

**SKRIPSI**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA IJARAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MELAKUKAN GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN  
SYARIAH KC BANDA ACEH**



**Disusun oleh:**

**NURUL KAUSARI  
NIM. 180603118**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Kausari  
NIM : 180603118  
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, 12 November 2022

Yang Menyatakan,



Nurul Kausari

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

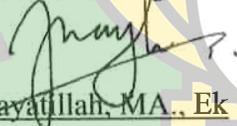
### **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Nurul Kausari  
NIM. 180603118

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,

  
Inayatillah, MA., Ek

NIP. 198208042014032002.....

Pembimbing II,

  
Isnaliana S.H.I., MA.

NIDN. 2029099003

جامعة الرانيري

AR Mengetahui,  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

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

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh

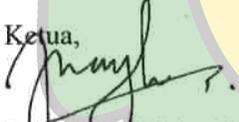
Nurul Kausari  
NIM. 180603118

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 Program Studi Strata Satu (S-1) dalam  
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 19 Desember 2022 M  
2 Jumadil Awal 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Inayatillah, MA., Ek.  
NIP. 198208042014032002

Sekretaris,



Isnalliana S.H.I., MA  
NIDN. 2029099003

Penguji I,



Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc  
NIP. 197209072000031001

Penguji II



Muksal, M.E.I  
NIDN. 1302099001

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



Dr. Hafas Furqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



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, Email: library@ar-raniry.ac.id

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Kausari  
NIM : 180603118  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
E-mail : 180603118@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 Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh 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: 23 November 2020

Mengetahui:

Penulis,

Nurul Kausari

NIM: 180603118

Pembimbing I,

Inasrillah, M.A., Ek.

NIP. 198208042014032002

Pembimbing II,

Isnaliah, S.H.I., MA

NIDN. 2029099003

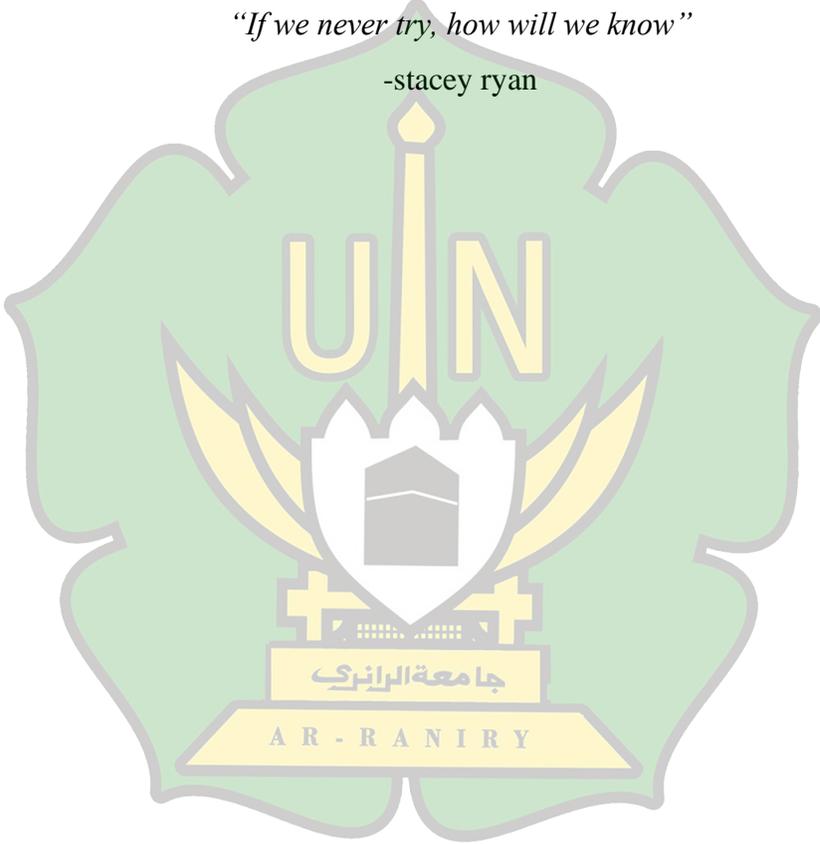
## MOTTO

*“If you put Allah first you will never be last”*

*–unknow*

*“If we never try, how will we know”*

*-stacey ryan*



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul ” *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh* ” Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

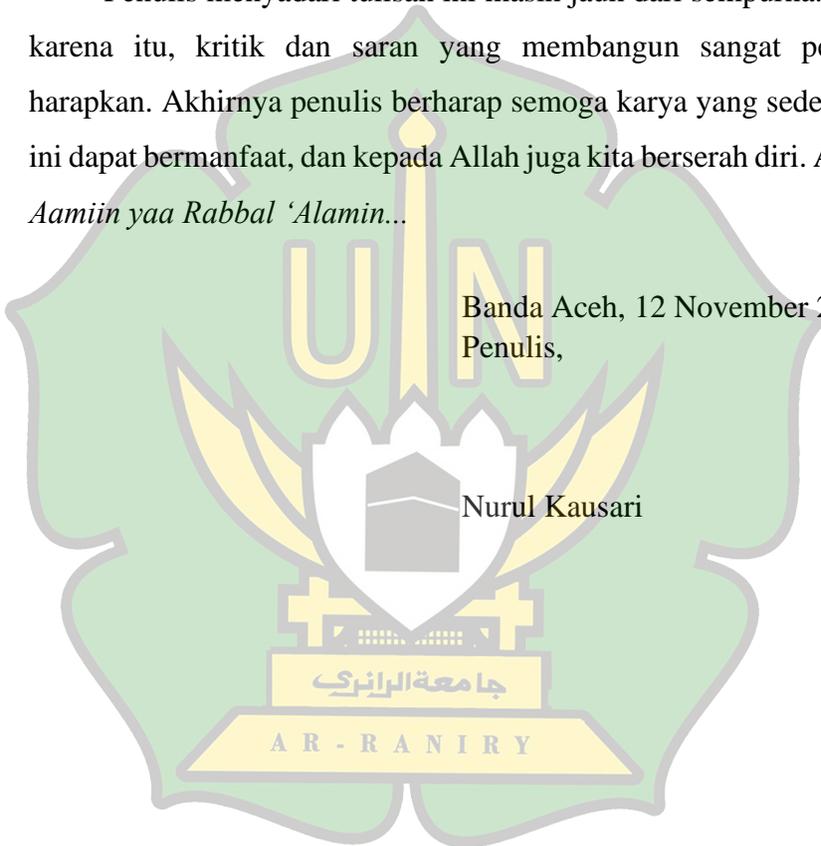
1. Dr. Hafas Furqani. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, MA., EK selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta Mukhlis, SH.I.,S.E, M.H., selaku staf akademik yang telah banyak membantu.
3. Hafizh Maulana, SP., S.HI., ME selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dalam menulis skripsi ini
4. Inayatillah, MA., Ek sebagai pembimbing I dan Isnaliana, S.Hi.,MA sebagai Penasehat Akademik (PA) serta pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Pegadaian Syariah khususnya kantor cabang Banda Aceh yang telah membantu peneliti sehingga data penelitian dapat terkumpul.
6. Teristimewa untuk Ibunda dan Ayahanda dan kakak-kakak tercinta, yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini, serta.
7. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih

sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri. Amin.  
*Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...*

Banda Aceh, 12 November 2022  
Penulis,

Nurul Kausari



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
 Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987. Adapun  
 Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata  
 Arab adalah sebagai berikut:

### 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	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	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. Konsonan

Konsonan 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 *harakat*, 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
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<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 huruf 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:

الأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

### **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.

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Nurul Kausari  
NIM : 180603118  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pt. Pegadaian Syariah Kc Banda Aceh  
Pembimbing I : Inayatillah, MA., Ek  
Pembimbing II : Isnaliana, S.Hi.,MA

Pegadaian syariah merupakan sarana pendanaan yang sangat mudah. Masyarakat cenderung memilih pegadaian dibandingkan dengan pembiayaan di bank karena syarat pemberian pendanaan pada gadai lebih mudah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh dari nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh kepada nasabah sehingga akan berpengaruh terhadap keputusannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan *non probability sampling* bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang nol dengan *purposive sampling* atau memberikan kriteria kepada poulasi yang akan dijadikan sampel, adapun kriterianya adalah nasabah serta menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian KC Banda Aceh. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil dari penelitian ini adalah nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan melakukan gadai emas. Selain itu nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

**Kata Kunci:** *Nilai taksiran, Biaya Ijarah, Pelayanan, Pegadaian Syariah*

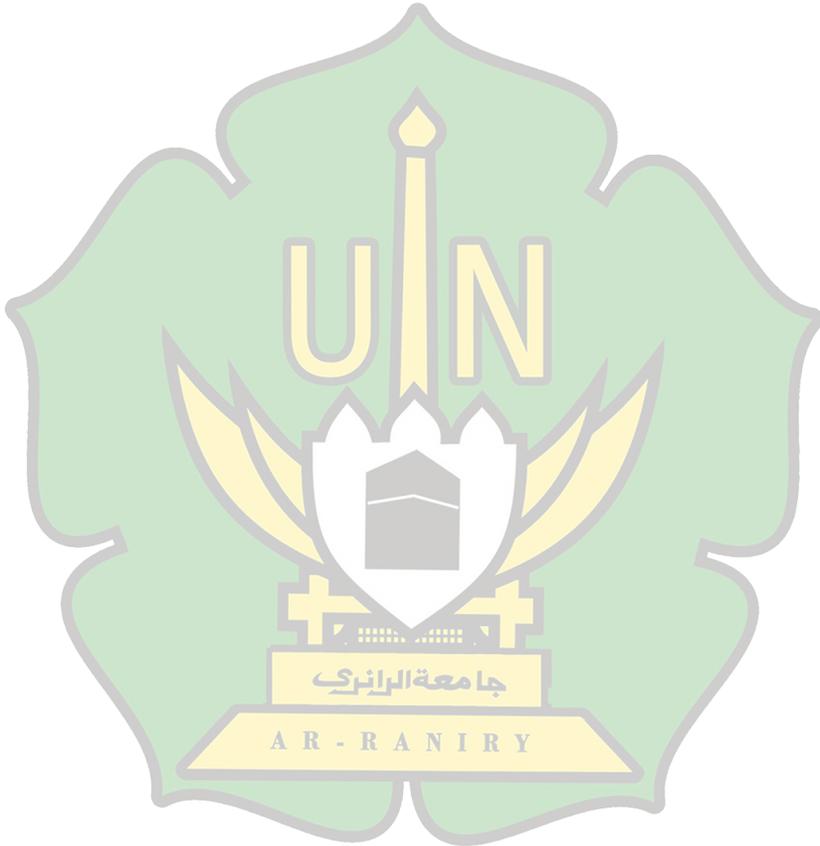
## DAFTAR ISI

<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>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pegadaian Syariah .....	10
2.2 Keputusan Nasabah .....	13
2.2.1 Pengertian Keputusan .....	13
2.2.2 Tipe-Tipe Keputusan .....	14
2.2.3 Tahapan dalam Pengambilan Keputusan .....	15
2.2.4 Indikator dalam Pengambilan Keputusan .....	17
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan .....	17
2.3 Taksiran .....	20
2.3.1 Pengertian Taksiran .....	20
2.3.2 Indikator Taksiran .....	24
2.4 Biaya Ijarah .....	24
2.4.1 Pengertian Biaya Ijarah.....	24
2.4.2 Indikator Biaya Ijarah .....	26
2.5 Pelayanan.....	27
2.5.1 Pengertian Pelayanan .....	27

2.5.2 Indikator Pelayanan .....	28
2.6 Penelitian Terkait .....	29
2.7 Kerangka Pemikiran .....	34
2.8 Hubungan Antar Variabel .....	36
2.8.1 Hubungan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah.....	36
2.8.2 Hubungan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah.....	36
2.8.3 Hubungan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	36
2.9 Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Lokasi .....	38
3.3 Data dan Teknik Perolehannya.....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.5 Variabel Penelitian .....	41
3.5.1 Variabel Dependen (Y) .....	41
3.5.2 Variabel Independen (X).....	42
3.6 Skala Pengukuran.....	44
3.7 Uji Instrumen.....	44
3.7.1 Uji Validitas .....	44
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.8.1 Uji Normalitas.....	45
3.8.2 Uji multikolinearitas .....	45
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.10 Uji Hipotesis.....	47
3.10.1 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F) .....	47
3.10.2 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t) .....	48
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 PT. Pegadaian Syariah.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah KC Banda Aceh .....	51
4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syariah .....	52
4.2 Karakteristik Responden .....	53
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah .....	55
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Gadai.....	55
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi.....	56
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	58
4.3.2 Uji Validitas .....	62
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	63
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji-t) .....	69
4.3.7 Uji Simultan (Uji-F).....	70
4.3.8 Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	71
4.4 Pembahasan .....	71
4.4.1 Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.....	71
4.4.2 Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.....	74
4.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.....	76
4.4.4 Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	78

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terkait .....	32
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert .....	44
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	55
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Seringnya Gadai .....	56
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Persepsi.....	56
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Nilai Taksiran.....	58
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel Biaya Ijarah .....	59
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Pelayanan .....	60
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah .....	61
Tabel 4.11	Uji Validitas .....	62
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.13	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	66
Tabel 4.14	Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.15	Uji Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.16	Uji Parsial.....	69
Tabel 4.17	Uji Simultan .....	70
Tabel 4.18	Uji Determinasi .....	71
Tabel 4.19	Tarif Biaya Ijarah Marhun Bih.....	75

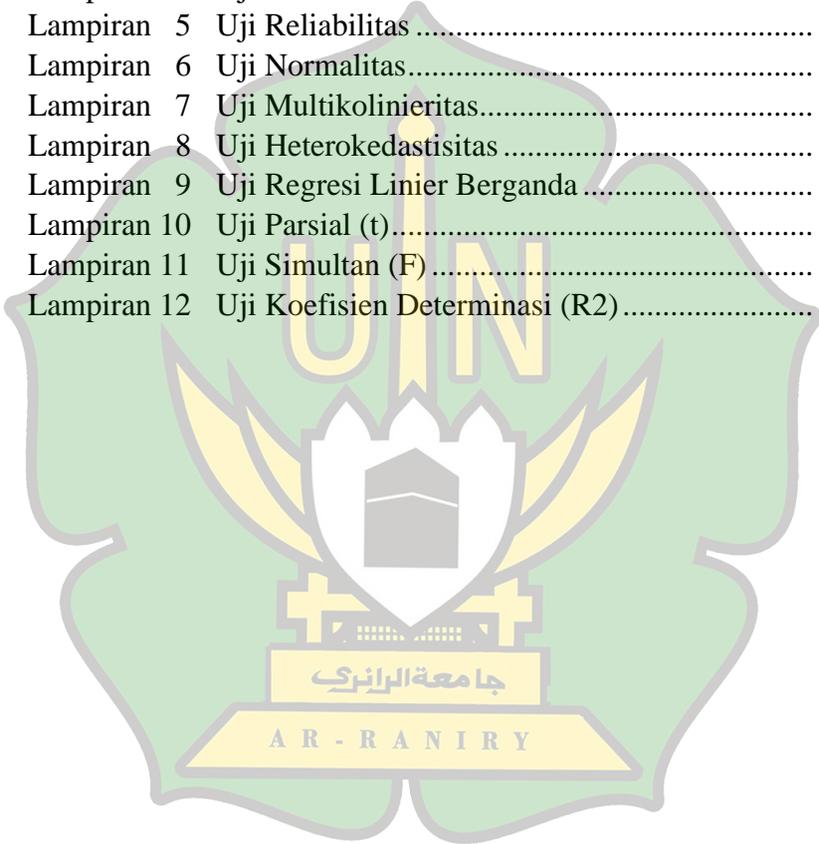
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 4.1 Histogram .....	65
Gambar 4.2 P-Plot.....	65
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2	Tabulasi Data .....	94
Lampiran 3	Uji Statistik Deskriptif .....	108
Lampiran 4	Uji Validitas .....	108
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	111
Lampiran 6	Uji Normalitas .....	112
Lampiran 7	Uji Multikolinieritas .....	113
Lampiran 8	Uji Heterokedastisitas .....	113
Lampiran 9	Uji Regresi Linier Berganda .....	113
Lampiran 10	Uji Parsial (t) .....	114
Lampiran 11	Uji Simultan (F) .....	114
Lampiran 12	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	114



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal ini disebabkan dorongan dan aspirasi dari masyarakat muslim yang menginginkan tegaknya pelaksanaan urusan muamalah yang baik sesuai syariat Islam, tidak terkecuali dalam bidang ekonomi. Salah satu lembaga keuangan syariah non bank yang begitu diminati penggunaannya oleh masyarakat adalah pegadaian syariah. Pada mulanya pegadaian syariah didirikan berlandaskan Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150 dengan tugas pokok memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hokum gadai dengan bentuk transaksi yang halal (Hermawan, 2006). Kemudian diikuti dengan harapan bahwa pegadaian dapat mencegah praktik ijon, riba, rentenir, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya. Dimana maksudnya untuk menyejahterakan masyarakat yang termasuk kedalam golongan ekonomi menengah kebawah serta menjalankan program pemerintah. Adapun konsep pengoperasian pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern seperti asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang selaras dengan nilai Islam (Kelibia, 2022).

Pegadaian syariah merupakan sarana pendanaan yang sangat mudah. Masyarakat cenderung memilih pegadaian dibandingkan

dengan pembiayaan di bank karena syarat pemberian pendanaan pada gadai lebih mudah. Prosedur untuk mendapatkan dana juga relative lebih cepat dibandingkan dengan meminjam dana langsung ke bank sehingga pegadaian syariah bisa berkembang pesat, ditengah masyarakat yang membutuhkan bantuan. Hal ini didukung oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Oleh karena itu, pegadaian berusaha meningkatkan pelayanan dan produk sehingga kepuasan nasabah terpenuhi. Upaya dalam meningkatkan kepuasan nasabah salah satunya dengan adanya produk pembiayaan gadai emas berbasis syariah yang menjadi produk utama pada pegadaian syariah (Rahman & Suprayoga, 2015).

Pegadaian syariah juga menawarkan berbagai produk jasa yang beragam seperti jasa gadai, titipan, pembelian perhiasan emas, dan taksiran. Taksiran merupakan salah satu jasa yang begitu diminati oleh masyarakat di pegadaian syariah karena jasa ini berhubungan dengan keputusan akhir melakukan gadai atau tidak. Taksiran digunakan untuk menaksir harga wajar dari suatu barang yang akan digadaikan oleh si penggadai dengan mengikuti ketentuan harga yang ditetapkan oleh pegadaian syariah. Dimana dalam pelaksanaan taksiran, pegadaian memiliki alat pengujian terhadap keaslian suatu barang. Barang yang ditaksir meliputi semua barang yang bergerak, berapa nilai riil barang berharga milik si penggadai, misalnya emas, berlian, intan, perak dan barang lainnya (Damanhur, 2011).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2013) mengatakan nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhan nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sitompul (2017) menunjukkan nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai.

Selain nilai taksiran, hal lain yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan gadai emas adalah biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa disebut dengan biaya ijarah. Biaya ijarah biasanya dihitung per 10 hari. Biaya ijarah tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang akan diterima nasabah (Kasmir, 2005).

Tidak hanya itu, faktor pelayanan juga menjadi faktor penting di era persaingan bisnis yang super ketat seperti sekarang. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi nasabah dalam melakukan transaksi atau kerjasama dengan pihak lembaga atau perusahaan. Menurut Febriana (2016) kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa apa saja guna membentuk citra perusahaan yang baik pada pandangan masyarakat yang berakhir pada

tercapainya eksistensi perusahaan dan peningkatan jumlah nasabah. Berikut perkembangan jumlah nasabah pegadaian syariah KC Banda Aceh.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah KC**  
**Banda Aceh**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Persentase</b>
2018	107.667	7,67%
2019	132.299	22,87%
2020	202.115	52,77%

Sumber: Pegadaian Syariah Banda Aceh

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan gadai emas pada pegadaian syariah KC Banda Aceh mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan ekonomi yang semakin tinggi dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggadaikan emasnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan kepada empat orang nasabah gadai emas di pegadaian syariah KC Banda Aceh, bahwa terdapat perbedaan mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggadai emas di pegadaian syariah. Menurut Maulidin (25) yang merupakan satpam sekaligus nasabah gadai di pegadaian syariah KC Banda Aceh mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi beliau dalam menggadai emas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian, beliau berpendapat bahwa gadai di pegadaian syariah relative mudah dan cepat. Hal serupa juga dikatakan oleh

Ekapriyanti (31) yang juga nasabah gadai di pegadaian syariah KC Banda Aceh. Namun menurut Dona Sari (32) mengatakan bahwa keputusannya menggadai emas di pegadaian syariah dikarenakan biaya-biaya yang dibebankan termasuk mudah dan meringankan. Hal berbeda dikatakan oleh Sri Novi Maulida (33) bahwa alasannya menggadai emas di pegadaian dikarenakan nilai taksiran yang mengikuti harga pasar sehingga apabila harga emas sedang mengalami kenaikan maka nilai taksiran juga cenderung lebih tinggi. Dari rincian tersebut terdapat perbedaan keputusan antar nasabah memilih menggadaikan emas di pegadaian syariah.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni'mah et.al (2020) bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas gadai emas, dan biaya-biaya yang ada dalam gadai emas berpengaruh positif dalam keputusan nasabah melakukan gadai emas. Namun secara keseluruhan nilai taksiran dan biaya-biaya secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai. Dan penelitian yang dilakukan oleh Bachmid et.al (2020) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas menurut perspektif ekonomi Islam menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas.

Namun tidak jarang juga ditemui nasabah yang membatalkan atau tidak melanjutkan akad gadainya karena merasa tidak cocok dengan nilai taksiran, biaya ijarah, maupun pelayanan yang

diberikan oleh pihak pegadaian syariah. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh?
2. Apakah biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh?
4. Apakah taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh
2. Untuk menguji pengaruh biaya ijarah terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh
3. Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh
4. Untuk menguji pengaruh taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk keperluan teoritis, keperluan dari segi praktisi, maupun keperluan kebijakan

##### **a) Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu serta dapat melengkapi kajian teoritis dan menjadi sumber ilmiah atau referensi seperti konsep-konsep atau teori-teori yang berkaitan dengan taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan di pegadaian syariah.

##### **b) Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi mahasiswa, diharapkan mahasiswa dapat menambah ilmu pengetahuan dan memahami semua persoalan tentang taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan di Pegadaian Syariah Banda Aceh.
2. Bagi karyawan pegadaian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi tolak ukur dan juga dapat menjadi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Banda Aceh.
3. Bagi nasabah pegadaian, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi kepada nasabah tentang taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dari penjelasan diatas, maka dengan ini penulis merangkum skripsi ini kedalam lima bab, dimana setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab, berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Adapun sistematikanya sebagai berikut: Bagian awal skripsi, berisi: Halaman sampul keaslian, Halaman judul keaslian, Lembar pernyataan keaslian, Lembar persetujuan skripsi, Lembar pengesahan skripsi, Lembar persetujuan publikasi, Kata pengantar, Halaman transliterasi, Abstrak, Daftar isi, Daftar tabel, Daftar gambar, dan Daftar lampiran.

## **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang penjelasan teori-teori yang meliputi pegadaian syariah, keputusan nasabah, taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, data dan teknik penelitian, teknik pengumpulan data, fokus penelitian dan metode analisis data.

## **Bab IV Hasil Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, yaitu pengaruh taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

## **Bab V Kesimpulan**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan saran.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pegadaian Syariah

Pegadaian berasal dari kata gadai (*rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas hutang atau pinjaman (*marhun bih*) yang di terimanya dan *marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis sehingga pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya (Antonio, 2001). Menurut al-Qurthubi (1980), *rahn* adalah barang yang ditahan oleh pihak pemberi utang sebagai bentuk jaminan dari orang yang berutang, sampai pihak yang berutang melunasi utang tersebut. Sedangkan menurut Qudamah (2004), *rahn* adalah harta yang dijadikan jaminan dalam utang, agar pemberi utang dapat menjual barang tersebut apabila pihak yang berutang tidak mampu membayar utangnya.

*Ar-rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta (nilai ekonomis) sebagai jaminan hutang, sehingga pemilik barang yang bersangkutan boleh mengambil hutang. *Ar-rahn* juga bisa dikatakan sebagai *pledge* atau *pawn* (gadai), yaitu kontrak atau akad penjaminan dan mengikat saat hak penguasaan atas barang jaminan berpindah tangan. Dalam kontrak tersebut, tidak terjadi pemindahan kepemilikan atas barang jaminan. Dengan kata lain, akad penyerahan barang dari nasabah kepada bank sebagai jaminan

sebagian atau seluruhnya atas hutang yang dimiliki nasabah. Dengan demikian, pemindahan kepemilikan atas barang hanya terjadi dalam kondisi tertentu sebagai efek atau akibat dari kontrak (Edukasi Syariah, Bank Syariah Mandiri) dalam (Nurhayati & Djamali, 2016).

Ketentuan Umum Rahn (Fatwa DSN, 2002):

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*.
4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
5. Penjualan *Marhun*
  - a. Apabila jatuh tempo, *Murtahin* harus memperingatkan *Rahin* untuk segera melunasi utangnya.
  - b. Apabila *Rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *Marhun* dilelang paksa/ dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.

- c. Hasil penjualan *Marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- d. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin*.

Gadai emas merupakan pemberian atau meminjamkan dengan sistem gadai untuk kebutuhan konsumtif atau produktif dengan jaminan berupa emas, baik emas batangan maupun perhiasan (Dermawan, 2013). Gadai Emas Syariah atau disebut juga pembiayaan rahn pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *Qardh*, *Rahn* dan *Ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan dan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima. Qardh Beragun Emas adalah solusi tepat dalam memenuhi kebutuhan dana bersifat segera yang sesuai dengan Prinsip Syariah. Proses pencairan sangat mudah dan cepat dengan fasilitas tempat penyimpanan barang jaminan yang aman.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 26/DSN-MUI/IV/2002 tentang *Rahn* emas, memutuskan bahwa:

1. *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn* (lihat Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*).
2. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*Marhun*) ditanggung oleh penggadai (*Rahin*).

3. Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata diperlukan.
4. Biaya penyimpanan barang (*Marhun*) dilakukan berdasarkan akad Ijarah. Ijarah adalah perjanjian sewa yang diberikan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang akan disewa dengan imbalan uang sewa sesuai dengan persetujuan setelah masa sewa berakhir maka barang dikembalikan kepada pemilik, namun penyewa dapat juga memiliki barang yang disewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Ijarah wa iqtina*).

## **2.2 Keputusan Nasabah**

### **2.2.1 Pengertian Keputusan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), keputusan diartikan sebagai ketetapan. Sedangkan menurut istilah keputusan merupakan sesuatu yang telah ditetapkan setelah melalui proses pertimbangan, pemikiran, dan sebagainya. Menurut Umar (1997) keputusan merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu dari beberapa alternative yang dapat dipakai untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan keberlanjutan suatu masalah atau hubungan tertentu, tak terkecuali dalam lembaga keuangan. Dimana terdapat keterlibatan antara pihak lembaga keuangan dan nasabah untuk melanjutkan akad, kerjasama, transaksi, dan sebagainya atau tidak.

Menurut Dermawan (2013) pengambilan keputusan nasabah merupakan daya dorong kegiatan operasional organisasi dikarenakan selalu terdapat aturan khas tentang proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara rutin, terstruktur, dan terprogram. Menurut Swastha dan Irawan (dalam Supranto, 2011) keputusan nasabah adalah pemahaman nasabah tentang keinginan dari kebutuhan akan suatu produk dengan menilai sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternative sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.

Sedangkan menurut Kotler (2000) keputusan nasabah adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah sebelum mengambil suatu produk. Pengambilan keputusan nasabah ditentukan berdasarkan persepsi konsumen tentang produk tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka keputusan nasabah dapat diartikan sebagai persepsi atau pemahaman nasabah tentang kebutuhan akan suatu produk sehingga mendorongnya untuk melanjutkan pembelian (transaksi) atau tidak. Hal ini bergantung pada seberapa besar ia membutuhkan produk tersebut dan kebermanfaatan jangka panjang untuknya.

### **2.2.2 Tipe-Tipe Keputusan**

Menurut Prastyawan dan Lestari (2020) Siagian (dalam Irham, 2013) suatu keputusan dapat dibedakan menjadi beberapa tipe dalam mengklasifikasikannya, diantaranya sebagai berikut:

1. Keputusan terprogram, keputusan yang dijalankan secara rutin saja, tanpa ada persoalan-persoalan yang bersifat krusial. Karena setiap pengambilan keputusan yang dilakukan hanya berusaha membuat pekerjaan yang terkerjakan berlangsung secara baik dan stabil. Contohnya seperti pemberlakuan *standard operation procedure* (SOP) di suatu lembaga.
2. Keputusan tidak terprogram, yaitu keputusan yang diambil dalam usaha memecahkan masalah-masalah baru yang belum pernah dialami sebelumnya, tidak bersifat pengulangan, tidak terstruktur dan sukar mengenali bentuk, hakikat dan dampaknya.

### **2.2.3 Tahapan dalam Pengambilan Keputusan**

Di dalam memutuskan untuk memilih atau menetapkan suatu tindakan guna memperoleh hasil yang baik dan meminimalisir masalah atau risiko-risiko, maka lazimnya seseorang melakukan tahapan-tahapan tertentu dalam pengambilan keputusan. Menurut Ulinuha (2010) tahapan dalam pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah pada umumnya meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Membedakan dan menganalisis antara kebutuhan dan keinginan
2. Mencari informasi
3. Penilaian dan seleksi terhadap alternative
4. Keputusan untuk menggunakan jasa

Sedangkan menurut Simon (1982) dalam Irham (2013) mengatakan, pengambilan keputusan berlangsung meliputi empat tahap yang saling berhubungan dan berurutan, yaitu:

1. *Intelligence*

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

2. *Design*

Tahap ini adalah proses menemukan dan mengembangkan alternative. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

3. *Choice*

Tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternative tindakan yang mungkin dijalankan. Tahap ini meliputi pencarian, evaluasi, dan rekomendasi solusi yang sesuai untuk model yang telah dibuat. Solusi dari model merupakan nilai spesifik untuk variabel hasil pada alternative yang dipilih.

4. *Implementation*

Tahap implementasi adalah tahap pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil. Pada tahap ini perlu disusun serangkaian tindakan yang terencana, sehingga hasil keputusan dapat dipantau dan disesuaikan apabila diperlukan perbaikan.

## 2.2.4 Indikator dalam Pengambilan Keputusan

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) terdapat beberapa indikator yang mendasari seorang nasabah mengambil keputusan, yaitu:

1. Persepsi melihat kinerja atau *performance* karyawan
2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan
3. Penyediaan informasi pada saat diminta
4. Jarak antara rumah ke perusahaan
5. Pertimbangan pelayanan

## 2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Menurut Hadijah et.al (2015) faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah dipengaruhi oleh:

### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sedangkan menurut Kotler (2000) faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah:

##### 1. Faktor internal

##### a. Motivasi

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

##### b. Persepsi

Persepsi adalah proses seseorang dalam memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu gambaran.

##### c. Pembelajaran

Belajar didefinisikan sebagai perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai akibat adanya pengalaman. Hasil belajar akan memberikan tanggapan tertentu yang cocok dengan rangsangan-rangsangan dan mempunyai tujuan tertentu. Proses pembelian yang dilakukan oleh

konsumen merupakan proses belajar, di mana hal ini sebagian dari hidup konsumen.

d. Sikap

Sikap merupakan keadaan jiwa dan keadaan pikir yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu obyek. Sikap konsumen bisa merupakan sikap positif maupun sikap negatif terhadap produk tertentu. Keadaan jiwa dipengaruhi oleh tradisi, kebudayaan dan lingkungan. Sedangkan keadaan pikir dipengaruhi tingkat pendidikan (Dharmmestha dan Handoko, 2016: 93).

2. Faktor Eksternal

a. Kebudayaan

Kebudayaan merupakan hal yang dipelajari dan didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Kebudayaan terdiri dari simbol yang bersifat tidak kentara (sikap, kepercayaan, pendapat, nilai, agama dan bahasa) atau juga bersifat kentara (alat-alat, karya seni, rumah dan sebagainya) (Dharmmestha dan Handoko, 2016: 60).

b. Kelas sosial

Kelas sosial adalah pembedaan masyarakat yang dikelompokkan dalam suatu kelas tinggi dan kelas rendah. Kriteria yang biasa digunakan untuk mengukur kelas sosial seseorang adalah kekayaan, kekuasaan, kehormatan dan ilmu pengetahuan. Umumnya masyarakat Indonesia dikelompokkan ke dalam tiga golongan yaitu, golongan

atas, golongan menengah dan golongan rendah (Dharmmestha dan Handoko, 2016).

c. Kelompok dan referensi

Kelompok sosial adalah kesatuan sosial yang menjadi tempat individu-individu berinteraksi satu sama lain, karena adanya hubungan di antara mereka.

d. Teknologi

Peralatan atau perkembangan teknologi yang dimiliki seseorang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Melalui teknologi seseorang dapat memperoleh informasi mengenai hal yang diinginkan mengenai suatu produk. Browsing internet, menonton televisi dan media sosial merupakan salah satu contoh dari mana informasi didapat (Suwarman, 2014).

## **2.3 Taksiran**

### **2.3.1 Pengertian Taksiran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), taksiran adalah menentukan sesuatu harga, banyaknya, jumlah, dan sebagainya dengan kira-kira atau perhitungan. Menurut Triandaru (2010), penaksiran adalah penilaian yang dilakukan oleh petugas penaksir atas suatu barang jaminan yang diserahkan oleh nasabah kepada pihak pegadaian untuk menentukan penetapan jumlah uang pinjaman yang akan diserahkan kepada nasabah. Menurut Lupiyoadi (2013) nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan

nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya. Didalam melakukan penaksiran barang gadai, pegadaian syariah harus menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah atau pegadaian itu sendiri sehingga nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:

1. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
2. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Menurut Susilo dan Budi (2000) marhun hanya meliputi semua jenis barang bergerak. Besar kecilnya jumlah pembayaran yang diberikan kepada *murtahin*, tergantung nilai taksiran barang setelah petugas penaksir menilai marhun tersebut. Adapun pedoman melakukan penaksiran dikelompokkan atas dasar jenis barangnya, diantaranya sebagai berikut (Herfika, 2013):

- a. Emas
  1. Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.
  2. Adapun taksiran pada emas dapat dihitung dengan  $1,25\% \times \text{berat (gram)} \times (\text{karat}/24) \times \text{HPS emas}$ . HPS merupakan

harga barang atau jasa yang dikalkulasikan secara keahlain berdasarkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Petugas penaksir melakukan pengujian karatase dan berat.
4. Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

b. Permata

1. Petugas penaksir melihat standar taksiran permata yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Standar ini selalu disesuaikan dengan perkembangan pasar permata yang ada.
2. Petugas penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat permata.
3. Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

c. Barang gudang

Barang-barang gudang yang dimaksud disini yaitu meliputi: mobil, motor, mesin, barang elektronik, tekstil, dan lain-lain.

1. Petugas penaksir melihat Harga Pasar Setempat (HPS) dari barang. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.
2. Petugas penaksir menentukan nilai taksir.

Menurut Prakoso & Sutanto (2019) mengukur kemurnian emas bisa dilihat dari kadar dalam emas. Kadar merupakan tingkat keaslian emas, atau jumlah kandungan kemurnian emas. Kadar emas dinyatakan dalam karat. Menurut SNI (Standart Nasional Indonesia) – No: SNI 13-3487-2005 standar karat emas adalah sebagai berikut:

24 K = 99,00-99,99%

23 K = 94,80-98,89%

22 K = 90,60-94,79%

21 K = 86,50-90,59%

20 K = 82,30-86,49%

19 K = 78,20-82,29%

18 K = 75,40-78,19%

Dari penelitian yang dilakukan Khairunnisa (2021) ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk menguji kadar emas, diantaranya:

1. Dengan uji gosok pada batu, kemudian ditetesi zat kimia. Air uji yang digunakan adalah asam nitrat, asam klorida, dan campuran keduanya yang disebut air raja (aqua regia).
2. Pengujian dengan *gold tester*, yaitu alat yang dapat mendeteksi karat dengan cara menempelkan ujung jarumnya ke perhiasan, alat ini mudah digunakan namun tidak bisa mendeteksi bagian dalamnya.
3. Pengujian dengan berat jenis, setiap benda mempunyai berat jenis atau SG (*specific gravity*). Emas dapat dengan mudah dikenali dengan mencari berat jenisnya. Berat jenis adalah masa zat itu dibagi volumenya. Prosedur pemeriksaan dengan berat jenis pertama tentukan dulu berat emas kering (ditimbang diatas timbangan), kemudian tentukan berat emas basah(ditimbang didalam air).

Berat kering – berat basah = volume. Jadi berat jenis = berat kering/ volume. Setelah kita tahu berat jenisnya kita tinggal lihat tabel untuk mengetahui berapa karatnya.

### **2.3.2 Indikator Taksiran**

Menurut Rahmawati dan Mutmainah (2020) terdapat indikator dalam nilai taksiran yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan

Nilai taksiran dapat diukur dengan nilai dari barang jaminan, sehingga nilai taksiran akan menyesuaikan barang jaminan yang diberikan.

2. Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga pasar

Penilaian dari nilai taksiran juga dapat melalui harga karat emas di pasar. Semakin tinggi harga karat emas di pasar maka harga taksiran juga akan tinggi, begitu juga sebaliknya apabila harga karat emas rendah maka harga taksiran juga akan ikut rendah.

3. Kesesuaian penaksiran barang gudang

Pengukuran dari nilai taksiran juga dapat melalui barang gudang. Barang-barang gudang yang dimaksud disini yaitu meliputi: mobil, motor, mesin, barang elektronik, tekstil, dan lain-lain. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

## **2.4 Biaya Ijarah**

### **2.4.1 Pengertian Biaya Ijarah**

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2013) pada dasarnya konsep gadai syariah adalah tolong menolong. Seseorang akan menggadaikan barang saat dalam kondisi mendesak. Oleh karenanya, mekanisme gadai syariah tidak membebankan bunga dari

pinjaman. Nasabah yang menggadaikan barangnya hanya berkewajiban untuk membayar biaya pemeliharaan barang yang dijadikan jaminan. Biaya pemeliharaan tidak dilihat dari besar kecilnya dana yang dipinjam, melainkan bergantung pada besarnya nilai taksiran dari barang yang digadai.

Menurut Mursyidi (2008) biaya merupakan sebagai pengorbanan sumber ekonomi yang berwujud maupun tidak berwujud yang dapat diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau akan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Dunia dan Abdullah (2012) biaya adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang, atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi.

Menurut Ngasifudin (2019) biaya ijarah adalah biaya sewa tempat yang diberikan oleh pihak pegadaian terhadap barang yang telah digadaikan oleh nasabah. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Besar kecilnya biaya ijarah ditentukan berdasarkan nilai taksiran barang dan bukan berdasarkan besarnya pinjaman. Biaya ijarah dihitung per 10 hari dalam jangka waktu 120 hari atau empat bulan sejak masa gadai dimulai, dan akan dibayar setelah uang pinjaman lunas yang disertai dengan pengambilan barang gadai.

### **2.4.2 Indikator Biaya Ijarah**

Menurut Khotriah dan Nuriasari (2019) terdapat beberapa indikator dalam biaya ijarah terhadap suatu barang gadai yaitu sebagai berikut:

1. Biaya ijarah terjangkau oleh nasabah

Biaya ijarah terjangkau oleh nasabah akan menjadi faktor yang penting bagi nasabah dalam keputusan menggunakan produk, semakin terjangkau biaya ijarah yang diberikan maka akan semakin besar keputusan dalam menggunakan produk, sehingga harga ijarah yang terjangkau termasuk dalam indikator dalam biaya ijarah.

2. Biaya ijarah sesuai akad pada awal perjanjian

Biaya ijarah yang sesuai dengan akad juga menjadi indikator yang mampu memberikan keputusan dalam menggunakan produk. Apabila biaya ijarah tidak sesuai dengan perjanjian di awal maka keputusan dalam menggunakan produk akan menurun begitu juga sebaliknya.

3. Biaya ijarah dihitung bukan dari nilai pinjaman

Biaya ijarah merupakan biaya sewa yang harus dibayar oleh nasabah yang berdasarkan nilai taksiran barang. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Besar kecilnya biaya ijarah ditentukan berdasarkan nilai taksiran barang dan bukan berdasarkan besarnya pinjaman.

4. Biaya ijarah dihitung sesuai nilai taksiran

Biaya ijarah juga akan dihitung berdasarkan dengan nilai taksiran. Biaya ijarah dihitung per 10 hari dalam jangka waktu 120 hari atau empat bulan sejak masa gadai dimulai, dan akan dibayar setelah uang pinjaman lunas yang disertai dengan pengambilan barang gadai.

5. Biaya ijarah lebih murah

Biaya ijarah yang murah juga merupakan sebuah indikator yang mampu menarik minat nasabah dalam keputusan nasabah dalam menggunakan ijarah.

## **2.5 Pelayanan**

### **2.5.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan berarti usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Menurut Kotler (2000) pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Menurut Daryanto dan Ismanto (2014) pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan segala kebutuhan mereka. Selain itu, pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah.

### 2.5.2 Indikator Pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal, yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan. Tidak penting seberapa banyak bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan selama kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah. Karena kualitas layanan adalah hal paling utama yang dilihat dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta memberikan persepsi positif terhadap kualitas suatu jasa. Berikut beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif Islam (Ryanto, 2012) dalam (Buchory dan Salidin, 2006):

- a. Dimensi *reliable* (kehandalan), yaitu berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.
- b. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yaitu berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas pegawai.
- c. Dimensi *assurance* (jaminan), yaitu berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan

diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.

- d. Dimensi *empathy* (empati), yaitu berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.
- e. Dimensi *tangibles* (bukti fisik), yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya.

## 2.6 Penelitian Terkait

Pada penelitian terkait bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Anisa (2021) dengan judul “Pengaruh Promosi, Nilai Taksiran, Pelayanan, dan Pembiayaan Pemeliharaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Pelayanan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal)”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi, nilai taksiran, pelayanan, dan pembiayaan pemeliharaan terhadap minat nasabah menggunakan pelayanan jasa gadai emas syariah. Penelitian ini menggunakan

metode pendekatan kuantitatif. Persamaan terletak pada variabel X yaitu faktor taksiran dan pelayanan. Sedangkan perbedaan terletak pada variabel Y yaitu penelitian ini untuk menguji faktor X terhadap minat nasabah menggunakan gadai emas sedangkan peneliti untuk menguji faktor X terhadap keputusan nasabah memilih gadai emas. Dan perbedaan lainnya terdapat pada tempat penelitian. Penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal sedangkan peneliti di Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah, et.al (2020) dengan judul “Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang marketing, nilai taksiran, dan biaya titip pada gadai emas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas gadai emas. Persamaan terletak pada variabel X yaitu faktor taksiran dan biaya. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan variabel Y.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Bachmid, et.al (2020) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas berdasarkan perspektif Islam. Persamaan terdapat pada faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk

menggadai emas. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terdapat pada lokasi penelitian. Pada penelitian ini tidak disebutkan lokasi penelitian.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Khotriah et.al (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas. Persamaan terdapat pada faktor X dan faktor Y. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Seftiani (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KC Raden Intan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Persamaan terletak pada faktor X dan faktor Y. sedangkan untuk perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Peneliti memilih Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

Berdasarkan uraian diatas, maka hal tersebut dapat di ikhtisarkan dalam tabel 2.1 dibawah ini:

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terkait**

No.	Nama (tahun), judul jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anisa (2021), Judul: Pengaruh Promosi, Nilai Taksiran, Pelayanan, dan Pembiayaan Pemeliharaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Pelayanan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal)	Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah respon sebanyak 95 nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik.	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah variabel nilai taksiran, variabel kualitas kualitas pelayanan, dan variabel pembiayaan pemeliharaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas.
2.	Bachmid, et.al (2020), Judul: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>accidental sampling</i> dan berdasarkan rumus <i>sloyin</i> ditentukan jumlah sampel sebanyak 82 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dan analisis data dilakukan secara statistik.	menunjukkan bahwa faktor nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas

**Tabel 2.1-Lanjutan**

<p>3.</p>	<p>Ni'mah, et.al (2020),  Judul: Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Tuban</p>	<p>Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada nasabah yang aktif melakukan gadai emas sebanyak 32 orang, serta wawancara dan dokumentasi dengan staf pegadaian. Teknik yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i>, dianalisis menggunakan uji statistik.</p>	<p>Hasil yan diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran dan biaya titip secara bersamaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban.</p>
<p>4.</p>	<p>Khotriah, et.al (2019),  Judul: Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan <i>field research</i>. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data dilakukan secara statistik.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani.</p>

**Tabel 2.1-Lanjutan**

5.	Seftiani (2018),  Judul: Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan).	Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>accidental sampling</i> dan berdasarkan perhitungan rumus slovin ditentukan jumlah sampel 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesiner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dan analisis data dilakukan secara statistik.	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
----	--	--	---

Sumber: Data Diolah (2022)

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di pegadaian syariah, seperti pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan:

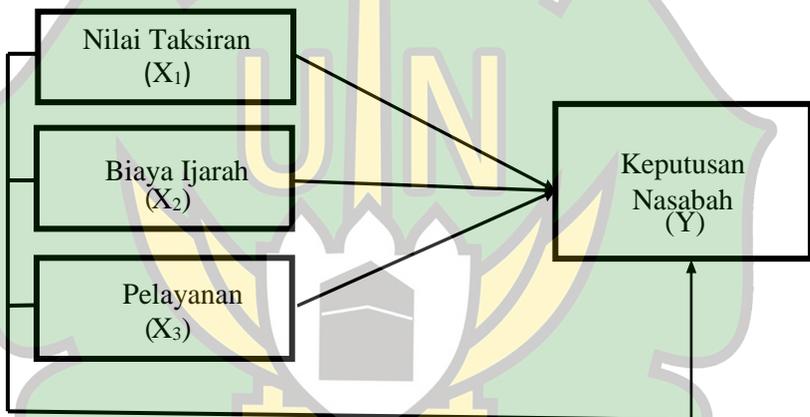
1. Taksiran adalah menentukan suatu harga, banyaknya, jumlah, dan sebagainya dengan kira-kira atau perhitungan.
2. Biaya adalah sebagai pengorbanan sumber ekonomi yang berwujud maupun tidak berwujud yang dapat diukur dalam

satuan uang, yang telah terjadi atau akan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan disajikan skema kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber: Data Diolah (2022)

Pada gambar kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat bahwa variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana variabel taksiran ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ), variabel biaya ijarah ( $X_2$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ), variabel pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ), dan variabel taksiran ( $X_1$ ), biaya-biaya ( $X_2$ ), pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ).

## **2.8 Hubungan Antar Variabel**

### **2.8.1 Hubungan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah**

Menurut Rizki (2022) nilai taksiran terhadap suatu barang menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diperoleh, nasabah dapat memperoleh pinjaman mulai dari pinjaman minimal sampai pinjaman maksimal berdasarkan nilai barang jaminannya. Tinggi rendahnya nilai taksiran akan menentukan keputusan nasabah dalam melakukan gadai. Seperti yang dikatakan Lupiyoadi & Hamdani (2013) bahwa nilai taksiran yang tinggi terhadap suatu produk dapat mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan jasa di pegadaian sehingga nasabah akan memberikan respon positif jika nilai yang dihasilkan dari suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat sesuai kebutuhan yang diperlukannya.

### **2.8.2 Hubungan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah**

Gadai syariah tidak membebankan bunga dari pinjaman dikarenakan menggunakan konsep *tabarru'* (tolong menolong). Namun nasabah yang menggadaikan barangnya berkewajiban untuk membayar biaya pemeliharaan barang yang dijadikan jaminan (Lupiyoadi & Hamdani, 2013). Dalam hal ini nasabah hanya membayar biaya administrasi pada saat akad dan juga biaya ujarah tanpa ada biaya bunga dari pinjaman.

### **2.8.3 Hubungan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi nasabah dalam melakukan transaksi atau kerjasama dengan pihak lembaga atau perusahaan yang mempengaruhi keputusannya dalam

melakukan gadai. Menurut Febriana (2016) kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi sebuah perusahaan guna mendapatkan citra positif perusahaan.

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Menurut Bungin (2005), hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap suatu masalah penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya karena masih bersifat lemah sehingga perlu diuji secara empiris. Sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis di bawah ini pada dasarnya merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang perlu dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini:

- H<sub>01</sub>: Terdapat pengaruh nilai taksiran secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh.
- H<sub>02</sub>: Terdapat pengaruh biaya-biaya secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh.
- H<sub>03</sub>: Terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh.
- H<sub>04</sub>: Terdapat pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Mustafa (2020) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif bersifat terencana, menuntut penggunaan angka, memenuhi kaidah-kaidah ilmiah seperti (empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis), dengan kata lain penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan sampel atau populasi yang dianalisis menggunakan statistik. Alasan memilih pendekatan penelitian kuantitatif dikarenakan pendekatan ini berfokus pada pengamatan yang mendalam sehingga menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

Adapun arah penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019). Penelitian dengan pendekatan ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri dari nilai taksiran ( $X_1$ ), biaya ijarah ( $X_2$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel Y yaitu keputusan nasabah (variabel terikat).

#### **3.2 Lokasi**

Lokasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh yang beralamat di Jalan Imam

Bonjol No.14 Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Peneliti tertarik memilih lokasi tersebut dikarenakan tempatnya yang strategis dan merupakan kantor pusat operasional yang layanannya lebih banyak dibandingkan unitnya.

### **3.3 Data dan Teknik Perolehannya**

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapat dari hasil pengamatan secara langsung oleh peneliti pada tempat yang menjadi objek penelitian atau data yang respondennya langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016).

Adapun data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Menurut Sugiyono (2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah sejumlah nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui, maka digunakan rumus lemeshow untuk menentukan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p (1-p)}{d^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai standart = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

sehingga dari rumus ini didapatkan jumlah minimal sampelnya adalah:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 (0,25)}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari rumus diatas maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden. Alasan peneliti menggunakan rumus ini karena populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

Adapun kriteria dari responden yang akan menjadi sampel adalah nasabah dari PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh, kemudian nasabah yang mengambil produk gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

Adapun untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* karena dilakukan kepada nasabah gadai emas di pegadaian syariah KC Banda Aceh yang bertemu dengan peneliti dan bersedia dijadikan responden, bila dipandang orang tersebut kebetulan cocok menjadi responden (Sugiyono, 2008).

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian dan merupakan komponen penting dalam menarik kesimpulan atau inferensi suatu penelitian. Terdapat beberapa variabel dalam penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

#### **3.5.1 Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau bebas (Sugiyono, 2014). Variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas.

### 3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen secara positif maupun negative (Sekaran, 2011). Variabel independen dalam penelitian ini adalah nilai taksiran ( $X_1$ ), biaya ijarah ( $X_2$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ).

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Deskripsi	Indikator
1	Nilai Taksiran	Penaksiran adalah penilaian yang dilakukan oleh petugas penaksir atas suatu barang jaminan yang diserahkan oleh nasabah kepada pihak pegadaian untuk menentukan penetapan jumlah uang pinjaman yang akan diserahkan kepada nasabah (Triandaru,2010)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan.</li> <li>2. Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga pasar.</li> <li>3. Kesesuaian penaksiran barang gudang (Rahmawati &amp; Mutmainah, 2020).</li> </ol>
2	Biaya Ijarah	Biaya ijarah adalah biaya sewa tempat yang diberikan oleh pihak pegadaian terhadap barang yang telah digadaikan oleh nasabah. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian (Ngasifudin, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya ijarah terjangkau oleh nasabah.</li> <li>2. Biaya ijarah sesuai akad pada awal perjanjian.</li> <li>3. Biaya ijarah dihitung bukan dari nilai pinjaman.</li> <li>4. Biaya ijarah dihitung sesuai nilai taksiran.</li> <li>5. Biaya ijarah lebih murah (Khotriah &amp; Nuriasari, 2019).</li> </ol>

**Tabel 3.1-Lanjutan**

3	Pelayanan	Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan segala kebutuhan mereka (Daryanto & Ismanto, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi <i>reliable</i> (kehandalan).</li> <li>2. Dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap).</li> <li>3. Dimensi <i>assurance</i> (jaminan).</li> <li>4. Dimensi <i>empathy</i> (empati).</li> <li>5. Dimensi <i>tangibles</i> (bukti fisik) (Buchory &amp; Salidin, 2006).</li> </ol>
4	Keputusan Nasabah	Keputusan nasabah adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah sebelum mengambil suatu produk (Kotler, 2000)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi melihat kinerja atau <i>performance</i> karyawan.</li> <li>2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.</li> <li>3. Penyediaan informasi pada saat diminta.</li> <li>4. Jarak antara rumah ke perusahaan.</li> <li>5. Pertimbangan pelayanan (Kotler &amp; Armstrong, 2008).</li> </ol>

Sumber : Data Diolah (2022)

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2014). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (*item positif*) atau tidak mendukung pernyataan (*item negative*).

Untuk keperluan analisis, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti yang tertera pada tabel dibawah ini

**Tabel 3.2**  
**Pengukuran Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014)

### 3.7 Uji Instrumen

Adapun teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012)

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan atau pernyataan dalam

mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid.

### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $>$  0,60 maka reliabel.

## **3.8 Uji Asumsi Klasik**

### **3.8.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.

### **3.8.2 Uji multikolinearitas**

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji persial masing-

masing independen terhadap variabel dependen. Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas jika:

- a. Jika  $VIF > 10$  atau Tolerance Value  $< 0,10$  maka terjadi multikolinearitas
- b. Jika  $VIF < 10$  atau Tolerance Value  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu alat analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sudarmanto, 2008). Analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (nilai taksiran,

biaya ijarah dan pelayanan) dengan variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \quad (3.2)$$

Keterangan :

- Y : Keputusan Nasabah
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi variabel terikat
- $X_1$  : Nilai Taksiran
- $X_2$  : Biaya Ijarah
- $X_3$  : Pelayanan
- $\varepsilon$  : Koefisien eror

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model regresi sudah tepat digunakan terhadap variabel dependen ataukah tidak tepat. Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji F  $P < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen model yang digunakan sudah tepat terhadap variabel dependen.

Cara lain untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan  $F_{\text{statistik}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$ , jika  $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen menggunakan model yang sudah tepat terhadap variabel dependen (Latan & Tamalagi, 2013).

$F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan menggunakan model yang sudah tepat terhadap variabel dependen keputusan nasabah. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan menggunakan model yang sudah tepat terhadap variabel dependen keputusan nasabah.

### **3.10.2 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Metode ini dilakukan pada persamaan regresi yang diperoleh hubungan masing-masing variabel bebas secara individual (parsial) terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan nilai koefisien yang ada pada kolom signifikan sesuai masing-masing variabel bebasnya dengan batas normal atau koefisien alfabanya (5% atau 10%).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Menurut Khasanah (2014) langkah-langkah analisis dalam pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

a. Perumusan hipotesis

$$H_0: b_1 = 0$$

$$b_2 = 0$$

$$H_a: b_1 \neq 0$$

$$b_2 \neq 0$$

- b. Penentuan nilai kritis. Nilai kritis dalam pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi dapat ditentukan dengan menggunakan tabel distribusi normal dengan memperhatikan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dan banyaknya sampel yang digunakan.
- c. Nilai hitung masing-masing koefisien regresi dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer.
- d. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai Thitung masing-masing koefisien regresi dengan nilai Ttabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan.

### **3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Ciri-ciri koefisien determinasi menurut Lind (dalam Algifari, 2009) yaitu:

- a. Dilambangkan dengan huruf kapital R kuadrat. Dengan kata lain, ditulis dengan  $R^2$  karena berperilaku seperti koefisien korelasi kuadrat.
- b. Berkisar dari 0 hingga 1. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan

hubungan lemah antara sekelompok variabel bebas dengan variabel terikatnya. Nilai mendekati 1 menunjukkan hubungan yang kuat.

- c. Tidak dapat bernilai negatif. Sembarang angka yang dikuadratkan atau dipangkatkan dua tidak bisa bernilai negatif.
- d. Mudah ditafsirkan. Karena  $R^2$  merupakan nilai di antara 0 dan 1, maka mudah ditafsirkan, dibandingkan dan dipahami.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.

Sifat yang dimiliki koefisien determinasi adalah nilai  $R^2$  selalu positif dan nilai  $0 \leq R^2 \leq 1$  maksudnya  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.  $R^2 = 1$ , garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 PT. Pegadaian Syariah**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah KC Banda Aceh**

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (Persero). Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) atau Unit Layanan Gadai Syariah. Unit Layanan Gadai Syariah ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dengan gadai konvensional.

Pegadaian syariah merupakan suatu lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselenggarakan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum pegadaian. Pegadaian syariah pertama kali lahir di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama, empat Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi

Pegadaian Syariah (Mardani, 2015).

Tanggal 1 Januari 2003 PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh berubah menjadi Cabang Pegadaian Syariah (CPS). Saat ini sudah ada 8 (delapan) UPS (Unit Pegadaian Syariah) yang berada didalam pengawasan Kantor Cabang Banda Aceh yaitu, UPS sabang, UPS Punge, UPS Lamlagang, UPS Simpang Surabaya, UPS Syiah Kuala , UPS Kampung Mulia, UPS Simpang Mesra, dan UPS Ulee Kareng.

Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh Merupakan turunan dari kantor pegadaian wilayah Sumatra Utara yang membawahi seluruh cabang yang ada di Medan dan Aceh. Selanjutnya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Aceh, Pegadaian syariah membuka UPS (Unit Pegadaian Syariah) sebagai salah satu cara guna mempermudah masyarakat memperoleh layanan gadai berbasis syariah.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syariah**

Adapun visi dari pegadaian syariah adalah “Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”.

Adapun misi dari Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh yaitu:

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 proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan service excellence dengan focus nasabah melalui :
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
  - Praktek manajemen risiko yang kokoh.
  - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	29	29%
2	Perempuan	71	71%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dideskripsikan bahwa responden yang paling mendominasi adalah responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 71%. Sehingga dapat dirincikan responden berjenis kelamin perempuan 71 orang dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang dengan persentase 29%. Dominannya nasabah perempuan dikarenakan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *non probability sampling* sehingga memberikan peluang yang sama bagi

jenis kelamin laki-laki atau perempuan, selain itu nasabah perempuan lebih banyak dijumpai di pegadaian hal ini disebabkan oleh keperluan finansial yang lebih besar daripada laki-laki.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan jenis responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	16-25	17	17%
2	26-35	20	20%
3	36-45	33	33%
4	>45	30	30%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan rentang usia 36-45 tahun berjumlah 33 orang dengan persentase 33% , responden dengan rentang usia >45 tahun berjumlah 30 orang dengan persentase 30%, responden dengan rentang usia 26-35 tahun berjumlah 20 orang dengan persentase 20% dan responden dengan rentang usia 16-25 tahun berjumlah 17 orang dengan persentase 17%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi adalah responden dengan rentang Usia 36-45 tahun dan responden dengan rentang usia 16-25 tahun adalah yang paling sedikit.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah

Berdasarkan jenis responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah**

No	Lama Jadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1	<1 Tahun	13	13%
2	1-2 Tahun	32	32%
3	3-4 Tahun	29	29%
4	>4 Tahun	26	26%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan rentang waktu jadi nasabah 1-2 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase 32%, responden dengan rentang waktu 3-4 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, responden dengan rentang waktu kurang dari 4 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, responden dengan rentang waktu kurang lebih dari 1 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rentang waktu lamanya jadi nasabah responden yang paling mendominasi adalah 1-2 tahun.

### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Gadai

Berdasarkan jenis responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Seberapa Sering Gadai**

No	Seberapa Sering Gadai	Jumlah	Persentase
1	1 Kali	9	9%
2	2 Kali	22	22%
3	3 Kali	26	26%
4	>4 Kali	43	43%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan seberapa sering melakukan pegadaian yang kurang dari 4 kali sebanyak 43 orang dengan persentase 43%, responden dengan 3 kali melakukan pegadaian sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, responden dengan 2 kali melakukan pegadaian sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, dan responden dengan 1 kali melakukan pegadaian sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seberapa sering melakukan pegadaian responden yang paling mendominasi adalah lebih dari 4 kali, hal ini disebabkan manfaat yang telah didapatkan oleh nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut akan kembali untuk menggadaikan emas untuk memenuhi kebutuhannya.

#### **4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi**

Berdasarkan jenis responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Persepsi**

No	Persepsi	Jumlah	Persentase
1	Memuaskan	94	94%
2	Tdk Memuaskan	6	6%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan persepsi yang memuaskan melakukan gadai sebanyak 94 orang dengan persentase 94%, dan responden dengan persepsi tidak memuaskan berjumlah sebanyak 6 orang dengan persentase 6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi responden yang melakukan gadai yang paling mendominasi adalah memuaskan.

#### 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
2	Pegawai Negeri	7	7%
3	Wiraswasta	36	36%
4	Karyawan Swasta	22	22%
5	Lain-Lain	27	27%

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan yang wiraswasta melakukan pegadaian sebanyak 36 orang dengan persentase 36%, responden dengan pekerjaan lain-lainnya sebanyak 27 orang dengan persentase 27%, responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, responden pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang dengan persentase 8% dan responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 7 orang dengan persentase 7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang paling mendominasi

adalah wiraswasta, hal ini disebabkan oleh penghasilan yang tidak menentu setiap bulannya sehingga nasabah dengan pekerjaan wiraswasta akan membutuhkan keperluan finansial untuk memenuhi kebutuhannya.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Statistik Deskriptif

Sebelum melakukan uji pengaruh nilai taksiran, biaya ijaran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh, maka terlebih dahulu dilakukan uji mengenai deskripsi variabel penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif. Uji analisis statistik deskriptif ini sangat diperlakukan dalam sebuah penelitian karena tujuan dan fungsi dari uji analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran dan ukuran terhadap data dalam bentuk numerik yang berlaku secara umum dan akan digunakan sebagai data penelitian.

##### 4.3.1.1 Statistik Deskriptif Pada Variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ )

Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif pada variabel nilai taksiran ( $X_1$ ) tersebut akan ditampilkan pada tabel 4.7 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**

**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Variabel Nilai Taksir**

Variabel	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rata-Rata Keseluruhan
NT1	0	6	11	62	21	3,98	3.90
NT2	0	2	22	55	21	3,95	
NT3	0	5	23	54	18	3,85	
NT4	0	6	23	51	20	3,85	

NT5	0	3	24	55	18	3,88	
<b>Nilai Taksir(<math>X_1</math>)</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>103</b>	<b>277</b>	<b>98</b>	<b>19,51</b>	

Sumber. Data diolah (2022)

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata keseluruhan adalah 3,90. Apabila dilihat dari jumlah rata-rata pada setiap pernyataan maka yang tinggi adalah pada pernyataan pertama yaitu “saya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah saat nilai taksiran emas masih tinggi” sebesar 3,98. Sedangkan jumlah rata-rata yang terendah adalah pada pernyataan ketiga yaitu “Pegadaian Syariah memberikan jumlah pinjaman yang tinggi dari gadai emas lainnya” dan pernyataan keempat yaitu “Pegadaian Syariah memberikan nilai pinjaman yang tinggi dari gadai emas lainnya” sebesar 3,85.

#### 4.3.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Biaya Ijarah ( $X_2$ )

Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif pada variabel biaya ijarah ( $X_2$ ) tersebut akan ditampilkan pada tabel 4.8 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Biaya Ijarah**

Variabel	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rata-Rata Keseluruhan
B11	0	4	17	60	19	3,94	3.86
B12	0	4	17	64	15	3,90	
B13	0	6	20	63	11	3,79	
B14	0	5	24	55	16	3,82	
B15	1	1	27	50	21	3,89	
<b>Biaya Ijarah (<math>X_2</math>)</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>105</b>	<b>292</b>	<b>82</b>	<b>19,34</b>	

Sumber. Data diolah (2022)

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata keseluruhan adalah 3,86. Apabila dilihat dari jumlah rata-rata pada setiap pernyataan maka yang tinggi adalah pada pernyataan pertama yaitu “biaya ijarah yang dikenakan kepada nasabah pada Pegadaian Syiah KC Banda Aceh relatif ringan dan terjangkau” sebesar 3,94. Sedangkan jumlah rata-rata yang terendah adalah pada pernyataan ketiga yaitu “biaya ijarah dihitung bukan dari nilai pinjaman” sebesar 3,79.

#### 4.3.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan (X<sub>3</sub>)

Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif pada variabel pelayanan (X<sub>3</sub>) tersebut akan ditampilkan pada tabel 4.9 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Keputusan**

<b>Variabel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>
KS1	0	5	14	58	23	3,99	4,03
KS2	0	0	13	66	21	4,08	
KS3	0	2	18	60	20	3,98	
KS4	0	0	27	63	20	4,03	
KS5	0	2	13	61	24	4,07	
<b>Keputusan (X<sub>3</sub>)</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>87</b>	<b>308</b>	<b>108</b>	<b>20,15</b>	

Sumber. Data diolah (2022)

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata keseluruhan adalah 4,03. Apabila dilihat dari jumlah rata-rata pada setiap pernyataan maka yang tinggi adalah pada pernyataan kedua yaitu “karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai gadai emas syariah dengan jelas, akurat dan dapat dipercaya” sebesar 4,08.

Sedangkan jumlah rata-rata yang terendah adalah pada pernyataan ketiga yaitu “karyawan selalu cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksabnakan prosedur pembiayaan gadai emas dengan benar” sebesar 3,98.

#### 4.3.1.4 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah( $X_3$ )

Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif pada variabel pelayanan ( $X_3$ ) tersebut akan ditampilkan pada tabel 4.9 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Keputusan**

Variabel	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rata-Rata Keseluruhan
KN1	0	3	18	58	21	3,97	3,98
KN2	0	3	16	59	23	4,03	
KN3	0	3	15	57	25	4,04	
KN4	0	2	15	58	25	4,06	
KN5	0	3	16	55	26	4,04	
KN6	0	8	16	57	19	3,87	
KN7	0	3	17	65	15	3,92	
KN8	1	6	23	52	18	3,80	
KN9	0	1	14	64	21	4,05	
KN10	0	2	11	61	26	4,11	
<b>Keputusan (<math>X_3</math>)</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>161</b>	<b>586</b>	<b>219</b>	<b>39,89</b>	

Sumber. Data diolah (2022)

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata keseluruhan adalah 3,98. Apabila dilihat dari jumlah rata-rata pada setiap pernyataan maka yang tinggi adalah pada pernyataan keempat yaitu “prosedur pengajuan pembiayaan di pegadaian syariah KC Banda Aceh mudah, cepat dan aman” sebesar 4,06. Sedangkan

jumlah rata-rata yang terendah adalah pada pernyataan kedelapan yaitu “jarak antara rumah dan perusahaan menjadi pertimbangan saya untuk melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh” sebesar 3,98.

#### 4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Berikut pengujian validitas pada variabel bebas yaitu nilai taksiran ( $X_1$ ), biaya ijarah ( $X_2$ ), dan pelayanan ( $X_3$ ) dan variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Nilai Taksiran ( $X_1$ )	0,661	0,198	Valid
	0,790		Valid
	0,861		Valid
	0,816		Valid
	0,687		Valid
Biaya Ijarah ( $X_2$ )	0,835	0,198	Valid
	0,715		Valid
	0,805		Valid
	0,760		Valid
	0,842		Valid
Pelayanan ( $X_3$ )	0,769	0,198	Valid
	0,786		Valid
	0,726		Valid
	0,719		Valid
	0,778		Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	0,659	0,198	Valid
	0,622		Valid

	0,673		Valid
	0,753		Valid
	0,744		Valid
	0,674		Valid
	0,631		Valid
	0,654		Valid
	0,699		Valid
	0,684		Valid

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini yaitu 100, maka  $df = 100 - 2 = 98$  dengan alpha 5% sehingga didapat  $r_{tabel} = 0,198$ . Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa ketiga variabel diatas dikatakan valid hal tersebut dapat dilihat bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid.

#### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ , maka kuesioner dapat dikatakan reliable sebaliknya jika *Cronbah's Alpha*  $< 0.60$ , maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas sebagaimana yang terdapat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of value	Keterangan
Nilai taksiran ( $X_1$ )	0,822	0,60	Reliable
Biaya Ijarah ( $X_2$ )	0,851	0,60	Reliable
Pelayanan ( $X_3$ )	0,809	0,60	Reliable
Keputusan Nasabah (Y)	0,868	0,60	Reliable

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan seluruh nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai Alpha. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

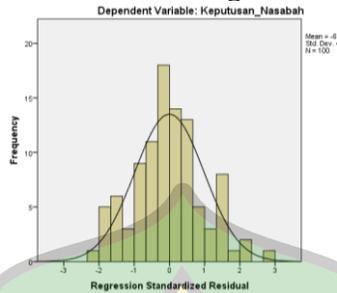
#### 4.3.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.4.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode normal *probability plot*.

Berikut gambar 4.1 adalah pengujian menggunakan analisis grafik histogram .

**Gambar 4.1**  
**Histogram**



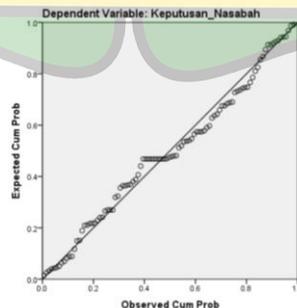
Sumber. Data diolah (2022)

Hasil grafik histogram pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa garis pada grafik histogram tersebut melengkung secara standar normalnya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini berdistribusi normal atau dengan kata lain grafik ini memberikan pola distribusi normal yang mendekati normal. Artinya residual terdistribusi secara normal.

Pada Gambar 4.2 grafik normal *probality plot* menunjukkan bahwa titik mengikuti arah garis diagonal dan tidak menyebar, artinya residual terdistribusi secara normal.

**Gambar 4.2**

**A R - R A P-Plot Y**



Sumber. Data diolah (2022)

Pada tabel 4.13 nilai kolmogorov menunjukkan bahwa data normal, dikarenakan nilai kolmogorov lebih besar dari 0,05 yaitu 0,145, data tersebut bisa dilihat didalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Nilai Kolmogorov**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68545490
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.062
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.145 <sup>c</sup>

Sumber. Data diolah (2022)

#### 4.3.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Berikut tabel 4.14 adalah pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Nilai taksiran ( $X_1$ )	0,729	1,372
Biaya Ijarah ( $X_2$ )	0,697	1,436
Pelayanan ( $X_3$ )	0,784	1,276

Sumber. Data diolah (2022)

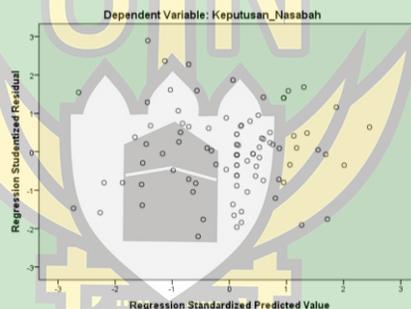
Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dikarenakan nilai tolerance  $> 0,10$  , yaitu: nilai taksiran ( $X_1$ ) dengan nilai *tollerance*  $0,729 > 0,10$ , biaya Ijarah ( $X_2$ ) dengan nilai *tollerance*  $0,697 > 0,10$ , dan pelayanan ( $X_3$ )

dengan nilai *tollerance*  $0,784 > 0,10$ . Sedangkan nilai  $VIF < 10$ , yaitu: nilai taksiran ( $X_1$ ) dengan nilai  $VIF1,372 < 10$ , biaya Ijarah ( $X_2$ ) dengan nilai  $VIF1,436 < 10$  dan Pelayanan ( $X_3$ ) dengan nilai  $VIF1,276 < 10$ .

#### 4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat kesamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Berikut ini gambar 4.3 adalah pengujian heteroskedastisitas.

**Gambar 4.3**  
**Uji Heterokedastisitas**



Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat di simpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena menyebar titik-titik dalam plot tidak menumpuk adanya suatu pola tertentu.

#### 4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda yaitu:

**Tabel 4.15**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandarlized B	Standar Error	Standarlized Coefecient Beta	Signifikan
Constant	10,768	3,513		0,003
Nilai taksiran( $X_1$ )	0,552	0,153	0,309	0,001
Biaya Ijarah ( $X_2$ )	0,369	0,155	0,220	0,020
Pelayanan ( $X_3$ )	0,586	0,170	0,301	0,001

Sumber. Data diolah (2022)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 10,768 + 0,552 X_1 + 0,369 X_2 + 0,586 X_3 + e$$

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas dapat diketahui bahwa :

1. Konstanta mempunyai nilai sebesar 10,768 yang artinya apabila variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan konstan maka keputusan nasabah sebesar 10,768.
2. Nilai taksiran ( $X_1$ ) sebesar 0,552 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dengan variabel bebas lain konstan maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,552.
3. Biaya ijarah ( $X_2$ ) sebesar 0,369 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dengan variabel bebas lain konstan maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,369.
4. Pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,586 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan dengan variabel bebas lain konstan maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,586.

### 4.3.6 Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji persial (Uji-t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara persial (individu). Adapun hasil pengujian tersebut ialah sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Uji Hipotesis (Uji-T)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Signifikan
Constant	3,065	1,984	0,003
Nilai taksiran ( $X_1$ )	3,418		0,001
Biaya Ijarah ( $X_2$ )	2,974		0,020
Pelayanan ( $X_3$ )	3,442		0,001

Sumber. Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa pengujian secara persial dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  dan nilai sig. Dengan nilai alpha yakni 0,05. Dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai sig.  $< 0,05$ . Adapun  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini dengan nilai  $n = 100$ , maka  $T_{tabel} df = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ , sehingga didapati nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,984. Berdasarkan ketentuan dapat disimpulkan yaitu :

Variabel nilai taksiran berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pt. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,418 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{01}$  di tolak dan  $H_{a1}$  diterima.

Variabel biaya ijarah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di Pt. Pegadaian Syariah Kc Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,974 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,020 <$

0,050, maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima.

Variabel pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,442 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  di terima.

#### 4.3.7 Uji Simultan (Uji-F)

Uji Simultan (Uji-F) bertujuan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Uji Simultan (Uji-F)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	999.115	3	333.038	23.777	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1344.675	96	14.007		
	Total	2343.790	99			

Sumber: Data diolah (2022)

Dari hasil uji simultan (Uji-F) pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$   $23,777 > 3,09$  dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,050$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah.

### 4.3.8 Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun hasil dari pengujian R<sup>2</sup> (R-Square) adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.18**  
**Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.408	3.743

Sumber: Data diolah (2022)

Dari tabel 4.18 tersebut dapat disimpulkan bahwa angka nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,426, artinya bahwa 42,6% variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan mampu menjelaskan variabel keputusan nasabah. Sedangkan sisanya 57,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat pada penelitian seperti kemudahan, iklan, tempat dan lain sebagainya.

## 4.4 Pembahasan

### 4.4.1 Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh

Variabel nilai taksiran berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,418 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{01}$  di tolak dan  $H_{a1}$  diterima.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis pertama (H1) yang menjelaskan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hal ini dikarenakan nilai taksiran menjadi salah satu faktor yang menyebabkan nasabah untuk melakukan gadai emas.

Nilai taksiran akan menjelaskan harga perkiraan tertentu yang dijadikan sebagai acuan pencairan dengan berdasarkan taksiran dari barang yang dijaminkan yaitu emas. Nilai taksiran yang tinggi akan mampu mendorong keputusan nasabah dalam menggunakan jasa penggadaian atau dengan kata lain akan menggadaikan emasnya pada PT. Pegadaian Syariah dan begitu juga sebaliknya. Nasabah akan merespon baik apabila nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kehidupan nasabah.

Adapun pelayanan taksiran dapat dilakukan di seluruh PT. Pegadaian Syariah. Barang yang akan dilayani dengan jasa taksiran adalah emas dan berlian dengan emas  $1,25\% \times$  nilai taksiran emas dan berlian mulai dari Rp. 10.000 sampai dengan Rp. 300.000. Sehingga dengan jasa yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah akan mampu mempengaruhi keputusan dalam menggunakan produk di PT. Pegadaian Syariah.

Jasa yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah harus mempunyai kualitas serta pelayanan yang bagus, akan tetapi selain

itu produk gadai PT. Pegadaian Syariah akan ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nilai taksiran akan menjelaskan jumlah maksimal pinjaman yang diperoleh nasabah dari taksiran emas yang disesuaikan dengan harga dasar taksiran emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Harga dasar taksiran emas merupakan harga patokan emas baik logam emas maupun perhiasan berdasarkan tingkat harga emas yang telah ditentukan oleh PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

Sehingga dengan besar atau kecilnya nilai taksiran akan mampu menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan produk di Pegadaian Syariah, Seftiani (2018) menyatakan bahwa semakin besarnya nilai taksiran emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah maka akan semakin besar pula keputusan nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan, akan tetapi apabila nilai taksiran yang ditawarkan kecil maka keputusan nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan akan menurun atau bahkan tidak akan menggunakan sama sekali.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2020), menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh dan signifikansi terhadap keputusan nasabah. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2022) menyatakan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah.

#### **4.4.2 Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh**

Variabel biaya ijarah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,974 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,020 < 0,050$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya ijarah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis dua ( $H_2$ ) yang menjelaskan bahwa biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Pengaruh positif ini apabila seseorang akan menggadaikan barangnya saat dalam kondisi mendesak sehingga keputusan nasabah untuk menggadai emasnya di pegadaian.

Biaya ijarah atau biaya sewa yang harus dibayar oleh nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas. Sehingga apabila biaya ijarah yang relatif kecil akan mampu meringankan atau memudahkan nasabah dalam melakukan gadai emas. Biaya ijarah akan dihitung berdasarkan dari besarnya nilai taksiran terhadap barang gadai dan bukan berdasarkan jumlah pinjaman. Biaya ijarah akan dapat dihitung setelah dilakukannya penaksiran barang gadai,

semakin tinggi nilai taksirannya maka biaya ijarahnya akan ikut tinggi begitu juga sebaliknya.

Biaya ijarah yang tinggi menjadi keluh kesah nasabah terhadap jumlah pinjaman yang diperoleh, karena walaupun jumlah pinjamannya hanya sedikit atau mencapai batas maksimal pinjaman tetap akan dibebankan biaya ijarah sesuai dengan besarnya nilai taksiran barang gadai, yang membedakannya adalah adanya diskon yang diberikan kepada nasabah karena pinjaman dibawah maksimal.

Biaya ijarah atau biaya sewa yang biasa di Pegadaian disebut dengan ijarah adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak Pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya ijarah dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak Pegadaian. Adapun biaya ijarah pada Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Tarif Jasa Pinjam dan Pemeliharaan Marhun**

<b>Golongan</b>	<b>Marhun Bih</b>	<b>Emas</b>
A	Rp. 50.000 – Rp 500.000	0,45%
B1	Rp. 550.000 – Rp. 1.000.000	0,71%
B2	Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000	0,71%
B3	Rp.2.550.000 – Rp. 5.000.000	0,71%
C1	Rp.5.100.000 – Rp.10.000.000	0,71%
C2	Rp.10.100.000 – Rp.15.000.000	0,71%
C3	Rp.15.100.000 – Rp. 20.000.000	0,71%
D	Rp.20.100.000 - keatas	0,62%

Sumber: PT. Pegadaian Syariah (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa dalam tarif pinjaman yang didapatkan oleh *marhun* akan tergantung dengan golongan dari *marhun bih*. Tarif jasa pinjam dimulai dari 0,45% bagi *marhun bih* dengan nilai emasnya Rp.50.000 sampai dengan

Rp.500.000 atau golongan A, selanjutnya bagi golongan B1 sampai dengan C3 dengan biaya ijarah 0,71% dan terakhir adalah golongan D dengan biaya ijarah 0,62%.

Biaya ijarah yang diterapkan pegadaian syariah sudah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 25/DSN-MUI/III/2002 karena perhitungan biaya ijarah bukan dari jumlah pinjaman nasabah, sedangkan yang membedakan perbedaan tarif adalah adanya diskon yang diberikan kepada nasabah karena mengajukan pinjaman dibawah harga pinjaman maksimum. Penentuan diskon pun ditentukan dari ujah atau biaya ijarah yang dikenakan pada nasabah. Diskon ini dihitung sesuai persentase nilai taksiran pinjaman nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2021) menyatakan secara parsial variabel biaya ijarah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah. Selain itu juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang.

#### **4.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh**

Variabel pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah

KC Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,442 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  di terima.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Pengaruh positif ini apabila seseorang akan menggadaikan barangnya saat dalam kondisi mendesak sehingga keputusan nasabah untuk menggadai emasnya di pegadaian.

Selain dari nilai taksiran dan biaya ijarah, faktor lain yang mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil produk gadai emas di Pegadaian Syariah adalah pelayanan. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan dengan baik dan nasabah merasa puas maka nasabah akan mengambil produk gadai emas, sedangkan apabila sebaliknya pelayanan yang diberikan tidak mampu membuat nasabah merasa puas maka nasabah tidak akan mengambil produk gadai emas.

Sehingga pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil produk. Pelayanan yang baik diberikan ke nasabah akan menimbulkan rasa puas yang akan membuat keputusan dalam mengambil produk

lainnya. Maka pelayanan menjadi kunci utama untuk menarik atau membuat keputusan nasabah dalam mengambil produk.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rozak (2016) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.

#### **4.4.4 Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Hasil uji simultan untuk variabel independen nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000. Nilai signifikan uji-f tersebut lebih kecil dibandingkan nilai standar  $\alpha$  5% ( $\alpha = 0,05$ ), artinya variabel variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Sehingga dapat diputuskan bahwa hipotesis  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afriana (2016) menyatakan bahwa faktor nilai taksiran dan biaya ijarah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun secara parsial hanya nilai taksiran yang berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg Sirua Makassar, sedangkan biaya ijarah berpengaruh negatif. Selain itu

ada juga penelitian yang dilakukan oleh Seftiani (2018) menyatakan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Secara persial faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya-biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, Bandar Lampung.

Jika dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan dari hasil uji penelitian ini sebesar 42,6% maka tidak heran kalau variabel yang di ajukan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengukur keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Sedangkan sisanya sebesar 57,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat pada penelitian seperti kemudahan, iklan, tempat dan lain sebagainya.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara persial nilai taksiran berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,418 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{01}$  di tolak dan  $H_{a1}$  diterima.
2. Secara persial biaya ijarah berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,974 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,020 < 0,050$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima.
3. Secara persial pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,442 > 1,984$ ) terhadap keputusan nasabah dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,050$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  di terima.
4. Secara simultan nilai taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam

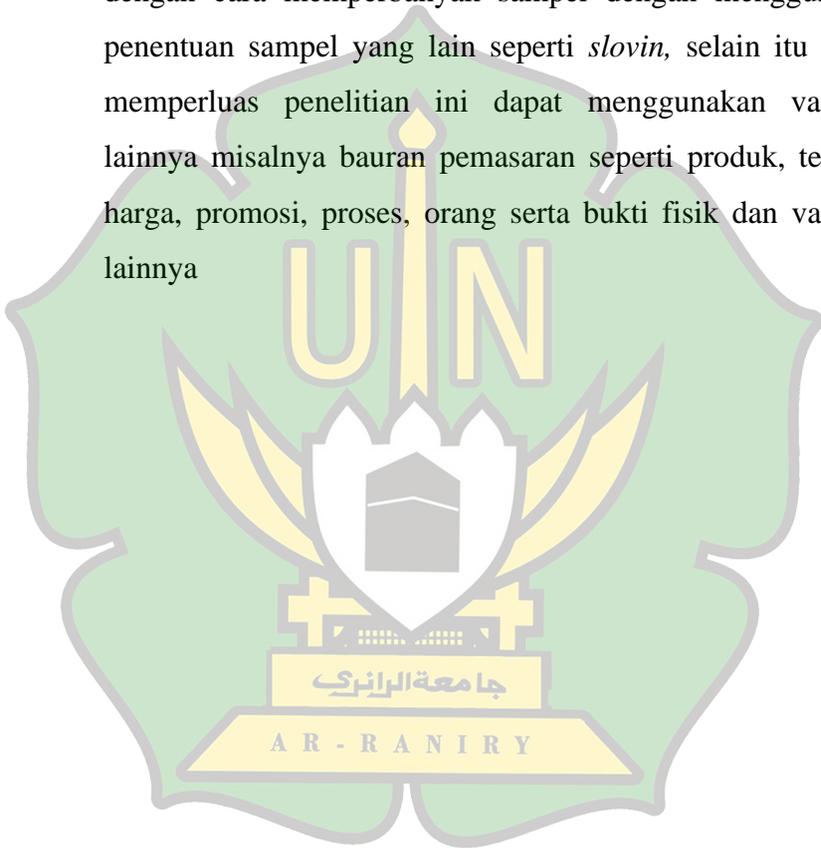
menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh atau variabel nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$   $23,777 > 3,09$  dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,050$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan dari hasil uji penelitian ini sebesar 42,6% maka tidak heran kalau variabel yang di ajukan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengukur keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Banda Aceh. Sedangkan sisanya sebesar 57,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat pada penelitian seperti kemudahan, iklan, tempat dan lain sebagainya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran sebagai masukan untuk mengambil langkah selanjutnya. Adapun saran penelitian sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara membuat nilai taksiran dan biaya ijarah terjangkau sehingga nasabah akan lebih mudah dalam memanfaatkan produk yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

2. Bagi nasabah agar mampu memaksimalkan produk-produk yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah dalam membantu kebutuhan sehari-hari seperti kebutuhan dalam hal finansial.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar memperluas penelitian ini dengan cara memperbanyak sampel dengan menggunakan penentuan sampel yang lain seperti *slovin*, selain itu untuk memperluas penelitian ini dapat menggunakan variabel lainnya misalnya bauran pemasaran seperti produk, tempat, harga, promosi, proses, orang serta bukti fisik dan variabel lainnya



## DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, A. (2016). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Al-Qurthubi. (1980). *Al-Kafi Fi Fiqh Ahlu Madinah Al-Maliki*. Saudi Arabia: Maktabah Al-Riyadh Al-Haditsah.
- Al-Zuhaili, Wahbah. (2012). *Al-Fiqh Al-Islami wa Adllatuh*. Beirut: Dar Al-Fikr.
- Algifari. (2009). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Ananda, Rusydi. (2019). *Penelitian Tindakan Kelas*. Medan: Pusdikra Mitra Jaya.
- Buchory dan Salidin, D. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Kary.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Damanhur. (2011). Pengaruh jumlah taksiran dan uang pinjaman terhadap laba bersih pada perum Pegadaian Syariah kota Lhokseumawe, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2).
- Daryantoo dan Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Ghava Media.
- Dermawan, Rizky. (2013). *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Dunia, F. A. dan Abdullah, W. (2012). *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.

- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadijah, S., dkk. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5 (1).
- Herfika, Cahyusha Desmutya. (2013). Analisis Komparasi Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah (Studi pada PT Pegadaian di Nganjuk dan Kediri). *Artikel Jurnal Universitas Brawijaya*.
- Hermawan, Kartajaya., dkk. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Irham, Fahmi. (2013). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, F. (2020). Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang. (Tesis). IAIN Parepare. A R - R A N I R Y
- Kelibia, MU. (2022). Studi Komparasi Konsep Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Convensional Di Ambon), *Journal of Islamic Economic and Business (JIEB)*, 3(1).
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kawasati, Risky. (2019). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. Sorong: STAIN Sorong.
- Khasanah, Septiyani Nur. (2014). Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor wilayah direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Latan, H dan Temalagi, S. (2013). *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulazid, Ade Sofyan. (2012). *Kedudukan sistem pegadaian syariah dalam sistem hukum nasional di Indonesia*. Kementrian Agama RI.
- Mursyidi. (2008). *Akuntansi Biaya*. Bandung: Refika Aditama.
- Mustafa, P. S., dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Noviyanti, K. (2021). Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang. *Skripsi*. UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- Prastyawan, A dan Lestari, Y. (2020). *Pengambilan Keputusan*. Surabaya: UNESA University Press.

- Putu, A. A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press.
- Qudamah.(2004). *Al-Mughni wa Yalihi Al-Syarh Al-Kabir*. Kairo: Dar Al-Hadist.
- Rizki, M. (2022). Pengaruh Nilai Taaksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah. *Jurnal Ekombis Review*. 10, hal. 469-474.
- Rizki, M. (2021). Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 44–50.
- Rozak, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang). *Skripsi*. Banten : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Ryanto,Nur. (2012).*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Septiani, A. (2018). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sitompul, Siti Nurhalizah (2021), Pengaruh Nilai Taksiran, dan Faktor Situasional Terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. *Skripsi* IAN Padangsidimpuan.
- Situmorang, S. H., dkk. (2008). *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers.
- Sudarmo, Indriyo Gito. (2008). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: BPEF.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Susilo, S. S dan Budi, T. (2000). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutanto, H dan Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutedi, Andrian. (2011). *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i, Muhammad Antonio. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: GIP.
- Triandaru, Sigit. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ulinuha, Ahmad. (2010). *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*. Skripsi Institut Agama Negeri Islam Wali Songo.
- Umar, Husein. (1997). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*. Yogyakarta: Deepublish.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Saudara/i responden

Nasabah Gadai Emas Pegadaian Syariah KC Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/strata (S1), Dengan ini saya :

Nama : Nurul Kausari

Nim : 1806031148

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Melalui kesempatan ini saya memohon kesediaan saudara untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pernyataan yang disediakan (angket terlampir). Sehubungan dengan ini, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan penilaian saudara sebagai responden. Hanya jawaban yang objektif dan realistislah yang saya butuhkan.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh” yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya ijarah, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Banda Aceh. Y Demikianlah pengantar ini dibuat, atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat saya

Nurul Kausari

Apakah anda nasabah gadai emas di pegadaian syariah KC Banda Aceh?

Ya

Tidak

\*jika jawaban anda Ya, silahkan lanjutkan pertanyaan selanjutnya. Jika jawaban anda Tidak, silahkan berhenti sampai disini, karena responden yang saya teliti adalah nasabah gadai emas di pegadaian syariah KC Banda Aceh, terima kasih.

Tanggal pengisian:

.....  
.....

### A. Karakteristik Responden

Petunjuk Pengisian: Isilah dan lingkari jawaban yang menurut saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. Nama :.....
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia Saudara saat ini :
  - a. 16-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. 36-45 tahun
  - d. >45 tahun
4. Pekerjaan Saudara :
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri
  - c. Wiraswasta
  - d. Karyawan Swasta
  - e. Lain-lain, sebutkan.....
5. Sudah berapa lama saudara menjadi nasabah di Pegadaian Syariah :
  - a. <1 tahun
  - b. 1-2 tahun
  - c. 3-4 tahun
  - d. >4 tahun
6. Berapa kali saudara menggunakan pembiayaan gadai emas di pegadaian syariah :
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. >4 kali
7. Bagaimana persepsi saudara mengenai pembiayaan gadai emas di pegadaian syariah :
  - a. Memuaskan
  - b. Tidak memuaskan

**B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Syariah**

Kuesioner ini berisi pernyataan yang menggambarkan pendapat maupun kesan dari Bapak/Ibu/Saudara. Saudara diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi (kenyataan) yang Saudara miliki terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan Saudara melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh.

Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Keterangan :

**SS** : Sangat Setuju

**S** : Setuju

**CS** : Cukup Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**1. Variabel Nilai Taksiran (X1)**

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah saat nilai taksiran emas tinggi					
2.	Nilai taksiran yang tidak terlalu rendah dari standar harga pembeli emas yang berlaku saat ini, mendorong saya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
3.	Pegadaian Syariah memberikan jumlah pinjaman yang tinggi dari jasa gadai emas lainnya					
4.	Pegadaian Syariah memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dari jasa gadai emas lainnya					
5.	Pegadaian Syariah Banda Aceh selalu sesuai dalam hal penaksiran karat dan kadar emas					

## 2. Variabel Biaya Ijarah (X2)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Biaya ijarah yang dikenakan kepada nasabah pada Pegadaian Syariah KC Banda Aceh <i>relatif ringan dan terjangkau</i>					
2.	Biaya ijarah yang dikenakan sesuai dengan akad pada awal perjanjian					
3.	Biaya ijarah dihitung bukan dari nilai pinjaman					
4.	Biaya ijarah yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah sesuai dengan nilai taksiran emas sehingga <i>tidak</i> memberatkan saya dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah					
5.	Biaya ijarah yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah lebih murah					

## 3. Variabel Pelayanan (X3)

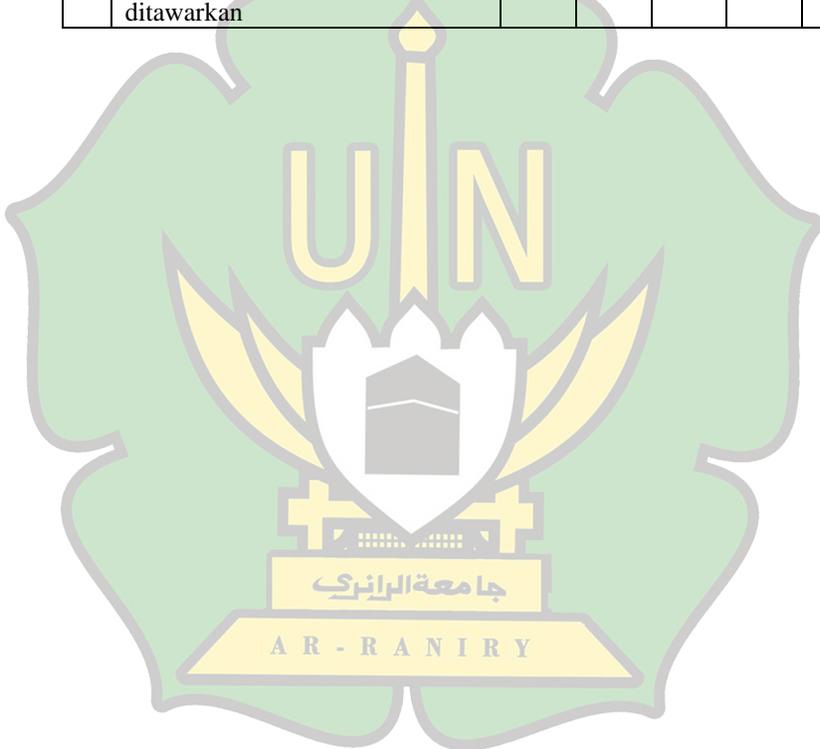
No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Karyawan selalu berpenampilan sopan dan menarik serta memeberikan 3S (salam, senyum, sapa).					
2.	Karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai Gadai Emas Syariah dengan jelas, akurat dan dapat dipercaya					
3.	Karyawan selalu cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksanakan prosedur pembiayaan gadai emas dengan benar					
4.	Prosedur pengajuan pembiayaan gadai emas di pegadaian Syariah KC Banda Aceh mudah, cepat, dan aman					

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
5.	Karyawan menjelaskan dengan detail mengenai pembiayaan gadai emas beserta biayanya					

#### 4. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tingginya Nilai Taksiran yang diberikan mendorong saya melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
2.	Biaya Ijarah (pemeliharaan) yang ringan mendorong saya melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
3.	Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan dan sesuai dengan etika islam mendorong saya melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
4.	Prosedur pengajuan pembiayaan di pegadaian Syariah KC Banda Aceh mudah, cepat, dan aman					
5.	Kinerja karyawan Pegadaian Syariah mempengaruhi saya melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
6.	Besarnya pinjaman/pembiayaan yang ditawarkan mempengaruhi saya melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
7.	Penyediaan informasi oleh karyawan pada saat diminta					

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
8.	Jarak antara rumah dan perusahaan menjadi pertimbangan saya untuk melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh					
9.	Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Banda Aceh mudah dan cepat					
10.	Saya puas akan pinjaman yang ditawarkan					



## Lampiran 2 Tabulasi Data

### 1. Nilai Taksiran (X1)

NO	NILAI TAKSIRAN (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	2	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	2	3	4	4	4
20	3	3	3	2	2
21	4	5	5	5	5
22	4	4	3	3	3
23	3	4	4	4	5
24	4	4	3	3	3
25	4	4	5	4	5
26	3	3	3	3	3
27	4	3	3	2	3

NO	NILAI TAKSIRAN (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
28	4	3	3	4	5
29	4	3	2	2	3
30	4	4	4	4	4
31	3	2	3	3	3
32	5	4	3	4	2
33	3	4	3	3	3
34	5	4	5	4	3
35	4	5	5	4	5
36	4	4	4	4	3
37	2	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3
39	5	3	2	2	3
40	5	5	5	5	4
41	5	5	3	3	3
42	5	5	5	5	5
43	5	5	5	3	3
44	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5
46	4	3	3	3	4
47	4	3	3	3	4
48	5	4	5	4	4
49	5	3	4	3	5
50	5	4	4	4	5
51	4	5	4	5	4
52	2	2	2	4	5
53	4	5	4	5	4
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	4	5	4	5	4
57	5	4	5	5	4

NO	NILAI TAKSIRAN (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
58	5	4	3	3	3
59	4	5	4	5	4
60	4	5	4	5	4
61	4	3	3	3	3
62	4	4	3	3	3
63	4	4	3	3	3
64	4	4	4	3	4
65	4	5	4	5	4
66	4	3	3	4	3
67	4	5	2	2	5
68	4	4	4	4	4
69	5	3	5	5	4
70	3	3	3	3	2
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	4	4	5	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4
83	4	4	5	4	4
84	4	4	4	5	4
85	4	5	4	5	4
86	4	4	4	2	4
87	4	4	4	4	4

NO	NILAI TAKSIRAN (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
88	4	4	4	4	4
89	5	5	4	4	4
90	3	3	4	5	5
91	4	4	4	4	4
92	3	3	2	3	3
93	4	4	4	4	4
94	2	3	3	3	3
95	2	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3
99	5	4	4	4	5
100	4	4	4	4	3

## 2. Biaya Ijarah (X2)

NO	BIAYA IJARAH (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4

NO	BIAYA IJARAH (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
16	2	3	2	2	3
17	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	4	2	4	4	4
21	5	5	5	5	5
22	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3
25	4	4	4	5	5
26	4	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	3
29	2	3	2	3	1
30	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	3
32	2	2	5	2	3
33	5	5	4	3	3
34	4	4	4	5	5
35	5	5	4	5	5
36	3	4	3	4	4
37	5	5	5	5	5
38	5	4	4	3	5
39	3	4	3	3	3
40	5	4	4	5	5
41	2	2	2	4	4
42	5	5	5	5	5

NO	BIAYA IJARAH (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
43	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4
45	3	4	4	3	3
46	4	4	3	3	3
47	4	4	3	3	3
48	3	4	4	4	4
49	3	5	4	4	3
50	4	5	4	4	4
51	4	5	4	2	4
52	5	4	5	4	5
53	5	4	5	4	5
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	4	5	2	4	3
57	4	4	2	2	4
58	3	3	3	3	3
59	4	4	4	5	4
60	4	4	4	5	5
61	3	4	3	3	4
62	3	3	3	3	3
63	4	3	3	3	3
64	3	4	4	4	3
65	5	4	5	4	5
66	3	3	4	4	3
67	5	4	5	2	5
68	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	5
70	4	2	3	3	3
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4

NO	BIAYA IJARAH (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
73	5	4	4	5	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	5	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4
83	4	4	4	5	5
84	4	4	4	5	4
85	4	5	4	4	5
86	4	5	2	4	2
87	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4
89	5	4	4	5	5
90	5	5	4	4	5
91	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4
100	4	4	4	3	3

### 3. Pelayanan (X3)

NO	PELAYANAN (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4
16	4	4	3	3	2
17	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5
21	3	4	4	5	5
22	5	4	5	4	4
23	4	4	4	4	3
24	5	5	4	4	5
25	4	4	4	5	4
26	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3
28	2	4	4	4	4

NO	PELAYANAN (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
29	2	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	3	3	3
32	5	5	4	3	4
33	4	4	3	3	5
34	4	4	3	5	5
35	5	5	5	5	5
36	4	3	4	3	4
37	5	5	5	5	5
38	3	4	3	5	5
39	2	3	3	3	3
40	4	5	5	5	4
41	3	3	3	3	3
42	4	4	5	4	4
43	5	5	3	3	5
44	3	4	4	4	4
45	3	3	4	4	5
46	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	5
50	5	4	4	4	4
51	4	5	4	5	4
52	5	4	5	4	5
53	5	4	5	4	5
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	4	5	4	5	4
57	4	5	2	4	5
58	3	3	3	4	3

NO	PELAYANAN (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
59	5	5	5	4	4
60	4	4	4	4	3
61	4	3	3	4	3
62	4	4	4	3	4
63	3	4	4	3	3
64	4	3	4	4	4
65	5	4	2	4	5
66	4	4	3	4	4
67	5	4	5	4	5
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	5	5
70	2	3	3	3	2
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	3
79	4	4	5	4	4
80	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4
82	5	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4
85	4	5	4	5	4
86	4	5	5	3	4
87	4	4	4	4	4
88	4	5	4	4	4

NO	PELAYANAN (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
89	5	5	4	4	4
90	4	4	5	5	5
91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4
93	5	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4
95	2	4	4	4	3
96	5	5	5	5	4
97	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4
100	4	4	3	3	3

#### 4. Keputusan Nasabah (Y)

NO	KEPUTUSAN NASABAH									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
6	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
11	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4

NO	KEPUTUSAN NASABAH									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
16	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	2	4	2	2	4	2	3
20	5	3	4	4	3	3	4	2	5	5
21	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
22	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
24	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
25	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
26	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3
27	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4
28	4	4	2	3	4	4	5	3	3	3
29	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4
33	3	5	5	5	3	2	3	2	3	4
34	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5
35	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
39	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
40	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
41	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5
42	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3
43	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5

NO	KEPUTUSAN NASABAH									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
44	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5
46	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
47	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
48	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
50	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
51	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
52	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5
53	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
57	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4
58	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
59	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
60	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
62	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
65	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4
66	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
67	2	5	5	4	5	2	3	5	4	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
70	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	KEPUTUSAN NASABAH									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4
79	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
80	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
82	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
85	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
88	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Taksiran	100	13	25	19.51	2.887
Biaya_Ijarah	100	11	25	19.34	2.900
Pelayanan	100	13	25	20.15	2.496
Keputusan_Nasabah	100	26	50	39.89	4.866
Valid N (listwise)	100				

### Lampiran 4 Uji Validitas

#### 1. Nilai Taksiran (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Taksiran
X1.1	Pearson Correlation	1	.542**	.466**	.294**	.235*	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.542**	1	.591**	.545**	.356**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.466**	.591**	1	.709**	.507**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.294**	.545**	.709**	1	.535**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.235*	.356**	.507**	.535**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Taksiran	Pearson Correlation	.661**	.790**	.861**	.816**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 2. Biaya Ijarah (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Biaya_Ijarah
X2.1	Pearson Correlation	1	.576**	.601**	.479**	.654**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.576**	1	.429**	.449**	.413**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.601**	.429**	1	.489**	.667**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.479**	.449**	.489**	1	.567**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.654**	.413**	.667**	.567**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Biaya_Ijarah	Pearson Correlation	.835**	.715**	.805**	.760**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### 3. Pelayanan (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Pelayanan
X3.1	Pearson Correlation	1	.598**	.449**	.284**	.498**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.598**	1	.464**	.478**	.479**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.449**	.464**	1	.438**	.379**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.284**	.478**	.438**	1	.587**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.498**	.479**	.379**	.587**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.769**	.786**	.726**	.719**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### 4. Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations										Keputusan_Nasabah
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
Y.1	Pearson Correlation	1	.411**	.392**	.410**	.403**	.427**	.357**	.358**	.296**	.409**	.659**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.411**	1	.525**	.419**	.415**	.206	.249	.342**	.325**	.368**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.040	.012	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.392**	.525**	1	.599**	.413**	.267**	.239	.312**	.419**	.432**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.007	.017	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.410**	.419**	.599**	1	.528**	.462**	.363**	.384**	.505**	.467**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.403**	.415**	.413**	.528**	1	.414**	.400**	.518**	.521**	.423**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.427**	.206*	.267**	.462**	.414**	1	.488**	.361**	.450**	.438**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.007	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.357**	.249*	.239*	.363**	.400**	.488**	1	.370**	.498**	.364**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.017	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.358**	.342**	.312**	.384**	.518**	.361**	.370**	1	.346**	.329**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.296**	.325**	.419**	.505**	.521**	.450**	.498**	.346**	1	.472**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.409**	.368**	.432**	.467**	.423**	.438**	.364**	.329**	.472**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.659**	.622**	.673**	.753**	.744**	.674**	.631**	.654**	.699**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

## Lampiran 5 Uji Reliabilitas

### 1. Nilai Taksiran (X1)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

### 2. Biaya Ijarah (X2)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	5

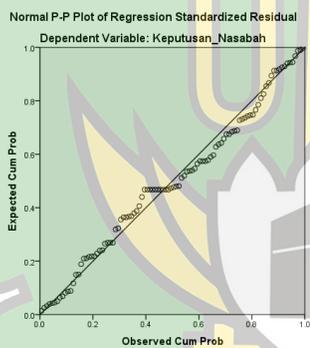
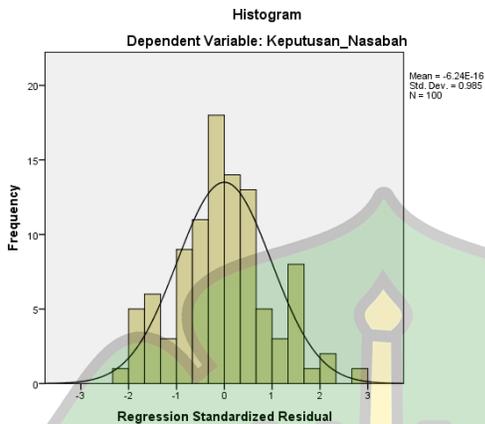
### 3. Pelayanan (X3)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

### 4. Keputusan Nasabah (Y)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

## Lampiran 6 Uji Normalitas



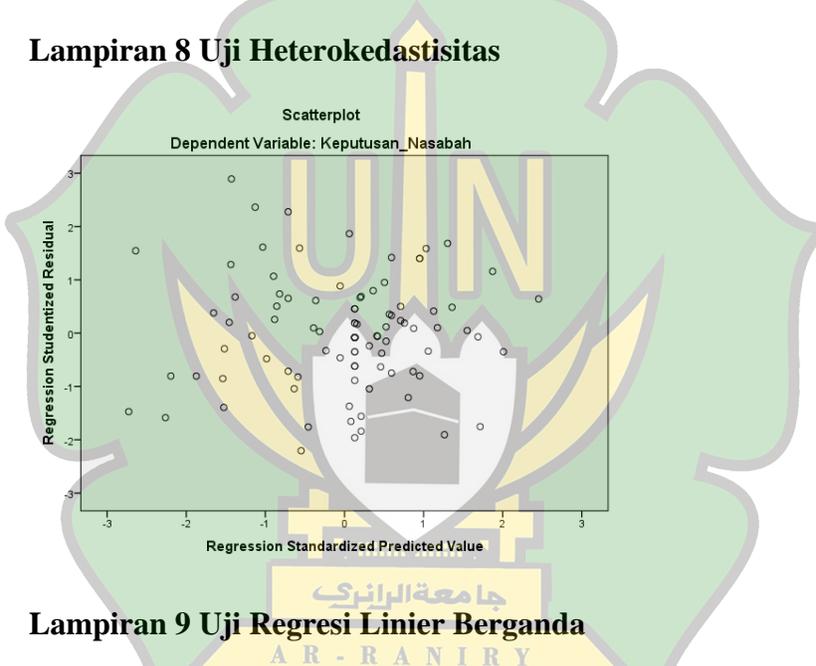
<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68545489
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.062
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.145 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

## Lampiran 7 Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.065	.003		
	Taksiran	3.418	.001	.729	1.372
	Biaya_Ijarah	2.374	.020	.697	1.436
	Pelayanan	3.442	.001	.784	1.276

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

## Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas



## Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.768	3.513		3.065	.003
	Taksiran	.522	.153	.309	3.418	.001
	Biaya_Ijarah	.369	.155	.220	2.374	.020
	Pelayanan	.586	.170	.301	3.442	.001

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

### Lampiran 10 Uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.768	3.513		3.065	.003
	Taksiran	.522	.153	.309	3.418	.001
	Biaya_Ijarah	.369	.155	.220	2.374	.020
	Pelayanan	.586	.170	.301	3.442	.001

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

### Lampiran 11 Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	999.115	3	333.038	23.777	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1344.675	96	14.007		
	Total	2343.790	99			

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Taksiran, Biaya\_Ijarah

### Lampiran 12 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.408	3.743

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Taksiran, Biaya\_Ijarah  
b. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah