

##### **4.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu pernyataan pada kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid,

(Ghozali, 2016:52). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengujian Validitas**

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.532	0.195	Valid
2	X1.2	0.647	0.195	Valid
3	X1.3	0.749	0.195	Valid
4	Y1	0,553	0.195	Valid
5	Y2	0,491	0.195	Valid
6	Y3	0,651	0.195	Valid
7	Y4	0,352	0.195	Valid
8	Y5	0,413	0.195	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 4.9 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung > r tabel yaitu pada taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $n = 98$  diperoleh r tabel = 0,195. Maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item > 0,195 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pernyataan yang diajukan dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti pada PT Pegadaian Syariah.

#### **4.4.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam hal ini SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60 (Ghozali, 2016). Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel diringkas pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
X	224	3
Y	222	5

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil uji Reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar pada variabel X sebesar 223 dan variabel Y sebesar 222. Kedua variabel di atas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## **4.5 Pengujian Asumsi Klasik**

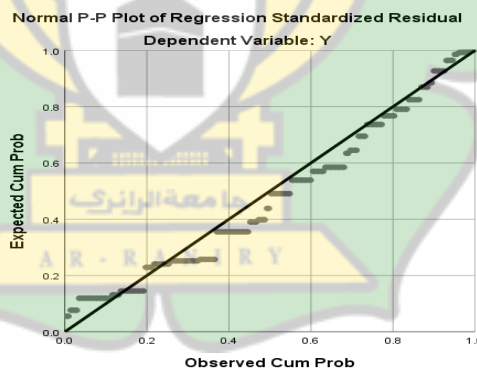
### **4.5.1 Pengujian Normalitas**

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2016).

Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisis grafik melalui grafik normal P-P Plot. Normal atau tidaknya data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.1**  
**Hasil Pengujian Normalitas (P-Plot)**



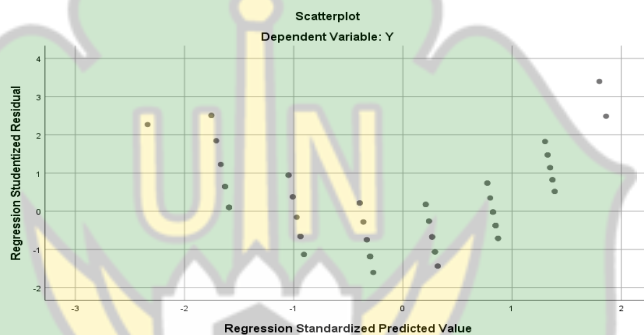
Sumber: Data Primer, 2022

Gambar 4.1 terlihat bahwa pola distribusi mendekati normal, karena data mengikuti arah garis diagonal membuat pola gelombang yang teratur. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi.

### 4.5.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini, digunakan metode grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari output program SPSS versi 25 sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data Primer, 2022

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan, titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

## 4.6 Pengujian Hipotesis

### 4.6.1 Pengujian Parsial

Pengujian parsial (Uji-t) untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah

dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata ( $\alpha$ ) = 0,05. Pengujian t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) atau probabilitas kesalahan lebih kecil ( $sig < 0.05$ ). Dalam penelitian ini  $t_{tabel}$  yang digunakan berdasarkan:

$$t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2 ; 98-1-1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2 ; 98-1-1)$$

$$t_{tabel} = (0,025 ; 96)$$

Dengan demikian maka  $t_{tabel} =$  angka 0,025:96 kemudian dicari pada distribusi nilai  $t_{tabel}$  maka ditemukan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Hasil uji t dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27.363	0.279		-98,025	0.000
Biaya Ujrah (X)	14,587	0.102	0.355	143.403	0.000

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 maka hasil pengujian variabel bebas dijabarkan bahwa variabel biaya ujarah menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $14,587 > 1.984$ ), atau sig,  $< \alpha$  ( $0,000 < 0.050$ ). berarti variabel biaya ujarah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah, dengan demikian hipotesis pertama diterima.



#### 4.6.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Adapun tabel koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	.114

a. Predictors: (Constant), Biaya Ujrah

b. Dependent variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12, besarnya  $R^2$  adalah 0.995, hal ini berarti 99% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan dari variabel yaitu biaya ujarah, sedangkan sisanya ( $100\% - 99\% = 1\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab dan faktor yang lain.

#### 4.7 Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel biaya ujarah berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah. Hal ini

berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $14,587 > 1.984$ ) dengan probabilitas 0.00.

Bahkan, pengaruh variabel X terhadap variabel Y mencapai 99%. Hal ini menunjukkan, responden melakukan akad di PT Pegadaian Syariah didasari besaran biaya ujarah yang ditetapkan oleh perusahaan. Alasannya dapat terlihat pada hasil analisa kuesioner yang diajukan kepada responden, dapat dilihat pada tabel 13 sesuai dengan indikator pada pernyataan, bahwa setiap nasabah menginginkan biaya ujarah tidak memberatkan nasabah yang menggunakan jasa pegadaian.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, masyarakat akan melakukan gadai di PT Pegadaian Syariah apabila biaya ujarah tidak tinggi dan memberatkan. Menurut data yang dihasilkan, bahwa masyarakat dominan tidak akan melakukan gadai apabila besaran ujarah terlalu tinggi. Oleh sebab itu, ujarah yang ditetapkan oleh PT Pegadaian Syariah sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hal ini juga diperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfidnita Ramadhani (2018) bahwa biaya penitipan (ujrah) produk gadai emas dalam meningkatkan loyalitas nasabah di pegadaian syariah kantor cabang Sidoarjo serta penelitian Rosikhotul Imaniah (2020) bahwa ujarah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Hasilnya menunjukkan bahwa biaya ujarah sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah gadai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uraian penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulannya yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel biaya ujah berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah. Hal ini berdasarkan nilai thitung lebih besar dari ttabel, ( $14,587 > 1,984$ ) dengan probabilitas 0.000.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh biaya ujah terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

1. PT Pegadaian Syariah perlu mempertimbangkan besaran biaya ujah yang ditetapkan kepada nasabah. Sehingga nilai ujah ini tidak memberatkan setiap nasabah pegadaian. Selain mempertimbangkan nilai biaya ujah, PT Pegadaian Syariah perlu juga mempertahankan kualitas pelayanan kepada setiap nasabah, hal ini agar para nasabah mendapatkan kepuasan serta mendapatkan kenyamanan dalam berakad.
2. Diharapkan kepada para nasabah khususnya nasabah PT Pegadaian Syariah, untuk membaca aturan akad dan senantiasa mematuhi aturan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
3. Peneliti berharap penelitian ini dapat dilanjutkan dengan berfokus pada lembaga keuangan syariah lainnya agar

memperluas objek penelitian yang serupa dengan penelitian ini. Selain itu, diharapkan juga mempertimbangkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahan.

Ahmad Wardi Muslich. (2013). *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Amzah

Angreini, Yulia Dwi. (2018). Pengeruh Biaya Penitipan (ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. *Ropository*. Universitas Raden Intan Lampung.

Anshori, Abdul Ghafur. (2011). *Gadai Syariah Indonesia Konsep Implementasi dan Institusionalisasi*. Yogyakarta: Gadjah Madya University Press.

Antonio. Muhammad, S. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Ascarya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Asfihani, Dwi Mukti. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Bri Syariah Kantor Cabang Madiun. *Ropository*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Dewi, Indah, (2014). Pendekatan *Relationship Marketing* untuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 15(1).

Endar, Sugiarto. (2015). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Pustaka Utama Gramedia.

Fahmi, Irham. (2014). *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.

- Fandy Tjiptono. (2006). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*.
- Firdaus, Mirza. (2015). Manajemen Risiko Terhadap Sistem dan Prosedurproduk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Tapak Tuan. UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Firmadani, Dila. (2018). Analisis Pengaruh Prosedur Gadai Emas (Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BSM KC Pekanbaru Harapan Raya.
- Ghazaly, Abdul Rahman. (2010). *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. (2016). *Analisis Multivariate dan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harni. Tristia. (2012). Pengaruh biaya administrasi, tarif ujarah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas.
- Isini, A. dan Karamoy, H. (2017). Evaluasi Penerapan Akuntansi Syariah (Rahn) pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 235-244.
- Imaniah. Rosikhotu. (2020). Pengaruh Ujarah Dan Marhun Bih Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- Karim, Adiwarmen A. (2015). *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lemabaga Keauangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT Raja Grafindo.

- Kotler, Philip. dan Lane Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* Jilid2 Jakarta: PT Prenhallindo.
- Mas'datin. (2016). Pengaruh Biaya Ujrah dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk. *Repository*. Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya.
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja GrafindoPersada.
- Muslich, Ahmad Wardi. (2013). *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Amzah.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prabasti, Fransiska Cicylia. (2017). Analisis Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Terhadap Perolehan Feebase Income. Semarang. *Repository*. UIN Salatiga
- Ramadhani, Alfidnita. (2018). Analisis Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.
- Reichheld, F. F., Markey Jr, R. G., & Hopton, C. (2000). The Loyalty Effect - The Relationship Between Loyalty And Profits. *European Business Journal*, 12(3),134–139. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/loyalty-effectrelationship-between-profits/docview/205202641/se-2?accountid=49069>
- Rully, I. (2014). *Metode Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Seabeni B.A. (2017). *Pedoman Aplikasi Metode Penelitian dalam Penyusunan Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2015). *Ekonomitrika Terapan, Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tristia Harni. (2012). Pengaruh Biaya Administrasi, Tarif Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. (2017). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Usman (ed). (2013). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amalia Books.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER

### **PENGARUH BIAYA UJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH RAHN EMAS PT. PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Darussalam)**

Kepada Yth,

Responden

Saya Raudhatul Azmi, mahasiswi tingkat akhir di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Dalam rangka penyelesaian skripsi di prodi perbankan syariah FEBI UIN Ar-Raniry, saya bermaksud melakukan penelitian tentang **“PENGARUH BIAYA UJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH RAHN EMAS PT. PEGADAIAN SYARIAH”**. Adapun kuesioner ini diadopsi dari penelitian Yulia Dwi Anggraini & Rosikhotul Imaniah dengan sedikit perubahan dan penyesuaian penelitian. Mohon kiranya saudara/i mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Raudhatul Azmi

## I. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut Saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

a. Email :

b. Nama :

1. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

2. Usia Saudara saat ini:

16 – 25 tahun

26 – 35 tahun

36 – 45 tahun

>45 tahun

3. Pendidikan terakhir Saudara:

SD

SMP

SMA

Perguruan Tinggi

4. Apa pekerjaan anda ?

PNS

Pegawai Swasta

Wirausaha

Lainnya

5. Sudah berapa lama Saudara menjadi nasabah di Pegadaian

Syariah:

- <1 tahun  
 1 – 2 tahun  
 3 – 4 tahun  
 > 4 tahun

6. Berapa kali Saudara menggunakan Pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah:

- 1 kali  
 2 kali  
 3 kali  
 >4 kali

## II. Pengisian kuesioner

Saudara/i dapat memeberikan jawaban dengan tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Setiap pertanyaan hanya ada satu pilihan jawaban, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Skala Likert	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (STS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 1. Faktor Biaya Ujrah (X)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya Ujrah yang ditetapkan tidak membebankan nasabah dalam menggunakan jasa <i>Rahn</i> emas pegadaian syariah Darussalam					
2	Nasabah Memilih <i>Rahn</i> emas pegadaian syariah Darussalam karena biaya penitipan (ujrah) yang dikenakan relative ringan dan terjangkau.					
3	Adanya potongan/diskon pada ujarah (biaya penitipan) yang dikenakan kepada nasabah karena nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai emas ditaksir					

## 2. Variabel kepuasan nasabah (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah merasa puas dengan nominal Ujrah (biaya penitipan) yang ditetapkan Pegadaian Syariah Darussalam					
2	Kesigapan petugas/pegawai di Pegadaian Syariah Darussalam dalam menangani masalah gadai emas telah memenuhi harapan.					
3	Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk gadai emas Pegadaian Syariah Darussalam					
4	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang produk <i>Rahn</i> emas dipegadaian Syariah Darussalam					
5	Menjadikan pegadaian Syariah Darussalam sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa pegadaian Syariah					

## Lampiran 2 Jawaban Responden

Usia			
No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	16-25	28	28.6
2	25-35	32	32.7
3	36-45	24	24.5
4	>45	14	14.3
Jumlah		98	100

Pendidikan			
No	Jenjang	Frekuensi	Persentase
1	SD	2	2.0
2	SMP	17	17.3
3	SMA	32	32.7
4	Perguruan Tinggi	47	48.0
Jumlah		98	100

Pekerjaan			
No	Jenis	Frekuensi	Persentase
1	PNS	21	21.4
2	Pegawai Swasta	29	29.6
3	Wirausaha	23	23.5
4	Dan Lain-lain	25	25.5
Jumlah		98	100

Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	52	53.1
2	Perempuan	46	46.9
Jumlah		98	100

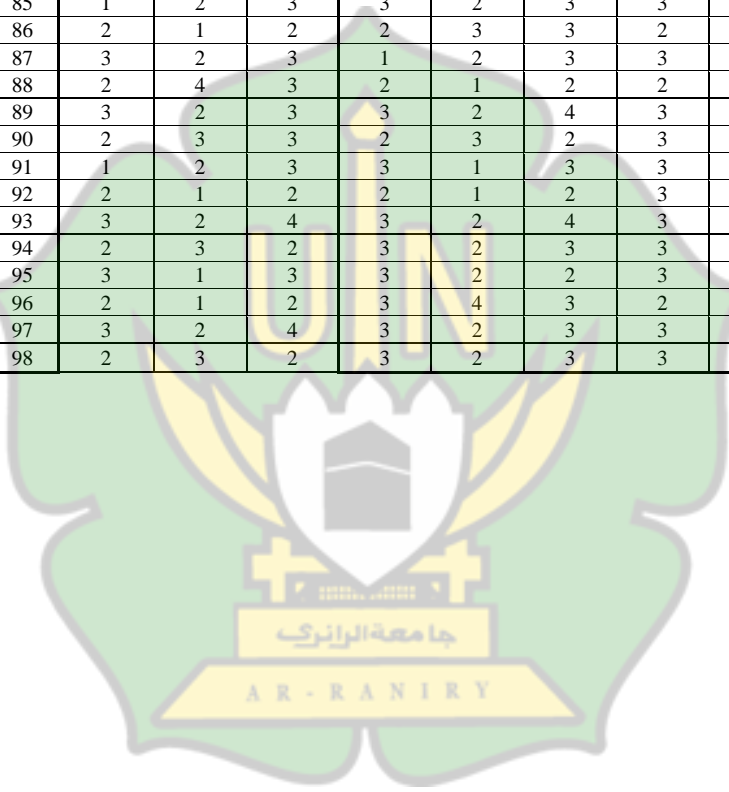
Lama Menjadi Nasabah			
NO	Waktu	Frequensi	Persentase
1	<1 Tahun	19	19.4
2	1-2 Tahun	36	36.7
3	3-4 Tahun	25	25.5
4	>4 Tahun	18	18.4
Jumlah		98	100

Jumlah Pengambilan Gadai			
NO	Jumlah	Frequensi	Persentase
1	1 Kali	20	20.4
2	2 kali	22	22.4
3	3-4 Kali	30	30.6
4	>4 Kali	26	26.5
Jumlah		98	100

No	X			Y				
	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	3	2	3	3	2	3	2	2
2	3	2	3	2	3	1	3	2
3	2	3	3	2	3	3	1	2
4	1	2	3	1	2	3	3	3
5	2	3	2	2	1	2	3	3
6	3	2	3	3	2	3	3	2
7	2	4	3	2	4	3	3	2
8	3	2	3	3	2	3	3	2
9	2	3	3	2	3	3	3	4
10	1	2	3	1	2	3	2	2
11	2	1	2	2	1	2	3	3
12	3	2	4	3	2	4	2	3
13	2	3	2	2	3	2	3	2
14	3	1	3	3	1	3	3	3
15	2	1	2	2	1	2	3	3
16	3	2	4	3	2	4	3	3
17	2	3	2	3	2	3	3	3
18	3	1	3	2	3	3	3	2
19	2	1	2	1	2	3	3	2
20	3	2	3	2	1	2	3	2
21	3	2	3	3	2	4	3	4
22	3	2	3	2	3	2	2	2
23	3	2	3	3	1	3	3	3

24	2	3	3	2	1	2	2	3
25	1	2	3	3	2	4	3	3
26	2	1	2	1	2	3	3	3
27	3	2	3	2	1	2	3	2
28	2	4	3	3	2	3	3	2
29	3	2	3	2	4	3	3	2
30	2	3	3	3	2	3	3	4
31	1	2	3	2	3	3	2	2
32	2	1	2	1	2	3	3	3
33	3	2	4	2	1	2	2	3
34	2	3	2	3	2	4	3	3
35	3	1	3	2	3	2	3	3
36	2	1	2	3	1	3	3	2
37	2	4	3	2	1	2	3	2
38	3	2	3	3	2	4	3	2
39	2	3	3	3	2	2	3	4
40	1	2	3	3	3	2	3	3
41	2	1	2	2	3	3	3	3
42	3	2	4	1	2	3	3	2
43	2	3	2	2	1	2	3	2
44	3	1	3	3	2	3	3	2
45	2	1	2	2	4	3	3	4
46	3	2	3	3	2	3	2	2
47	2	3	3	2	3	3	3	3
48	1	2	3	1	2	3	2	3
49	2	1	2	2	1	2	3	2
50	3	2	3	3	2	4	3	3
51	2	4	3	2	3	2	3	3
52	3	2	3	3	1	3	3	2
53	2	3	3	2	1	2	3	4
54	1	2	3	3	2	4	3	3
55	2	1	2	1	2	3	3	3
56	3	2	4	2	1	2	3	2
57	2	3	2	3	2	3	3	2
58	3	1	3	2	4	3	3	2
59	2	1	2	3	2	3	3	4
60	3	2	3	2	3	3	2	2
61	2	4	3	1	2	3	3	3
62	3	2	3	2	1	2	2	3
63	2	3	3	3	2	4	3	2
64	1	2	3	2	3	2	3	3
65	2	1	2	3	1	3	3	3
66	3	2	4	2	1	2	3	3
67	2	3	2	3	2	4	3	2
68	3	1	3	3	2	3	3	2
69	2	1	2	2	3	3	3	2
70	2	1	2	1	2	3	3	4
71	3	2	4	2	1	2	2	2
72	2	3	2	3	2	4	3	3
73	3	1	3	2	3	2	2	3
74	3	2	3	3	1	3	3	2

75	3	2	3	2	1	2	3	3
76	2	4	3	3	2	4	3	3
77	3	2	3	3	2	3	3	3
78	2	3	3	2	3	3	2	3
79	1	2	3	1	2	3	3	2
80	2	1	2	3	3	2	3	3
81	3	2	3	1	2	3	3	3
82	2	4	3	2	1	2	3	2
83	3	2	3	3	2	3	3	2
84	2	3	3	2	4	3	3	2
85	1	2	3	3	2	3	3	4
86	2	1	2	2	3	3	2	2
87	3	2	3	1	2	3	3	3
88	2	4	3	2	1	2	2	3
89	3	2	3	3	2	4	3	2
90	2	3	3	2	3	2	3	3
91	1	2	3	3	1	3	3	3
92	2	1	2	2	1	2	3	2
93	3	2	4	3	2	4	3	2
94	2	3	2	3	2	3	3	2
95	3	1	3	3	2	2	3	4
96	2	1	2	3	4	3	2	2
97	3	2	4	3	2	3	3	3
98	2	3	2	3	2	3	3	3





### Lampiran 3 Output SPSS

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	98	1	3	2.30	.661
X2	98	1	4	2.11	.895
X3	98	2	4	2.81	.586
Valid N (listwise)	98				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	98	1	3	2.31	.695
Y2	98	1	4	2.06	.847
Y3	98	1	4	2.82	.679
Y4	98	1	3	2.81	.423
Y5	98	2	4	2.64	.662
Valid N (listwise)	98				

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.224	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.222	5

Correlations					
		X1	X2	X3	Jumlah
X1	Pearson Correlation	1	-.196	.389**	.523**
	Sig. (2-tailed)		.053	.000	.000
	N	98	98	98	98
X2	Pearson Correlation	-.196	1	.199*	.647**
	Sig. (2-tailed)	.053		.049	.000
	N	98	98	98	98
X3	Pearson Correlation	.389**	.199*	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.049		.000
	N	98	98	98	98
Jumlah	Pearson Correlation	.523**	.647**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98

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

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

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Jumlah
Y1	Pearson Correlation	1	-.085	.339**	.134	.016	.553**
	Sig. (2-tailed)		.407	.001	.188	.876	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	-.085	1	.163	-.110	-.053	.491**
	Sig. (2-tailed)	.407		.108	.279	.608	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.339**	.163	1	.090	-.010	.651**
	Sig. (2-tailed)	.001	.108		.377	.923	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.134	-.110	.090	1	.155	.352**
	Sig. (2-tailed)	.188	.279	.377		.127	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	.016	-.053	-.010	.155	1	.413**
	Sig. (2-tailed)	.876	.608	.923	.127		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.553**	.491**	.651**	.352**	.413**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

#### variabel Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	variabel Entered	variabels Removed	Method
1	X <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent variabel: Y  
 b. All requested variabels entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	.114	.995	20564.315

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	df1	df2	Change Statistics	
			Sig. F Change	
1	1	96	.000	2.014

- a. Predictors: (Constant), X  
 b. Dependent variabel: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.527	1	267.527	20564.315	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.249	96	.013		
	Total	268.776	97			

- a. Dependent variabel: Y  
b. Predictors: (Constant), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-27.363	.279			-98.025	.000	
	X	14.587	.102	.998		143.403	.000	1.000

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics VIF	
1	(Constant)		
	X		1.000

- a. Dependent variabel: Y

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		X	
1	Correlations	X	1.000
	Covariances	X	.010

- a. Dependent variabel: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	X
1	1	1.999	1.000	.00	.00
	2	.001	48.435	1.00	1.00

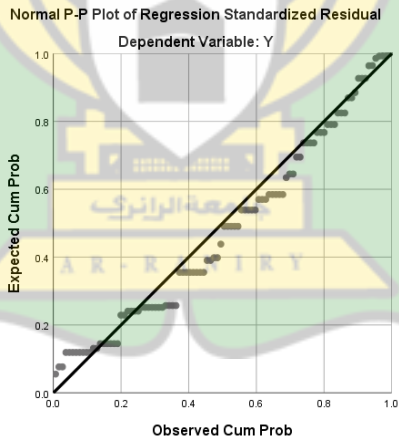
- a. Dependent variabel: Y

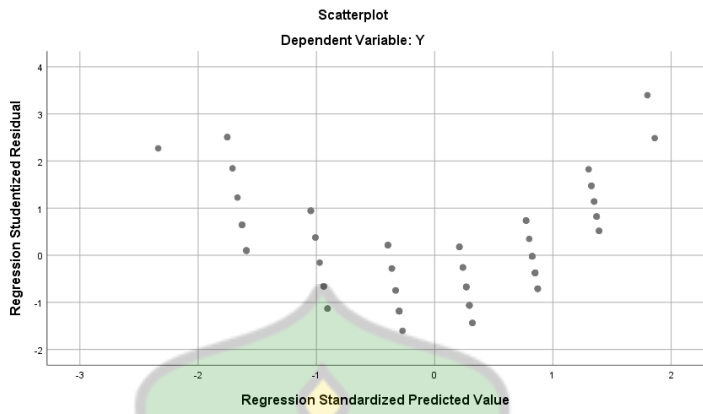
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.75	15.72	12.63	1.661	98
Std. Predicted Value	-2.338	1.861	.000	1.000	98
Standard Error of Predicted Value	.012	.029	.016	.004	98
Adjusted Predicted Value	8.73	15.71	12.63	1.661	98
Residual	-.182	.379	.000	.113	98
Std. Residual	-1.596	3.322	.000	.995	98
Stud. Residual	-1.605	3.397	.004	1.010	98
Deleted Residual	-.184	.396	.001	.117	98
Stud. Deleted Residual	-1.618	3.603	.010	1.025	98
Mahal. Distance	.044	5.466	.990	1.066	98
Cook's Distance	.000	.263	.015	.040	98
Centered Leverage Value	.000	.056	.010	.011	98

a. Dependent variabel: Y

**Charts**





## Lampiran 4 Tabel Durbin Watson

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564								
8	0.7629	1.3324	0.4672	1.8964						
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282				
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.2957	2.5881		
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.2427	2.8217
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3155	2.6446
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.3796	2.5061
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.4445	2.3897
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5052	2.2959
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.5620	2.2198
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6150	2.1567
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.6641	2.1041
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7098	2.0600
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7523	2.0226
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.7918	1.9908
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8286	1.9635
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8629	1.9400
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.8949	1.9196
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9249	1.9018
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9530	1.8863
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	0.9794	1.8727
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0042	1.8608
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0276	1.8502
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0497	1.8409
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0706	1.8326
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.0904	1.8252
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1092	1.8187
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1270	1.8128
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1439	1.8076
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1601	1.8029
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1755	1.7987
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.1901	1.7950
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2042	1.7916
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2176	1.7886
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7209	1.2305	1.7859
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2428	1.7835
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2546	1.7814
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2660	1.7794
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2769	1.7777
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2874	1.7762
									1.2976	1.7748



## Lampiran 5 Distribusi Nilai $t_{\text{tabel}}$

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086



## Lampiran 6 Distribusi Nilai t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967

