

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PEGADAIAN CPS KEUTAPANG ACEH BESAR)



Disusun Oleh:

**RINA ANDRIANI
NIM. 190602348**

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rina Andriani
NIM : 190602348
Program Studi : Ekonomi 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 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. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 01 Juni 2022

Mengetahui,



Rina Andriani

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah
Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian Cps Keutapang Aceh Besar)**

Disusun Oleh:

Rina Andriani
NIM. 190602348

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam Penyelesaian Studi
pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

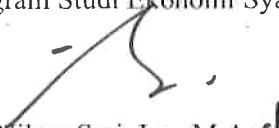
Pembimbing I,


Dr. Muhammad Zulhilmi, MA
NIP. 197204282005011003

Pembimbing II,


Jalaluddin, ST., MA
NIDN. 2030126502

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,


Dr. Nilam Sari, Lc., M.Ag
NIP. 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL

Rina Andriani
NIM. 190602348

Dengan Judul

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian Cps Keutapang Aceh Besar)

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 Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 29 Desember 2022 M
5 Jumadil Akhir 1444 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Dr. Muhammad Zulhilmi, MA
NIP. 197204282005011003

Sekretaris,

Jalaluddin, ST., MA
NIDN. 2030126502

Penguji I,

Ayuniati, S.E., M.Si.
NIP. 197806152009122002

Penguji II,

Intan Qurratulaini, S.Ag., M.Si
NIP. 197612172009122001

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

Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011000



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 Lengkap : Rina Andriani

NIM : 190602348

Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

E-mail : 190602348@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-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir

☐ KKK

☐ Skripsi

☐

yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Di Pegadaian CPS Keutapan Aceh Besar)**

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

☐ *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 : 01 Juni 2022

جامعة الرانيري

AR Mengetahui, RY

Penulis,

Pembimbing I,

Pembimbing II

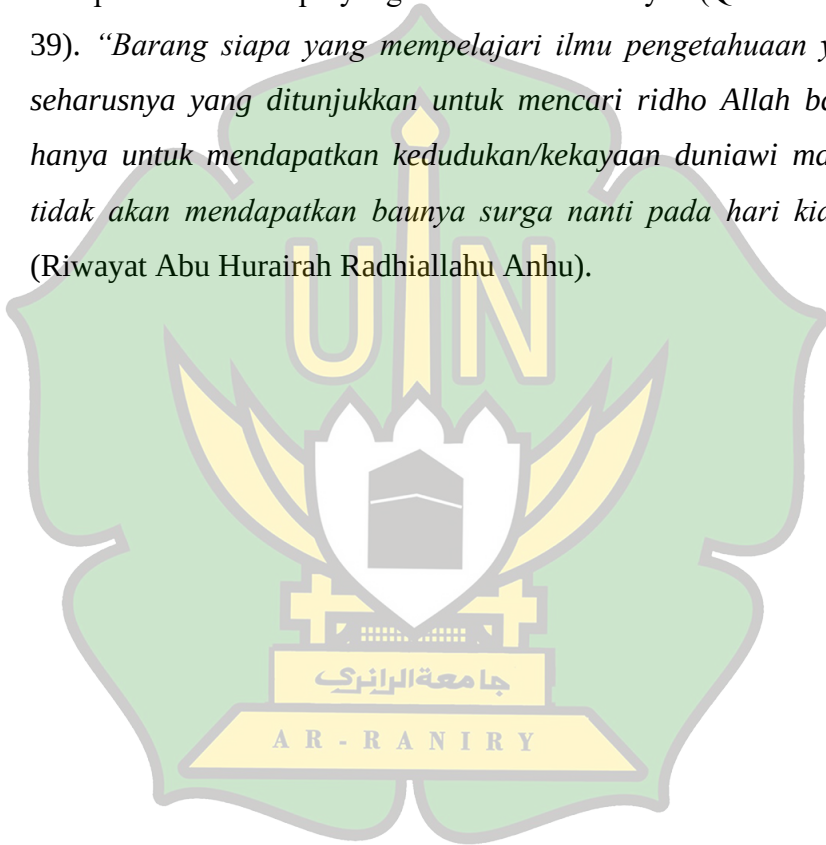
Rina Andriani
NIM. 190602348

Dr. Muhammad Zulfilmi, MA
NIP: 197204282005011003

Jalafuddin, ST., MA
NIDN: 2030126502

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan satu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Ra’d: 11). “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (Q.S An-Najm: 39). *“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yaang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat”* (Riwayat Abu Hurairah Radhiallahu Anhu).



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar)”. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik dan menjadikan kita sebagai insan yang berakhlak mulia serta taat kepada Allah SWT.

Penelitian ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir dan mencapai derajat Strata1 Program Studi Ekonomi Syari'ah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas

akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani,M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nilam Sari, Lc., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiz Maulana,SP,SHi,M,E. selaku ketua Laboratorium dan Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Muhammad Zuhilmi, MA selaku pembimbing I dan Jalaluddin,ST,MA selaku pembimbing II. Terima kasih atas segala ilmu, arahan, dukungan serta motivasi yang telah diberikan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Penasehat Akademik (PA) Khairul Amri, SE, M.si serta seluruh dosen-dosen dan para staf yang mengajar pada Program Studi Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry.
6. Orang tua tercinta, Ayahanda Saiful Bahri dan Ibunda Rosmiati. Terima kasih kepada ayah dan mamak atas segala doa yang menyertai penulis. Cinta dan kasih sayang, pengorbanan, kepercayaan, motivasi, semangat, serta dukungan yang sangat

berpengaruh terhadap penulis dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi ekonomi syariah.

7. Kepada seluruh teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah 2018 terimakasih atas dukungan dan bantuan dalam segala hal. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi bangsa dan Negara.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semua pihak semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini terlepas dari kata sempurna, tetapi penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Banda Aceh, 21 Desember 2022

Penulis,

Rina Andriani

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

1. Konsonan

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

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

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

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
آ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوَلَ

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
أ/ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
يَ	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ
rama: رَمَى
qila: قِيلَ
yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة) R - R A N I R Y

Trasliterasi untuk ta marbutoh 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 atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

<i>raudah al-atfal/raudatul atfal</i> :	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
<i>al-madinah al-munawwarah/</i> :	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
<i>al-madinatul munawwarah</i>	
	طَلْحَةُ :

Catatan:

Modifikasi

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

ABSTRAK

Nama : Rina Andriani
NIM : 190602348
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar)

Pembimbing I : Dr. Muhammad Zulhilmi, MA

Pembimbing II : Jalaluddin, ST., MA

Pegadaian Syariah merupakan pemberian jasa pinjaman untuk menahan harta atau harta tetap hak milik nasabah yang ditahan yang menggunakan sistem gadai dengan menahan sebagian harta yang digadaikan untuk jaminan atas pinjaman uang dan tidak menentukan tarif jasa dari besar uang pinjaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian CPS Keutapang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel penelitian ini sebanyak 96 responden dan peneliti sudah meneliti kepuasan nasabah pada studi Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu mengedarkan kuesioner melalui *google form*. Metode analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Proses menganalisis penelitian ini menggunakan SPSS V26. Hasil pengujian secara simultan diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 4,384 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Dan sedangkan Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara parsial variabel kinerja karyawan (X_2) sebesar 3,957 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah, Pegadaian*

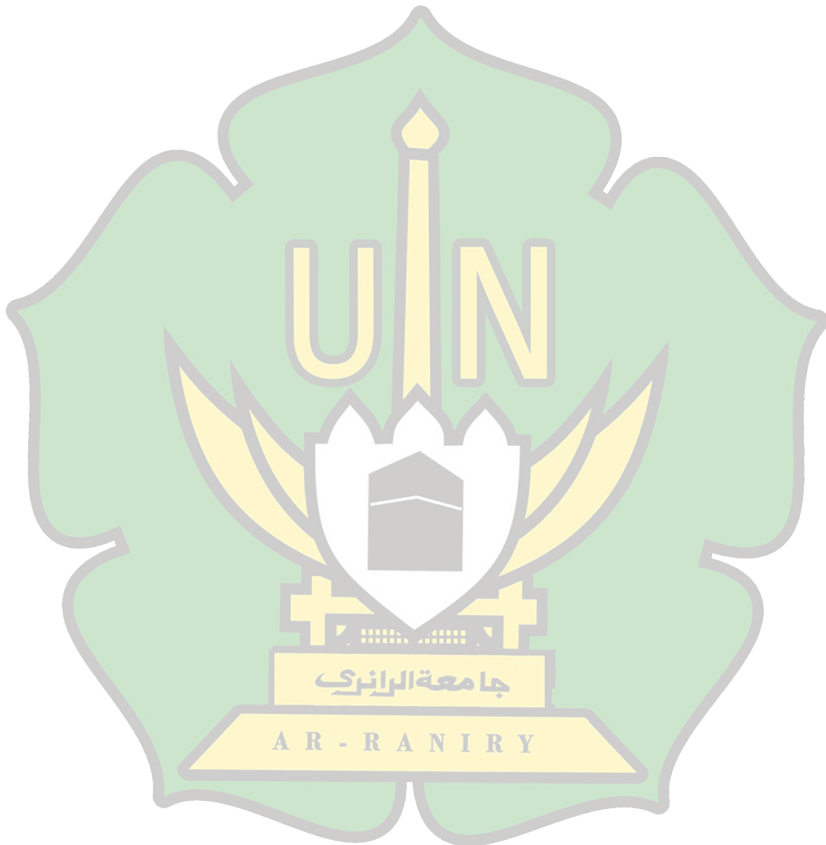
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Masalah	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 12
2.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.1.2 Etika Pelayanan Nasabah.....	14
2.2 Kinerja Karyawan.....	15
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	15
2.2.2 Indikator kinerja Karyawan	18
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	19
2.3 Kepuasan Nasabah	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20
2.3.2 Strategi dalam meningkatkan Kepuasan.....	21
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah	23
2.4 Pegadaian Syariah	25
2.1.3 Indikator kualitas pelayanan	25
2.4.1 Pengertian Pegadaian Syariah.....	32

2.4.2	Landasan Hukum	35
2.4.3	Ketentuan pegadaian Syariah	38
2.4.4	Tujuan dan Manfaat Gadai syariah (<i>Rahn</i>).....	39
2.5	Keterkaitan Antar Variabel.....	40
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	40
2.5.2	Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	41
2.6	Penelitian Terkait	42
2.7	Kerangka Pimikiran.....	50
2.8	Hipotesis.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		53
3.1	Jenis Penelitian	53
3.2	Lokasi Penelitian	53
3.3	Populasi dan Sampel	54
3.3.1	Populasi	54
3.3.2	Sampel	54
3.4	Sumber Data	55
3.4.1	Data Primer.....	55
3.4.2	Data Sekunder	56
3.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Kuesioner	56
3.5.2	Kareteristik Responden.....	57
3.6	Skala Pengukuran	57
3.7	Operasional Variabel Penelitian	58
3.7.1	Variabel Dependen	58
3.7.2	Variabel Independen.....	59
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.8.1	Uji Validitas.....	60
3.8.2	Uji Reliabilitas	61
3.9	Uji Asumsi Klasik	62
3.9.1	Uji Normalitas	62
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	63
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	63
3.9.4	Analisis Regresi Linear Berganda	64
3.10	Uji Hipotesis.....	64

3.10.1 Uji Parsial (Uji T).....	65
3.10.2 Uji Simultan (Uji F)	65
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.....	67
4.2.2 Usia.....	73
4.2.3 Pekerjaan	74
4.2.1 Jenis Kelamin	74
4.3 Analisis Deskriptif.....	75
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	79
4.4.1 Uji Validitas	79
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	81
4.5 Uji Asumsi Klasik	82
4.5.1 Uji Normalitas	82
4.5.2 Uji Multikolinearitas	83
4.5.3 Uji Heteroskedastiditas.....	85
4.5.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	86
4.6 Uji Hipotesis	87
4.6.1 Uji Simultan (Uji F)	88
4.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	89
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	91
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	92
4.7.2 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	96

BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	47
Tabel 3.1	Skala Likert.....	58
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	60
Tabel 4.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (X2)	77
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)	79
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.5	Hasil Reliabilitas.....	81
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	85
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.10	Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel 4.11	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	90
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91



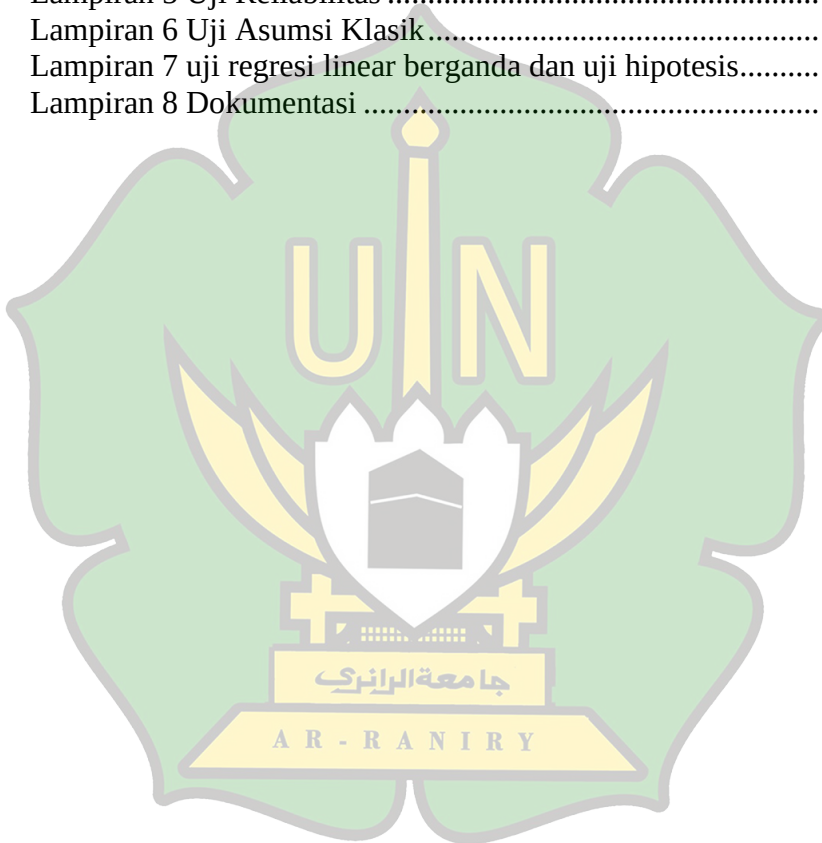
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Data Nasabah 2016 – 2021	3
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	51
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	73
Gambar 4.3	Pekerjaan	74
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 2 Data Tabulasi	115
Lampiran 3 Karakteristik Responden	121
Lampiran 4 Uji Validitas	122
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	125
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 7 uji regresi linear berganda dan uji hipotesis.....	128
Lampiran 8 Dokumentasi	130



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Tidak terkecuali kebutuhan pendanaan, untuk memenuhi kebutuhannya pun semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal salah satunya adalah pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah merupakan pemberian jasa pinjaman untuk menahan harta atau harta tetap hak milik nasabah yang ditahan yang menggunakan sistem gadai dengan menahan sebagian harta yang digadaikan untuk jaminan atas pinjaman uang dan tidak menentukan tarif jasa dari besar uang pinjaman. Harta yang ditahan memiliki nilai ekonomis dengan pihak penahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali harta titipan nasabah dapat diambil dengan jangka waktu tertentu. Dalam hukum perdata, hak gadai hanya berlaku pada benda bergerak sedangkan dalam hukum Islam, gadai berlaku pada seluruh harta, baik harta yang bergerak maupun yang tidak bergerak (Nafis, 2018).

Lembaga pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip-prinsip syariah. Pegadaian

syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbentuk riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komunitas yang diperdagangkan dalam melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil. Hukum gadai syariah dalam hal ini memenuhi prinsip-prinsip syariah berpegang kepada DSN-MUI No,25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juli 2002 tentang gadai menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang untuk jaminan hutang dalam bentuk gadai (Andri, 2010:388).

Mardani (2017) menjelaskan bahwa Lembaga Pegadaian Syariah yaitu suatu bentuk lembaga bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu yang segera. Pegadaian syariah lembaga pemerintahan di bawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negera) dimana lembaga ini hampir sama dengan Bank pada umumnya yang membedakan hanya Pegadaian lebih masyarakat bawahan, dan masyarakat bisa menggadaikan emas, surat BPKB dan lain-lain, sedangkan lembaga Bank lebih mengedepankan pada masyarakat yang membutuhkan dana yang besar. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika. Kemudian baru di lanjutkan dengan berdirinya beberapa cabang di daerah lain seperti ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta. Namun dengan seiring berjalan waktu banyak sekarang sudah cabang yang ada di Aceh.

Pegadaian syariah berhasil mendirikan outlet hingga 611 di seluruh Indonesia, terdiri dari 83 cabang dan 528 kantor unit. Pengadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip Syariah, seperti contohnya sistem administrasi yang mengacu pada asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselarasakan dengan nilai islam (Ahmad & Hamid, 2008).

Salah satu cabang yang ada di Aceh adalah di salah satu kabupaten Aceh Besar, di daerah Keutapang. Kabupaten tersebut merupakan sebuah kabupaten yang terletak di batasan antar Banda Aceh dan Aceh Besar, tepatnya di Jalan Soekarno Hatta Simpang Keutapang, Aceh Besar, Nanggroe Aceh Darussalam (NAD). Berikut data nasabah yang melakukan pegadaian di CPS Keutapang.

Gambar 1.1
Jumlah Data Nasabah 2016 – 2021



Sumber: Pegadaian CPS Keutapang Tahun 2016-2021

Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat peningkatan jumlah nasabah setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pegadaian di CPS

Keutapang memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Pemasaran yang baik dan benar adalah salah satu faktor penting untuk menjaga stabilitas dan kualitas dalam mengembangkan usaha. Pemasaran sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, karena konsep yang awal kali di bangun untuk memenuhi keinginan dan memenuhi tujuan serta visi dan misi perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menjadi point pluss untuk perusahaan itu sendiri, dan tidak lain di bantu oleh para staff kerja yang bekerja dengan baik dan profesional. Pemenuhan kebutuhan pelanggan bukan hanya pada tingkat pemasaran dan penawaran produk saja, melainkan juga di tinjau dari kualitas para karyawan atau staff perusahaan dalam melayani pelanggan (Hastuti & Nasri, 2014).

Bagi beberapa perusahaan, pelanggan mempunyai arti yang sangat penting. Keberlangsungan hidup atau perkembangan perusahaan. Perusahaan atau lembaga yang ingin berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain di tuntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik berupa produk atau pelayanan yang di tingkatkan. Pemuasan pelanggan sendiri secara umum diterima sebagai satu alasan bagi eksistensi, survival dan perkembangan usaha (Candra, 2016). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan

dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan.

Layanan gadai syariah merupakan hasil kerja sama Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*Rahn*” yang bagi Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk “*Rahn*”. Untuk mengelola kegiatan tersebut, Pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha Lainnya (Habiburrahim, 2012).

Kepuasan nasabah mempunyai hubungan khusus dengan kinerja karyawan, kualitas pelayanan, juga kualitas produk pada sebuah lembaga yang menawarkan jasa. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sama sekali tidak boleh diabaikan di dalam sebuah perusahaan yang fokus terhadap jasa perbankan, dikarenakan kepuasan nasabah merupakan bagian yang terpenting dalam mempertahankan kapasitas serta nama baik di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang diberikan baik terhadap nasabah akan lebih sangat cepat diterima dengan terus selalu meningkatkan.

Kualitasnya, karena juga merupakan hal yang sangat terpenting dalam upaya yang dilakukan untuk kontribusi dalam melakukan pendapatan yang berguna untuk mendorong eksistensi perusahaan tersebut (Febriana, 2016).

Kualitas produk dalam perusahaan juga harus diperhatikan, karena konsumen pribadi menginginkan kualitas produk yang paling terbaik diantara yang baik. Untuk mencapai kualitas produk yang baik, maka sangat diperlukan standarisasi kualitas produk yang sesuai dengan tujuan atau yang telah ditentukan, sehingga perusahaan tidak akan merasakan kehilangan kepercayaan terhadap lembaga yang bersangkutan. Kualitas yang perlu di perhatikan oleh perusahaan yaitu menjaga agar standarisasi perusahaan tidak turun, sehingga para nasabah ataupun konsumen dapat tetap menjadi konsumen yang loyal (Ivanta, 2020). Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai sebuah keberhasilan, untuk mencapai itu semua perusahaan memerlukan sebuah strategi untuk dapat menghadapi persaingan yang saat ini semakin hari semakin ketat. Sehingga para perusahaan harus bisa melalui setiap tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Salah satu cara untuk menantisipasi nya perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima oleh masyarakat ataupun nasabah. Salah satu keberhasilan perusahaan dalam mencapai keberhasilannya adalah dengan mencapai atau memperbaiki kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa

yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan para pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Totalitas dari bentuk dan karakteristik barang dan jasa menunjukkan kemampuan nya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang sektor jasa, pemberian Layanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan sebuah hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (kotler, 2020).

Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang keuangan di Kecamatan Keutapang. Pegadaian Syariah walaupun dengan nama yang berbeda, tetapi pada dasarnya menggunakan prinsip gadai syariah. Dalam kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang sangat terpenting, dan sangat banyak perusahaan mengintervensi sumber daya yang ada dalam upaya mereka mempertahankan kepuasan nasabah dan juga terus berupaya untuk mencari informasi cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam upaya untuk membangun hubungan yang baik maka perusahaan perlu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan nasabah melalui memberikan pelayanan yang baik.

Penelitian ini merupakan keberadaan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulkifli, (2018) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah unit tanah merah cabang Pegadaian

soebrantas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada studi tempat dan pengambilan sampel. Dimana sampel yang di ambil nasabah pada unit pegadaian syariah CPS Keutapang Aceh Besar. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?
2. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?

2. Untuk mengetahui Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?
3. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat Penelitian terbagi dua antara lain adalah:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, dan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi penulis Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh
 - b. Bagi Akademik Sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
 - c. Bagi Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar sebagai tambahan informasi dan pengambilan kebijakan oleh di Pegadaian CPS Keutapang.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dalam memahami proposal penelitian ini, maka proposal penelitian ini disusun dalam beberapa bab yang masing-masing terdiri dari sub-sub bab. Lebih jelasnya sistematika penelitian proposal penelitian ini peneliti uraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama menyajikan pendahuluan dari seluruh penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematis penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari teori yang menjelaskan tentang hubungan dengan penelitian yaitu Tentang Kualitas Layanan; Pengertian, etika pelayanan nasabah, indikator pelayanan nasabah, Kinerja karyawan; pengertian, indikator kinerja karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja Karyawan; Pengertian, indikator kinerja karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pegadaian Syariah; Pengertian, landasan hukum, ketentuan pegadaian syariah, tujuan dan manfaat gadai syariah (rahn), keterkaitan antar variabel, hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hubungan kinerja karyawan terhadap

kepuasan nasabah, penelitian terkait, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan metode dan peralatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan, termasuk metode yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, operasional variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknis analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil dan pembahasan yang akan menjelaskan deskripsi temuan dan pembahasan data hasil penelitian sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi yang memuat kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diharapkan bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan, kualitas dapat dicapai apabila suatu perusahaan dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, maka semakin baik pula reputasi yang didapat oleh perusahaan yang menerapkannya. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Tjiptono, 2012).

Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai konsumen internal), menurut Musqari dan dan Huda (2016: 36) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian

penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan, jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing dipasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan juga merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan.

Riska hapsari, (2015) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Daryanto & Setyabudi, (2014) pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Core Service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Jenis pelayanan ini mengenai produk utama yang ditawarkan oleh pihak pegadaian, contohnya gadai emas, gadai non emas, gadai tabungan emas, gadai emas syariah, gadai non emas syariah, gadai kendaraan. Pada kantor pegadaian seperti itu, tentu mereka akan memberikan layanan terkait produk utama. Misalkan dengan memberikan informasi produk, harga dan promo.

2. *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan

pelayanan tambahan tapi sifatnya wajib. Jenis pelayanan ini diberikan sebagai fasilitas tambahan kepada nasabah. Contoh fasilitas kredit yang diberikan pihak pegadaian kepada nasabah. Dengan adanya fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pihak nasabah maka mereka akan merasa puas dan nyaman.

3. *Supporting Service*

Seperti pada *Facilitating Service*, *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan dari pihak “pesaingnya”. *Supporting* adalah pelayanan tambahan tetapi tidak wajib dan disediakan untuk 9 meningkatkan daya saing.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang mana berusaha untuk menyiapkan kebutuhan pelanggan atau nasabah dan memberikan apa yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan yang diharapkannya.

2.1.2 Etika Pelayanan Nasabah

Telah diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai (Kasmir, 2005: 196). Secara

umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok atau mengunyah seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah.
5. Dilarang berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
7. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume maupun suara maupun kata-kata.
8. Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
9. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2015) bahwa

istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sastrohadiwiryo (2013) bahwa kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (*ability*), kemampuan yang dapat dikembangkan (*capacity*), bantuan untuk terwujudnya performance (*help*), insentif materi maupun non materi (*incentive*), lingkungan (*environment*), dan evaluasi (*evaluation*). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (ketrampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk insentif dan non insentif) dan teknologi.

Karyawan adalah setiap orang yang telah menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran atau dalam bentuk tenaga), kemudian menerima balas jasa kembali atau kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Sedarmayanti, (2011:260) karyawan adalah terjemahan dari kata kinerja yang mempunyai makna sebagai karya seorang pekerja. Suatu proses manajemen dari hasil kerja harus mempunyai bukti nyata yang juga bisa diukur.

Dari definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan istilah proficiency yang mengandung arti yang lebih luas. Kinerja

mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Profisiensi dilihat dari tiga segi, yaitu: perilaku-perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam bekerja, hasil nyata atau outcomes yang dicapai pekerja, dan penilaian- penilaian pada faktor-faktor seperti motivasi, komitmen, inisiatif, potensi kepemimpinan dan moral kerja. (Tika, 2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti, kualitas, efesiensi, dan kriteria efektifitas lainnya. Kinerja merefleksikan seberapa baik dan seberapa tepat seorang individu memenuhi permintaan pekerjaan.

Menurut Wijono (2010), kinerja pegawai secara umum adalah merupakan gambaran prestasi yang telah dicapai oleh organisasi atau perusahaan dalam operasionalnya. Kinerja adalah merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Menurut Alfatamma et,al, (2020) Kinerja adalah menggambarkan kinerja sebagai proses berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja individu dengan menyelaraskan dengan yang diinginkan (dan dengan tujuan strategis organisasi) secara informal, sehari-hari, dan secara informasi/sistematis melalui wawancara penilaian dan penetapan tujuan. Pekerjaan yang dilakukan dalam kapasitas manajemen tenaga kerja.

Dari definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan.

2.2.2 Indikator kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu (Sulaksono, 2019) yaitu:

1. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawannya.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja.

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut para pakar adalah sebagai berikut:

Simamora (2016) memberikan definisi kerja karyawan sebagai tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerja yang diberikan. Dengan kata lain kinerja adalah hasil kerja karyawan dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan. Kinerja secara umum dipengaruhi tiga faktor yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan, keahlian latar belakang, dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, *job design*.

Menurut Gibson (2010) ada tiga yang mempengaruhi perilaku dan kinerja yaitu:

1. Variabel individual terdiri dari kemampuan dan keterampilan mental dan fisik, latar belakang keluarga, tingkat sosial dan penghasilan, demografis, umur, asal usul, jenis kelamin.
2. Variabel organisasional terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.
3. Variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa atau bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha.

Menurut Philip Kotler (2010) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak lembaga keuangan bank maupun non bank. Sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan lembaga tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah didefinisikan sebagai pertalian, perhubungan, orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank itu, orang yang menjadi anggota perusahaan asuransi. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (Wahyoedi, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan suatu proses respon terhadap kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya (Suryanto, 2017).

2.3.2 Strategi dalam meningkatkan Kepuasan

Ada beberapa strategi yang dapat dijadikan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Relationship Marketing*

Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan relationship marketing adalah dibentuknya customer database, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. Data base tidak sekedar berisi nama pelanggan tetapi mencakup hal-hal penting lainnya misalnya frekuensi, dan jumlah pembelian, preferensi dan lain sebagainya.

2. *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Melalui pelayanan yang lebih unggul perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga lebih tinggi pada jasanya. Akan ada kelompok konsumen yang tidak keberatan dengan harga mahal tersebut.

3. *Strategi Unconditional Guarantess/Extraordinary Guarantess*

Strategi unconditional guarantess berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan

menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk menggunakan seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Handy Irawan (2015) ada lima yang menentukan tingkat kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk ternyata produk yang digunakan adalah berkualitas.

2. Harga

Untuk konsumen yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

3. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan

4. Faktor emosional

Konsumen merasa bangga menggunakan produk tertentu, yang menjadikan konsumen puas terhadap merek tertentu.

5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk/jasa

Konsumen akan merasa puas apabila transaksi yang dilakukan sangat mudah, tidak berbelit belit, dan efisien.

Dari kelima faktor diatas, kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan karena untuk menarik konsumen sebanyak mungkin, maka pegadaian harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah

2.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Iva Nurdiana (2015) Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara yaitu:

1. Sistem Keluh dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara di antaranya:

- a. *Directly reported satisfaction* (Kepuasan yang dilaporkan langsung), dimana pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
 - b. *Derived dissatisfaction* (Ketidakpuasan yang didapat), pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama.
 - c. *Problem analysis* (Analisa masalah), pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-performance* (Pentingnya-kinerja), dalam teknik ini responden diminta untuk menyusun peringkat berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya elemen tersebut. Selain itu responden diminta menyusun peringkat seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.
3. *Ghost Shopping*
- Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan daya saing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah membeli atau telah beralih menjadi pelanggan perusahaan lain, yang diharapkan adalah informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

2.4 **Pegadaian Syariah**

2.1.3 **Indikator kualitas pelayanan**

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan meliputi lima Indikator (Tjiptono & Gregious, 2012: 76), yaitu:

1. *Compliance* (kepatuhan)

kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi. Dalam aplikasinya dilapangan dimensi compliance ini di lakukan oleh karyawan sebagai pelaku layanan di BankSyariah sebagai bentuk nilai ketauhidannya.

2. *Tengibles* (bukti langsung),

yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kesimpulanya Tangible yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Maksudnya yaitu mulai dari peralatan, perlengkapan, serta sarana dan prasarana lainnya. Salah satu catatan penting bagi pelaku pelayanan publik, bahwa dalam menjalankan operasional haruslah memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola atau petugasnya dalam hal penampilan yang sesuai dengan tuntutan syariat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-A'raf ayat 26:

يُنَبِّئُ عَادَ۞مَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّورِي سَوْءَ۟تَكَمۡ وَرِيشَآءَ وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ
ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۚ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَ۟تِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ٢٦

Artinya:

“Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik, yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (Qs. Al-Araf [7]:26)

Dari sini dapat dipahami dua fungsi dari sekian banyak fungsi pakaian. Pertama, sebagai penutup bagian-bagian tubuh yang dinilai oleh agama atau dinilai oleh seseorang atau masyarakat sebagian buruk bila dilihat, dan yang kedua, adalah sebagai hiasan yang menambah keindahan pemakainya. Ini memberikan isyarat bahwa agama memberi peluang yang cukup

luas untuk memperindah diri mengespresikan keindahannya (Shihab, 2008: 58).

1. *Realibility* (Keandalan)

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Kesimpulan *realibility* Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan Artinya, walaupun harus dengan segera tapi harus bersikap sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al- Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۚ ٢١

Artinya :

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suriteladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (Kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah” (Qs. Al-Azab [33]:21).

Ayat ini memberikan gambaran kepada manusia untuk selalu berakhlak baik seperti yang dicontohkan Rasulullah SAW. Karena pada diri Rasulullah SAW telah terdapat suri tauladan yang baik, baik dalam ibadah maupun dalam bermuamalah.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kesimpulan dari *responsiveness* Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan. Apabila tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah yang sudah kita miliki akan berpaling. Berkaitan dengan hal ini Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Maidah ayat1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَتُكُمْ أَنَا مَا يُتْلَىٰ

عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصِّدِّ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang

akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” (Qs. Al-maidah [5]:1.

Ayat ini menjelaskan bahwa segala macam akad, janji dan kontrak, dan sebagainya diakui dalam Islam, dan wajib diteguhi dan dipenuhi, apabila dipungkiri ia telah menjelaskan diri dari ciri-ciri orang beriman.

3. *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kesimpulan *Emphaty* Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Artinya kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, untuk selalu

berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nahl ayat 90:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۙ ۙ﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Qs. An Nahl [16]:90).

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT menyuruh manusia agar berlaku adil, berbuat kebaikan dan saling menolong serta memberi satu dengan yang lainnya agar terjalin suatu persaudaraan yang harmonis dalam kehidupan.

4. Assurance (Jaminan)

yaitu kepastian pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. Komunikasi
- b. Kredibilitas

- c. Keamanan
- d. Kompetensi
- e. Sopan santun

Assurance adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Artinya kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan menimbulkan rasa aman serta pertanggungjawaban atas kesalahan yang dilakukan kepada nasabah. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Azhab ayat 72

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ۝ ٧٢

Artinya:

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit bumi dan gunung-gunung. Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh” (Qs. Al-Azab [72]:21).

Ada beberapa pendapat mengenai makna amanah dalam ayat ini. Al-Qurthubi menyatakan, amanah bersifat mencakup seluruh tugas-tugas keagamaan. Ini adalah pendapat jumhur. Asy- Syaukani menukil pendapat Al-Wahdi, bahwa amanah disini menurut pendapat seluruh ahli tafsir adalah ketaatan

dan kewajiban-kewajiban yang penuaiannya dikaitkan dengan hal dan pengabaianya dikaitkan dengan siksa. Sehingga nasabah merasakan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi jika semua karyawan dapat mengemban amanah yang telah diberikan kepadanya. (Freddy, 2006: 30)

2.4.1 Pengertian Pegadaian Syariah

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan rahn dan dapat juga disebut al-habs. Secara etimologis arti rahn adalah tetap dan lama, sedangkan al-habsu berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Sedangkan menurut Sabiq, rahn adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan hutang, sehingga orang yang bersangkutan dapat mengambil sebagian (manfaat) barang itu. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seseorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang bergerak atau berupa barang ternak berada di bawah penguasaan pemberi jaminan sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya (Abdul, 2010). Adapun pengertian rahn menurut Imam Ibnu Qudhanah dalam Kitab Al-Mughni adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk di penuhi dari harganya, apabila berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Sedangkan Imam Abu Zakaria Al-Anshary dalam Kitabnya Fathul Wahab mendefinisikan rahn adalah menjadikan

benda yang bersifat harta benda sebagai kepercayaan dari suatu yang dapat di bayarkan dari harta benda itu bila utang tidak dibayar.

Rahn berarti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan hutang, dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu seluruh atau sebagian utang yang dapat diterima. Gadai (Rahn) dalam bentuk transaksi yang dilakukan oleh seseorang yang membutuhkan dana, sehingga menggadaikan barang yang dimilikinya sebagai jaminan kepada Bank Syariah dan atas izin Bank Syariah orang tersebut dapat menggunakan barang yang digadaikan dengan syarat harus dipelihara dengan baik. Bank Syariah akan membebaskan biaya jasa gadai sesuai kesepakatan (Zainuddin, 2010).

Pengertian gadai yang ada dalam syariah sedikit berbeda dengan pengertian gadai yang ada dalam hukum positif, sebab pengertian gadai dalam hukum positif seperti tercantum dalam Burgerlijk Wetbook (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) adalah hak yang di peroleh seseorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara di dahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualiaan biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana harus didahulukan (Pasal 1150 KUHP Perdata).

Secara istilah ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh dalam literatur (Soemitra, 2019) yaitu:

1. Ulama Malikiyah, gadai adalah sesuatu yang bernilai yang di ambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang tetap.
2. Ulama Hanafiyah, gadai adalah menjadikan sesuatu barang (marhun) sebagai jaminan terhadap hak piutang (marhun bih) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak piutang (marhun bih) tersebut baik seluruhnya maupun sebagiannya.
3. Ulama Hanabilah, gadai adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang untuk dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayarnya.
4. Ulama Syafiyah, gadai adalah menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayar utangnya.
5. Ensiklopedia Fiqh Muamalah, gadai adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang itu dilunasi atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikan utang.
6. Fatwa DSN MUI No 25/DSN MUI/III/2002, gadai adalah menahan barang sebagai jaminan atas utang.

Dari sejumlah pengertian konsep gadai merupakan suatu bentuk akad pinjaman dengan menahan suatu benda atau hak yang bernilai menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang (anggunan) untuk penguat kepercayaan sehingga dengan adanya

benda yang menjadi tanggungan itu pihak penerima gadai dapat menerima bayaran seluruh atau sebagian utangnya secara sempurna.

2.4.2 Landasan Hukum

1. Al-Quran

Adapun landasan Syariah yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai terhadap pada Qs. Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ ۖ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا ۖ فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَفْنَىٰ مِنْ بَعْضِكُمْ ۖ فليؤدِّ الَّذِي أَوْثَقَ أَمْنَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ ۚ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۚ ٢٨٣﴾

Artinya:

“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Qs. Al-Baqarah[283]:2.

2. Hadis

- a. Dari Abu Hurairah r.a Nabi SAW bersabda-Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dan pemilik yang menggadaikannya ia memperoleh manfaat dan menanggung risikonya.” (H.R Asy Syafii, Al-Daraquthni dan Ibnu Majah).
- b. Nabi bersabda " Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dimiliki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya bagi yang menggunakan kendaraan dan memerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan.” (H.R. Jamaah kecuali Muslim dan An-Nasa’i)
- c. Dari Abu Hurairah r.a Rasulullah bersabda, “Apabila ada ternak digadaikan, maka punggungnya boleh dinaiki (oleh yang menerima gadai), karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaganya). Apabila ternak itu digadaikan, maka air susu yang deras boleh diminum (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaganya). Kepada orang-orang yang naik dan minum maka ia harus mengeluarkan biaya perawatanya.” (H.R Jamaah, kecuali Muslim dan Nasa’i-Bukhari)

Syeikh Muhammad ‘Ali As-Sayis (dikutip dalam Zainuddin Ali, 2008) mengungkapkan bahwa rahn dapat dilakukan ketika dua pihak yang bertransaksi sedang melakukan perjalanan (musafir), dan

transaksi yang demikian ini harus dicatat dalam sebuah berita acara (ada orang yang menuliskannya) dan ada orang yang menjadi saksi terhadapnya. Bahkan ‘Ali As-Sayis menganggap bahwa dengan rahn, prinsip kehati-hatian sebenarnya lebih terjamin ketimbang bukti tertulis ditambah dengan persaksian seseorang. Sekalipun demikian, penerima gadai (murtahin) juga dibolehkan tidak menerima barang jaminan (marhun) dari pemberi gadai (rahin) tidak akan menghindar dari kewajibannya. Sebab substansi dalam peristiwa rahn adalah untuk menghindari kemudharatan yang diakibatkan oleh berkhianatnya salah satu pihak atau kedua belah pihak ketika keduanya melakukan transaksi utang-piutang.

Fungsi barang gadai (marhun) pada ayat diatas adalah untuk menjaga kepercayaan masing-masing pihak, sehingga penerima gadai (murtahin) meyakini bahwa pemberi gadai (rahin) beritikad baik untuk mengembalikan pinjamannya (marhun bih) dengan cara menggadaikan barang atau benda yang dimilikinya (marhun), serta tidak melalaikan jangka waktu pengembalian utangnya itu. Sekalipun ayat tersebut, secara literal mengindikasikan bahwa rahn dilakukan oleh seseorang ketika dalam keadaan musafir. Hal ini, bukan berarti dilarang bila dilakukan oleh orang yang menetap dan/atau bermukim. Jadi, keadaan musafir ataupun menetap bukanlah merupakan suatu persyaratan keabsahan transaksi rahn. Apalagi, terdapat sebuah hadis yang mengisahkan bahwa Rasulullah Saw. Menggadaikan baju besinya kepada seorang

yahudi, untuk mendapatkan makanan bagi keluarganya, pada saat beliau tidak melakukan perjalanan (Zainuddin Ali, 2008).

2.4.3 Ketentuan pegadaian Syariah

1. Rukun gadai
 - a. Shighat adalah ucapan yang berupa ijab dan qabul
 - b. Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (*Fahin*) dan orang yang menerima gadai (*murtahin*).
 - c. Harta atau barang yang akan dijadikan jaminan (*marhun*).
 - d. Utang (*marhun bih*).
2. Syarat Sah Gadai
 - a. Shigat. Syarat shigat tidak boleh terikat dengan ketentuan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang.
 - b. Orang yang berakad. Baik fahin maupun murtahin harus cakap dalam melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat serta mampu melakukan akad.
 - c. Marhun Bih. Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada murtahin merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan maka tidak sah barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.
 - d. Marhun. Harus berupa harta yang bisa dijual dan nilainya seimbang dengan marhun bih, marhun harus

mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan, harus jelas dan spesifik. Marhun itu secara sah dimiliki oleh fahin merupakan harta yang utuh tidak bertebaran dalam beberapa tempat (Fahmi, 2016).

2.4.4 Tujuan dan Manfaat Gadai syariah (*Rahn*)

Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik (Andri Soemitra 2016). Oleh karena itu perum pegadaian bertujuan sebagai berikut:

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

Menurut Syafi'i (2008) Manfaat yang dapat diambil oleh bank dari prinsip ar-rahn adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kemungkinan nasabah untuk lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank
2. Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposit bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (marhun) yang dipegang oleh bank.
3. Jika rahn ditetapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah barang tentu akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.

Adapun manfaat yang langsung didapat oleh bank adalah biaya-biaya konkret yang harus dibayar oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan aset tersebut. Jika penahanan aset berdasarkan fidusia (penahanan barang bergerak sebagai jaminan pembayaran), nasabah juga harus membayar biaya asuransi yang besarnya sesuai dengan yang berlaku secara umum.

2.5 Keterkaitan Antar Variabel

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Evans dan Lindsay dalam buku Roro Lilik Ekowati, kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik. Jika kualitas pelayanan

dipandang dari sudut product based maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda, dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan dilihat dari sudut user based, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan jika dilihat dari *value based* maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan dengan kepuasan harga.

Dalam penelitian Hamzah & Purwati (2019) menyatakan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh bank akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian Valdo dan Silya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.5.2 Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Robbins dalam buku manajemen kinerja. Kinerja merupakan suatu ukuran mencakup koefisien dan efisiensi dalam pencapaian tujuan. Lebih lanjut Prawirosentono mengungkapkan

bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan perusahaan, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik. Kepuasan adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk, setelah pengunjung mendapatkan atau menggunakan layanan (Napitupulu, 2018).

Dalam penelitian Frisca Widyandanda (2012) menyatakan bahwa semakin meningkatnya komunikasi karyawan, koordinasi karyawan dan motivasi kerja karyawan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan Safrida Rahmani (2019) menyatakan bahwa secara parsial kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian di atas dapat dibuktikan bahwasanya ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

2.6 Penelitian Terkait

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 5 (lima) penelitian terkait, yang mana pembahasannya terkait dengan penelitian proposal ini, data-data penelitian yang dimaksud antara lain yaitu:

Chatrin Surya Wijayaningrati & Budiyanto (2015) meneliti tentang “*Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.*” Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam

penelitian ini menggunakan nasabah pada Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan sampling aksidental dengan sampel sebesar 100 orang. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda. Hasil pengujian kelayakan menunjukkan bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil ini menunjukkan variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan fasilitas, lokasi, dan pelayanan cukup besar terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil Pengujian hipotesis juga menunjukkan fasilitas, lokasi dan pelayanan masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun.

Wirdayani Wahab (2017) meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru.*” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder. Penelitian ini diambil dari 200 responden menggunakan regresi linear berganda, teknik dalam pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan convenience sampling, dimana convenience sampling merupakan metode

pemilihan sampel yang dapat dilakukan berdasarkan kemudahan menemui responden. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691. Hal ini berarti bahwa besarnya derajat pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri; Reliability (X1), Responsiveness (X2), Empathy (X3), Assurance (X4) dan Tangible (X5) mampu menjelaskan variabel dependent yang dalam hal ini ditunjukkan oleh peningkatan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,691 atau 69,1%. Selebihnya yaitu 30,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam model penelitian ini. Sedangkan untuk nilai hubungan secara keseluruhan (korelasi komulatif) sebesar 0,831, artinya hubungan antara variabel secara keseluruhan sebesar 0,831 atau 83,1%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan secara keseluruhan antara variabel adalah sangat kuat karena mendekati nilai 1.

Fitri Novianti Pramudya (2019) meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung).*” Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, jenis penelitian bersifat deskriptif analisis. Teknik penelitian ini menggunakan purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah 27 nasabah pembiayaan Ar-Rum BPKB. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuisioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji

reliabilitas dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Mochamad Fachtur Rahman, ST. Salmia, LA & Sri Indriani (2020) meneliti tentang *“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual.”* Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, mengetahui nilai gap dan menentukan prioritas perbaikan. Pengukuran kualitas pelayanan pegadaian menggunakan metode service quality dengan lima dimensi, tangibles (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) menggunakan skala likert dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil perhitungan service quality didapat nilai gap dimensi tangibles (-1.040), reliability (-0.909), responsiveness (-0.722), assurance (-0.800), dan empathy (-0.808) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegadaian yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah sebagai pengguna jasa. Hasil Importance Performance Analysis meliputi (3) Pasti ada petugas yang siap melayani, (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman, (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan, (6) Kedisiplinan waktu pelayanan, (7) Pegawai selalu bersikap adil

dalam melayani sesuai urutan yang datang dan (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik, maksimal dan selalu jelas.

Nurazizah & Dewi Shinta Wulandari Lubis (2021) meneliti tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpong.”* Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 133 responden, pengumpulan sampel menggunakan *Random Sampling* yaitu penentuan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap nasabah populasi untuk dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan formula statistik, dengan model regresi linier berganda yakni analisis jalur yang diolah dengan program SPSS versi 18. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara persial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpong.

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
1	Chatrin Surya Wijayaningrati & Budiyanto (2015)	Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.	Fasilitas, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Hasil ini menunjukkan variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan fasilitas, lokasi, dan pelayanan cukup besar terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun.
2	Wirdayani Wahab (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru.	Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen	Bedasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691. Hal ini berarti bahwa besarnya derajat pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri; Reliability (X1), Responsiveness (X2), Empathy (X3), Assurance (X4) dan Tangible (X5) mampu menjelaskan variabel dependent yang dalam hal ini ditunjukkan oleh peningkatan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,691 atau 69,1%. Selebihnya yaitu 30,9% dipengaruhi oleh

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
				variabel lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam model penelitian ini. Sedangkan untuk nilai hubungan secara keseluruhan (korelasi komulatif) sebesar 0,831, artinya hubungan antara variabel secara keseluruhan sebesar 0,831 atau 83,1%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan secara keseluruhan antara variabel adalah sangat kuat karena mendekati nilai 1.
3	Fitri Novianti Pramudya (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung).	Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
4	Mochamad Fachtur Rahman, ST. Salmia, LA & Sri Indriani (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual.	Tingkat kepuasan, kualitas pelayanan pegadaian	Hasil perhitungan service quality didapat nilai gap dimensi tangibles (-1.040), reliability (-0.909), responsiveness (0.722), assurance (-0.800), dan empathy (-0.808) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan,
				pegadaian yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah sebagai pengguna jasa. Hasil ImportancePerformance Analysis meliputi (3) Pasti ada petugas yang siap melayani, (4) Kondisi lingkungan gedung / kantor bersih dan nyaman, (5) Pegawai berperilaku ramah, baik dan sopan, (6) Kedisiplinan waktu pelayanan, (7) Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan yang datang dan (10) Pegawai melayani pengguna dengan baik maksimal dan selalu jelas

Tabel 2.1-Lanjutan

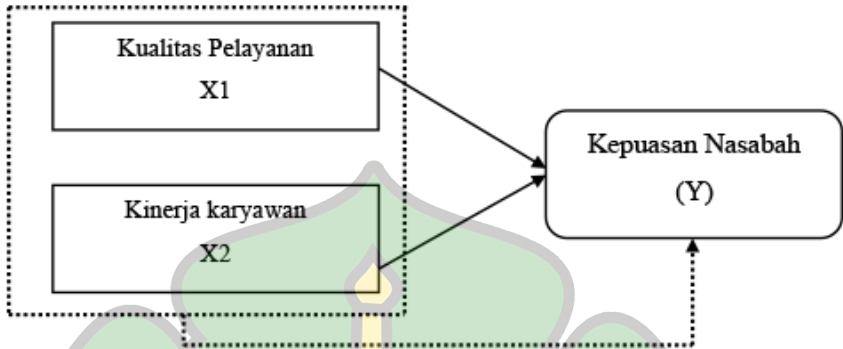
No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
5	Nurazizah & Dewi Shinta Wulandari Lubis (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang	Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen	Secara persial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang.

Sumber: Di olah peneliti (2022)

2.7 Kerangka Pimikiran

Kerangka pikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Berdasarkan analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran teori mengenai masing-masing variabel maka dapat dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



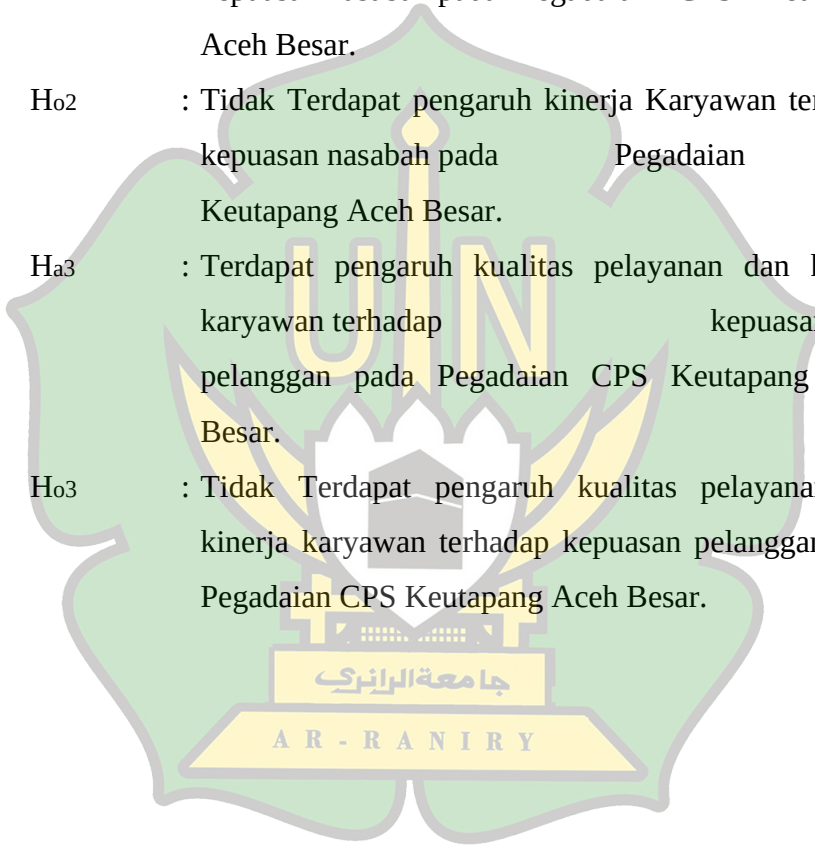
Berdasarkan gambar 2.1 di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kemudian secara keseluruhan kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian secara bersamaan juga terlihat bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan. Oleh karena masih perlu diuji kebenarannya (Sujarweni, 2018). Berdasarkan kajian teori maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ha1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.

- H₀₁ : Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.
- H_{a2} : Terdapat pengaruh kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.
- H₀₂ : Tidak Terdapat pengaruh kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.
- H_{a3} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.
- H₀₃ : Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Sialen (2018:18) mengungkapkan bahwa penelitian kuantitatif yaitu metodologi kuantitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umunya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di t Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Jl. Soekarno Hatta Simpang Keutapang, Aceh Besar, Nanggroe Aceh Darussalam (NAD). Lokasi ini dipilih karna bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar). Penelitian ini dilakukan dalam rentan pada bulan Juni 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2018:117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan dan menurut Silaen (2018:87) Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga disebut universum (*universe*) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati. Adapun berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Berikut Populasi yaitu nasabah CPS pegadaian Keutapang 2016-2021 yaitu pada tahun 2016 = 1.786, pada tahun 2017=2019, pada tahun 2018=2104, pada tahun 2019=2873, Pada tahun 2020=2751, Pada Tahun 2021=2850.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2018:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah Unit Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Adapun Teknik sampling yang digunakan adalah *Stratified Random sampling* yaitu Teknik penelitian bila populasi mempunyai anggota

atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara prposional. (Sugiyono, 2018:81). Untuk mengetahui besaran dari populasi yang akan diteliti, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Slovin*.

Dengan rumus *Slovin*:

(3.1)

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

$$1 + N (e^2)$$

Keterangan:

n : Besaran sampel

N : Jumlah populasi

e : Nilai presisi yang digunakan yaitu 10%.

Perhitungan Hasil Sampel

$$\frac{2400}{1 + 2400(0,5)}$$

$$\frac{2400}{1 + 24}$$

$$\frac{2400}{25}$$

$$= 96 \text{ Sampel}$$

$$25$$

$$= 96 \text{ Sampel}$$

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Husein Umar (2013:42) data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari

wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti, sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Sehingga data sekunder dapat disimpulkan sebagai data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya ataupun data yang diperoleh dari berbagai lembaga dalam bentuk berbagai laporan. Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung melainkan menggunakan data yang sudah tersedia dengan menggunakan dokumen yang dapat diambil dari instansi atau lembaga pemerintahan maupun swasta (Martono, 2011:114).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Walgito (2010) menyatakan bahwa kuesioner penelitian adalah daftar pertanyaan dalam penelitian yang harus dijawab oleh responden. Setelah jawaban responden terkumpul, jawaban itu akan dipelajari dan dianalisis.

Bahri (2018:92), mengatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah ditentukan jawabannya oleh peneliti, responden tinggal memilih dan tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain, sehingga jawaban responden sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.5.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui Google Form dengan jumlah responden sebanyak 96 nasabah. Beberapa karakteristik masing-masing responden yaitu, nama responden (tidak harus diisi) jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Data ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan memahami hasil-hasil penelitian nanti.

3.6 Skala Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner tersebut,

maka menggunakan skala likert. Sugiyono (2018: 93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Jawaban setiap instrument mempunyai ruang dari sangat positif sampai sangat negatif. Item yang bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada sangat setuju, sedangkan item yang bernilai negatif maka angka terbesar diletakan pada sangat tidak setuju (Bahri, 2018:145).

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Nilai Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2018:93)

3.7 Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Dependen

Bahri (2018:130), variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dinamakan variabel terikat karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi variabel bebas. Sugiyono (2018:59)

mendefinisikan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan pelayanan (Y).

3.7.2 Variabel Independen

Variabel bebas (X) ini sering disebut sebagai *variable stimulus*, *predictor*, *abtecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/ terikat (Sugiyono, 2018 :61). Variabel bebas (*independent variable*) merupakan tipe variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain. Keberadaan variabel ini tidak bergantung pada adanya variabel lain atau bebas dari ada atau tidaknya variabel lain. Variabel bebas sering juga dikenal sebagai variabel stimulus, pengaruh dan prediktor (Bahri, 2018:130). Dalam penelitian ini peneliti menjabarkan dua variabel independen yaitu Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan pengaruh Kinerja Karyawan (X2).

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	1. <i>Compliance</i> (Kepatuhan) 2. <i>Tengibles</i> (bukti langsung) 3. <i>Realibility</i> (Keandalan) 4. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 5. <i>Emphaty</i> (Empati) 6. <i>Assurance</i> (Jaminan) (Tjiptono & Gregious, 2012: 76)	Skala likert 1-5
2.	Kinerja Karyawan (X_2)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian (Sulaksono, 2019)	Skala likert 1-5
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Sistem Keluh dan Saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. <i>Ghost Shopping</i> 4. <i>Lost Customer Analysis</i> Iva Nurdiana (2015)	Skala likert 1-5

Sumber: Diolah peneliti (2022)

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Pengertian validitas menurut Sugiyono (2018:267) adalah persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas

adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006:160; Bahri, 2018:105). Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner merupakan instrumen (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian sehingga tiap butir pertanyaan dalam kuesioner harus diukur validitasnya. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Taniredja dan Mustafidah, 2012:42; Bahri, 2018:105). Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan signifikansi 5%. Jika $r \text{ tabel} < R \text{ hitung}$ maka dikatakan valid (Leres, 2018).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2018:268) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat untuk mengukur reabilitas adalah *cronbach' alpha* $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach' alpha* $< 0,60$.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Dalam menggunakan alat analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik, agar hasil dari analisis regresi ini menunjukkan hubungan yang valid.

3.9.1 Uji Normalitas

Ghozali (2016:154) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Penelitian ini melakukan uji normalitas data dengan melihat nilai signifikan dibagian kolmogorov-Sminov dari dalam tabel *Test of Normality*. Dalam uji normalitas, peneliti menggunakan nilai signifikan di bagian Kolmogorov - Smimov karena data yang diuji lebih besar dari pada 50 responden, kriteria dalam Uji *Kolmogorov-smirnov* untuk menentukan hasil salah satunya dapat melihat nilai signifikan atas *Monte Carlo (2-tailed)* atau dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu:

1. H_0 : Hipotesis berdistribusi normal apabila nilai *Monte Carlo Sig (2-tailed)* $> 0,05$.
2. H_1 : Hipotesis berdistribusi normal apabila nilai *Monte Carlo Sig (2-tailed)* $> 0,05$.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:103) mengatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi dalam variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Pengujian ini layak dilakukan untuk penelitian yang variabel independennya lebih dari satu. Metode pengujian yang digunakan yaitu dengan menguji ada tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila salah satu dari nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat diidentifikasi bahwa terdapat masalah multikolinearitas (Husna, 2017).

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016:134) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Glejser. Metode tersebut dilakukan dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (e) dimana:

1. Nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.
2. Nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2018:153) analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel. Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2. Dalam analisis ini dapat dilihat bagaimana variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini menggunakan program SPSS sebagai alat bantu untuk memperoleh hasil yang akurat. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan Konsumen
a	: Konstanta dari Persamaan Regresi
b_1, b_2, b_3	: Koefisien regresi variabel independen
X_1	: Kualitas Pelayanan
X_2	: Kinerja Karyawan
e	: Variabel Pengganggu/Nilai Error

3.10 Uji Hipotesis

Pengertian hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2018:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara

karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori. Hipotesis rumusan atas kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

3.10.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Widjarjono, 2010). Ghazali (2016:171) Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial (individu) dilakukan dengan cara membandingkan T hitung dan T tabel dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Pengujian ini memiliki ketentuan-ketentuan, yaitu:

1. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara individual.
2. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ atau T hitung $< T$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikatnya secara individual.

3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2016:171) menyatakan bahwa uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji simultan dilakukan dengan cara membandingkan F

hitung dan F tabel dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = n-k-1 dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dan memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika probabilitas (signifikansi) < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti berpengaruh secara simultan.
2. Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak berpengaruh secara simultan.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui persentase variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki interval antara 0 sampai 1. Jika nilai R^2 semakin mendekati 1 menandakan hasil untuk model regresi tersebut baik atau variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen sedangkan jika nilai R^2 semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen (Sujarweni, 2015:16).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar

4.1.1 Sejarah Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar

Pegadaian syariah cabang Keutapang terletak di jalan Soekarno Hatta, Simpang Keutapang kecamatan Darul Imarah. Dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, maka sebelumnya dibentuk suatu struktur organisasi yang mencerminkan suatu bagian tugas (kekuasaan) dan tanggung jawab yang jelas. Dengan adanya struktur organisasi pada suatu perusahaan, maka setiap karyawan akan lebih jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga tidak akan terjadi penyimpangan dalam menjalankan tugas pada masing-masing.

4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar

1. Visi

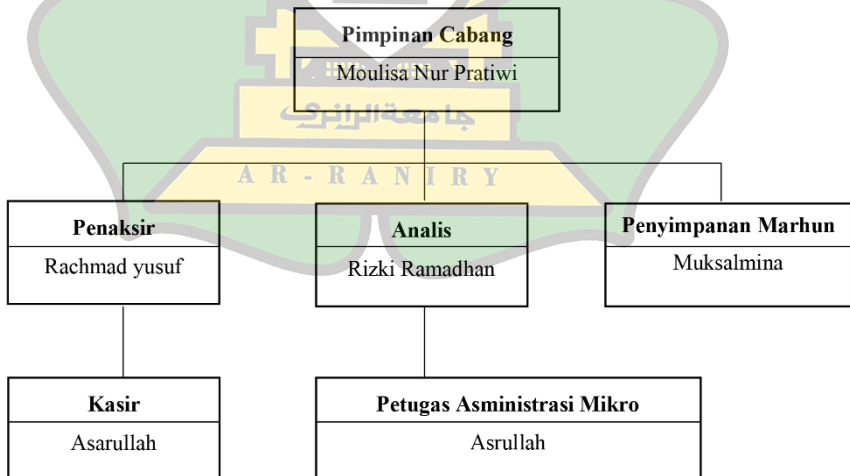
Adapun yang menjadi visi Pegadaian Syariah Cabang Keutapang yaitu sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

2. Misi

- 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 fokus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - c. Praktek manajemen risiko yang kokoh.
 - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

4.1.3 Struktur Organisasi Pegadaian CPS Keutapang

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi



Sumber: Dokumentasi dari pegadaian CPS Keutapang

Ket:

1. Pimpinan Cabang

- 1) Mengurus neraca kerja anggota berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, mengendalikan operasional rahn, usaha, pembagian-pembagian tugas, penatausahaan barang jaminan bermasalah(taksiran tinggi, rusak, dan palsu), mengawasi barang jaminan, pengelolaan modal kerja, pemasaran dan pelelangan konsumen, serta penguasaan sarana dan prasarana.
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pekerjaan bawahan.
- 4) Membimbing bawahan dalam rangka pembinaan pengamanan.
- 5) Menyelenggarakan penata usaha dan laporan kantor cabang Pegadaian Syariah dan UPS.

2. Penaksir

- 1) Penaksir, bertugas menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapantaksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti

kepemilikanya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.

- 3) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.

3. Kasir

- 1) Kasir bertugas melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembelian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang unit layanan gadai syariah.
- 2) Melaksanakan pelunasan uang pinjaman dari nasabah.
- 3) Menerima modal kerja harian dari atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- 5) Membayar uang pinjaman dan kredit nasabah berdasarkan Surat Bukti Kredit yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- 6) Menghitung jumlah uang pelunasan yang diterima dan uang pinjaman yang diberikan.

4. Penyimpana marhun

- 1) Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan marhun selain barang

kantor sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketetapan dan keamanan serta keutuhan marhun.

- 2) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
- 3) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dan perhiasan, agar tercipta keamanan dan keutuhan untuk serah terima jabatan.
- 4) Mengeluarkan barang jaminan emas, perhiasan dan dokumen kredit untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- 5) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.

5. Analis

- 1) Memberikan pelayanan kepada Rahin dengan cepat, mudah, teliti dan prosedural dalam rangka mewujudkan citra perusahaan
- 2) Melakukan pemeriksaan pendahuluan atas permohonan pinjaman Calon Rahin
- 3) Melakukan analisis kelayakan usaha atas usaha calon Rahin sebagai dasar pemberian pinjaman. Petugas fungsional ARRUM bertanggung jawab atas hasil analisis kelayakan usaha. Apabila di kemudian hari terdapat pinjaman yang tidak tertagih akibat

kecerobohan dan/atau perbuatan sengaja dalam melakukan analisis kelayakan usaha, maka kerugian perusahaan yang timbul dibebankan kepada petugas fungsional arrum dibagi proporsional dengan Manajer Cabang Syariah. Pembebanankerugian ini akan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

6. Petugas Adminitrasi Mikro

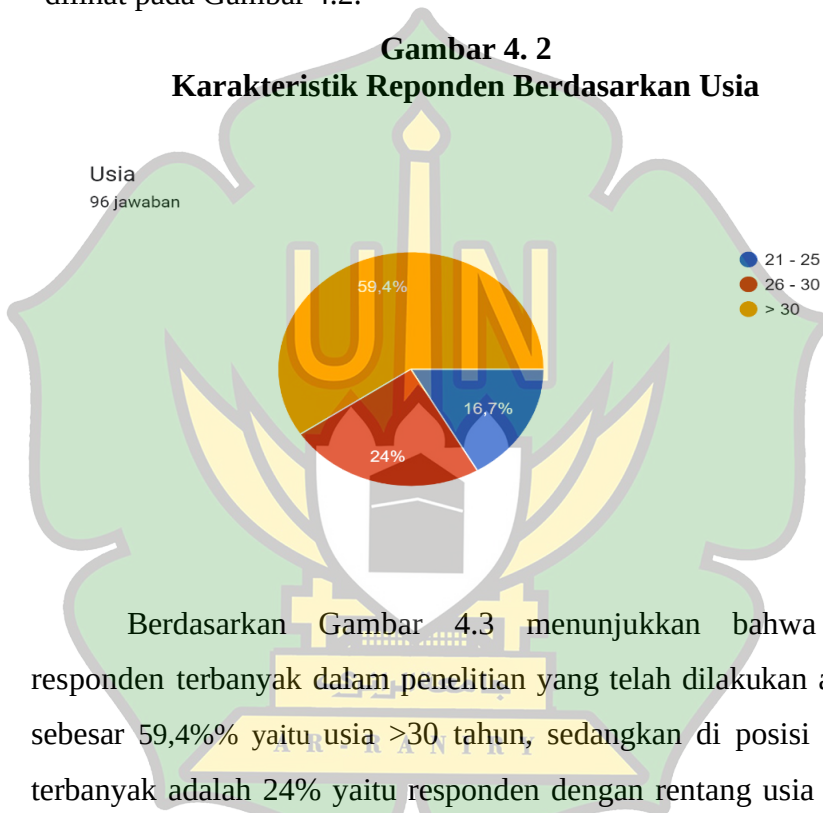
- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.
- 2) Mengorganisasikan pelaksanaan tugas pekerjaan pendukung administrasi dan pembayaran.
- 3) Menimbang pendukung administrasi dan pembayaran dalam rangka pembinaan dan kelancaran tugas pekerjaan.
- 4) Menyimpan dan mengarsip berkas-berkas yang diterima dari bagian kasir.
- 5) Menyimpan sarana kerja agar pemberian kredit gadai berjalan dengan lancar.
- 6) Menyiapkan Berita Acara Penyelesaian Hutang Piutang.
- 7) Memberikan pelayanan kerja agar nasabah dengan cepat, mudah dan amandalam rangka mewujudkan citra perusahaan.

4.2 Responden

4.2.2 Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.2.

Gambar 4. 2
Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

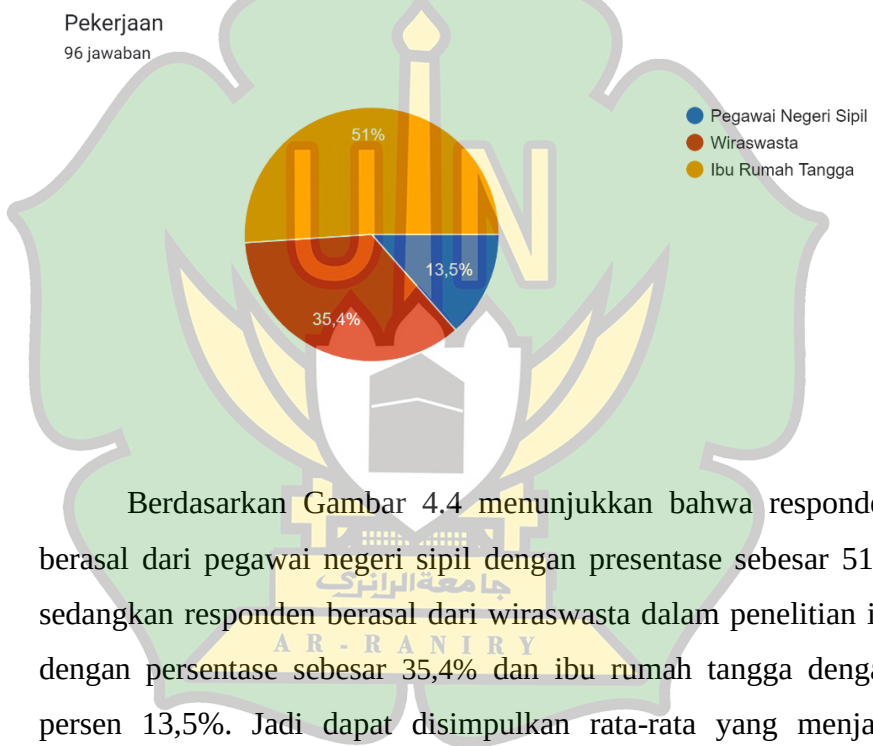


Berdasarkan Gambar 4.3 menunjukkan bahwa usia responden terbanyak dalam penelitian yang telah dilakukan adalah sebesar 59,4%% yaitu usia >30, tahun, sedangkan di posisi kedua terbanyak adalah 24% yaitu responden dengan rentang usia 26-30 tahun dan yang paling sedikit 16,7% dengan usia 21-25 tahun berjumlah. Jadi dapat disimpulkan rata-rata yang menjadi responden yang melakukan pegadaian berusia >30.

4.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan berasal dari keluarga pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4. 3
Pekerjaan



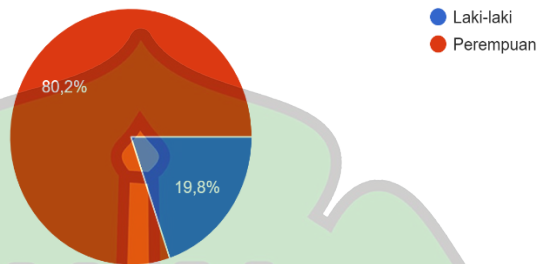
Berdasarkan Gambar 4.4 menunjukkan bahwa responden berasal dari pegawai negeri sipil dengan presentase sebesar 51% sedangkan responden berasal dari wiraswasta dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 35,4% dan ibu rumah tangga dengan persen 13,5%. Jadi dapat disimpulkan rata-rata yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu ibu rumah tangga.

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.1.

Gambar 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
96 jawaban



Berdasarkan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari 96 sampel yang berjenis kelamin laki – laki berjumlah 19,8% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 80,2%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini di dominasi oleh perempuan.

4.3 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:147) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

1. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk

mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2015). Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat ditabel 4.1

Tabel 4.1
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS	Modus
1.	Pihak pegadaian sudah mematuhi prinsip-prinsip yang sesuai dalam Islam.	1	1	1	55	38	4
2.	Pihak Pegadaian mampu menunjukkan bukti langsung dari setiap kinerja yang mereka lakukan	0	1	2	40	53	5
3.	Pihak Pegadaian mampu memberikan pelayanan yang baik dengan akurat dan memuaskan.	1	0	4	40	51	5
4.	Pihak Pegadaian mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.	1	0	2	37	56	5
5.	Pihak Pegadaian mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.	1	0	3	52	41	4

Tabel 4.1-Lanjutan

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS	Modus
6.	Pihak Pegadaian mampu memberikan kepastian pengetahuan dan menumbuhkan rasa percaya para nasabah.	1	0	1	52	42	4
Modus							5

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada setiap pertanyaan adalah setuju dengan nilai 5, yang berarti responden memiliki tanggapan “Sangat Baik” terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

2. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (X2)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Masram,2017). Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan dapat dilihat di tabel 4.2.

Tabel 4.2
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (X2)

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS	Modus
1.	Merasa puas dengan kualitas kerja dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawannya.	0	2	0	56	38	4

Tabel 4.2-Lanjutan

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS	Modus
2.	Kuantitas jumlah uni dan jumlah siklus aktivitas yang diseaikan setiap tahun mengalami peningkatan	0	1	4	39	52	5
3.	Karyawan mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu dan menghasilkan output yang maksimal	0	1	2	36	57	5
4.	Evektivitas karwayan yang maksimal mampu meningkatkan hasil dari setiap unit sumber daya	1	1	4	39	51	5
5.	Karyawan mampu meningkatkan komitmen kerja yang sesuai dengan keinginan nasabah	1	0	0	39	56	5
Modus							5

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada setiap pertanyaan adalah setuju dengan nilai 5, yang berarti responden memiliki tanggapan “Sangat Baik” terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan.

3. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan konsumen (Tjiptono 2015). Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah dapat dilihat ditabel 4.3

Tabel 4.3
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)

	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS	Modus
1.	Pihak Pegadaian mengizinkan nasabah dalam berpendapat terhadap kepuasanya.	1	0	2	61	32	4
2.	Pihak Pegadaian setiap tahunnya melakukan survei untuk memastikan kepuasan nasabah.	1	0	2	32	61	5
3.	Pihak Pegadaian memberikan kemudahan dalam melakukan pembiayaan.	1	1	1	43	50	5
4.	Adanya hubungan yang baik antara nasabah dan karyawan pada saat bertransaksi sesama nasabah dan karyawan.	1	0	2	30	63	5
Modus							5

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada setiap pertanyaan adalah setuju dengan nilai 5, yang berarti responden memiliki tanggapan “Sangat Baik” terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

4.4 Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikan yang membandingkan nilai R_{hitung} dengan nilai R_{tabel} untuk *degree*

of freedom (df) = n-2. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel atau responden. Jadi, dalam penelitian ini df = 96 - 2 atau df = 94 dengan alpha 5% sehingga didapatkan hasil untuk $R_{tabel} = 0,2006$.

Berikut ini adalah hasil yang diberikan kepada 96 responden dengan memberikan 15 pernyataan dalam 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 6 pertanyaan, kemudian kinerja karyawan (X_2) sebanyak 5 pernyataan dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebanyak 4 pertanyaan. Hasil uji validitas untuk penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	Rtabel	Rhitung	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	KP1	0,2006	0,708	Valid
		KP2	0,2006	0,722	Valid
		KP3	0,2006	0,762	Valid
		KP4	0,2006	0,759	Valid
		KP5	0,2006	0,747	Valid
		KP6	0,2006	0,750	Valid
2	Kinerja Karyawan (X_2)	KK1	0,2006	0,689	Valid
		KK2	0,2006	0,755	Valid
		KK3	0,2006	0,743	Valid
		KK4	0,2006	0,846	Valid
		KK5	0,2006	0,747	Valid

Tabel 4.4-Lanjutan

No.	Variabel	Item Pernyataan	Rtabel	Rhitung	Keterangan
3	Kepuasan Nasabah (Y)	KN1	0,2006	0,862	Valid
		KN2	0,2006	0,808	Valid
		KN3	0,2006	0,840	Valid
		KN4	0,2006	0,817	Valid

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki R hitung positif dan lebih besar di bandingkan dengan R tabel yaitu 0,2006. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel X_1 , X_2 , dan Y dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2005) Tujuan dilakukannya uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui hasil dari pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali terhadap gejala yang sama. Hasil uji realibilitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5

Hasil Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Cronbach'	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,836	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan (X2)	0,817	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,851	Reliabel

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada Tabel 4.10 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan

kepuasan konsumen dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach' alpha* > 0,60. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pernyataan disetiap variabel dinyatakan reliabel (layak) karena memiliki nilai *cronbach' alpha* > 0,60.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Sunjoyo, dkk (2013:54) uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis

4.5.1 Uji Normalitas

Ghozali (2016:154) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov* melalui pendekatan *Monte Carlo*. Hasil dari uji normalitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,29475429
Most Extreme Differences	Absolute	,146
	Positive	,146
	Negative	-,089
Test Statistic		,146
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari *Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan 0,05 yaitu sebesar 0,000 yang artinya nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi tersebut terdistribusi normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:103) menjelaskan bahwa uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu kolerasi antara variabel bebas dalam model regresi linear berganda. Uji multikoleniaritas dilakukan dengan cara melihat *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel. Suatu

model regresi dikatakan terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance		
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	,826	1,315		,628	,532			
kualitas_pelayanan	,337	,077	,445	4,384	,000	,372	2,685	
kinerja_karyawan	,364	,092	,402	3,957	,000	,372	2,685	

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah
Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan hasil uji yang telah dilakukan, yaitu nilai *tolerance* untuk semua variabel 372, jadi > 0,10 maka dapat dikatakan diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas. Jika dilihat dari nilai perhitungan VIF pada semua variabel < 10 dengan nilai 2.685. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui varians dari setiap variabel sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dikatakan homoskedastisitas. Model regresi yang baik apabila terjadi homoskedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas (Sarjono & Julianita, 2011:66). Metode uji yang digunakan adalah metode Glejser. Metode tersebut dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya (e) dimana nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas dan jika sebaliknya apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,712	,836		4,439	,000
kualitas_pelayanan	,046	,049	,149	,950	,344
kinerja_karyawan	-,182	,059	-,488	-3,109	,002

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser nilai signifikansi untuk semua variabel $> 0,05$ dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan (X_1) = $0,344 > 0,05$, kinerja karyawan (X_2) = $0,02 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini terjadi heteroskedastisitas.

4.5.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini menggunakan 3 variabel dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	0,826	1,315		0,628	0,532
1	kualitas_pelayanan	0,337	0,077	0,445	4,384	0
	kinerja_karyawan	0,364	0,092	0,402	3,957	0

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,826 - 0,337 X_1 + 0,364 X_2 + e$$

Model persamaan pada Tabel 4.9 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,826 menyatakan bahwa jika adanya variabel kualitas pelayanan (X_1) kinerja karyawan (X_2) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,826.
2. Koefisien regresi X_1
Hasil persamaan menunjukkan nilai b_1 sebesar 0,445 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X_1 pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Koefisien regresi X_2
Hasil persamaan menunjukkan nilai b_2 sebesar 0,402 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X_2 pada variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah

hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2017)

4.6.1 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria dalam pengambilan keputusan pada uji F / Simultan ini adalah Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS V26 dan memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti berpengaruh secara simultan.
2. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak berpengaruh secara simultan.

Hasil dari uji simultan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286,743	2	143,372	83,724	,000 ^b
	Residual	159,257	93	1,712		
	Total	446,000	95			

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

b. Predictors: (Constant), kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 83,724 dan F tabel sebesar 2,70 yang diperoleh dari $df = n-k-1 = 96-2-1 = 93$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas), karena nilai F hitung $> F$ tabel atau $83,724 > 2,70$ dan besar signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel independen atau kualitas pelayanan (X_1) kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y).

4.6.2 Uji Parsial (Uji T)

Ghozali (2016:171) Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai T tabel sebesar 1,6612 yang diperoleh dari $df = n-k = 96-2 = 94$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas). Pengujian ini memiliki ketentuan-ketentuan, yaitu:

1. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara individual.
2. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ atau T hitung $< T$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikatnya secara individual.

Hasil dari uji parsial atau uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	0,826	1,315		0,628	0,532
1	kualitas_pelayanan	0,337	0,077	0,445	4,384	0
	kinerja_karyawan	0,364	0,092	0,402	3,957	0

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.11 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil uji T diperoleh nilai T hitung kualitas pelayanan (X_1) sebesar 4,384 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji T diperoleh nilai T kinerja karyawan (X_2) sebesar 3,957 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menguji seberapa besar nilai presentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,635	1,309

a. Predictors: (Constant), kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,643, artinya adalah faktor yang mempengaruhi pengaruh kualitas layanan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (Studi Di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar) sebesar 64,3% oleh faktor kinerja karyawan sedangkan sisanya adalah sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji T diperoleh nilai T hitung kualitas pelayanan (X_1) sebesar 4,384 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Dari hasil regresi linear berganda tabel 4.9 Hasil persamaan menunjukkan nilai b_1 sebesar 0,445 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X_1 pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah.

Salah satu catatan penting bagi pelaku pelayanan publik, bahwa dalam menjalankan operasional haruslah memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola atau petugasnya dalam hal

penampilan yang sesuai dengan tuntutan syariat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-A‘raf ayat 26:

يَبْنِيْٓءَادَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَیْكُمْ لِبَاسًا یُّوْرِیْ سَوْءَاتِکُمْ وَرِیْشًا وَلِبَاسُ
التَّقْوٰی ذٰلِکَ خَیْرٌ ذٰلِکَ مِنْ ءَاٰیَتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ یَذَّکَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya:

“Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik, yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (Qs. Al-Araf [7]:26)

Berikut merupakan penjelasan mengenai Q.S Al-A‘raf ayat 26, Allah menyeru kepada anak-cucu Adam dan memperingatkan nikmat yang begitu banyak yang telah dianugerahkan-Nya agar mereka tidak melakukan maksiat, tetapi hendaklah mereka bertakwa kepada-Nya, dimana saja mereka berada. Sabda Nabi Muhammad SAW: "Bertaqwalah kepada Allah di mana pun engkau berada." (Riwayat at-Tirmidzi dari Mu'adz bin Jabal) Allah yang menurunkan hujan dari langit, yang menyebabkan tumbuhnya kapas, rami, wool dan sebagainya yang kesemuanya itu dapat dijadikan bahan pakaian sesudah diolah untuk dipakai menutupi aurat kita, tubuh kita dan untuk menahan panas dan dingin dan dipakai dalam peperangan untuk menahan senjata (baju besi) pakaian juga bisa dijadikan keindahan sebagai perhiasan, satu hal yang disukai oleh Allah

sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW "Sesungguhnya Allah itu sangat indah, menyenangkan keindahan." (Riwayat Muslim dan at-Tirmidzi dari Ibnu Mas'ud). Ini semua merupakan pakaian dan keindahan lahiriah. Di samping itu ada lagi macam pakaian yang sifatnya rohaniyah yang jauh lebih baik dari pakaian lahiriah tadi, karena ia dapat menghimpun segala macam kebaikan, yaitu takwa kepada Allah. Sabda Nabi Muhammad SAW: "Hendaklah kamu bertakwa kepada Allah, karena sesungguhnya takwa itu menghimpun segala kebaikan". (Riwayat Abu Ya'la dari Abu Sa'id).

Pada ayat-ayat yang lalu ditegaskan bahwa Allah menyuruh Adam dan istrinya keluar dari surga dan bertempat tinggal di bumi, dan dijelaskan pula bahwa setan adalah musuhnya yang sangat berbahaya. Pada ayat-ayat berikut Allah memberikan peringatan dan tuntunan kepada anak keturunan Adam akan hal-hal yang dapat memberi mereka manfaat di dunia, dan peringatan terhadap setan yang senantiasa berusaha menyesatkannya. Wahai anak cucu Adam! Ingatlah dan bersyukurlah pada Kami dengan menaati perintah Kami, karena sesungguhnya Kami telah memberikan karunia kepadamu dengan menyediakan kemudahan untuk mendapatkan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, yakni dengan menghambakan diri kepada Allah dengan penuh ketulusan dan kecintaan, itulah yang lebih baik, karena hal tersebut akan mendatangkan kebahagiaan, meraih kecintaan Allah, dan menyelamatkan kamu dari azab Allah. Demikianlah Allah menceritakan tentang Adam dan istrinya. Hal

tersebut merupakan sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan dengan kisah tersebut mereka, yakni manusia, menjadi ingat dan dapat mengambil pelajaran, bahwa siapa pun yang menyalahi perintah Allah dan melanggar larangan-Nya akan mendapatkan murka Allah.

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an dari karangan Ibnu Katsir ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam surat Al-A'raf ayat 26, Allah SWT menyebutkan anugerah yang telah diberikan-Nya kepada hamba-hamba-Nya, antara lain Dia telah menjadikan untuk mereka pakaian dan perhiasan. Pakaian untuk menutupi aurat, sedangkan perhiasan untuk memperindah penampilan lahiriah. Pakaian termasuk kebutuhan pokok, sedangkan perhiasan termasuk keperluan sampingan. Ibnu Jarir mengatakan bahwa ar-riyasy menurut istilah bahasa Arab ialah perabotan rumah tangga dan aksesoris pakaian. Ali ibnu Abu Talhah meriwayatkan dari Ibnu Abbas, dan Imam Bukhari meriwayatkan pula darinya, bahwa ar-riyasy ialah harta benda. Hal yang sama dikatakan oleh Mujahid, Urwah ibnuz Zubair, As-Saddi, Ad-Dahhak, dan lain-lainnya yang bukan hanya seorang. Al-Aufi meriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa ar-risy artinya pakaian, sedangkan al-disy artinya kemewahan.

4.7.2 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Berdasarkan tabel 4. Hasil uji T diperoleh nilai T kinerja karyawan (X_2) sebesar 3,957 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar. Dari hasil regresi linear berganda tabel 4.9 hasil persamaan menunjukkan nilai b_2 sebesar 0,402 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi X_2 pada variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Binta Malina Azkiya, Hendra Tanjung dan Syarifah Gustiawati (2022) yang mengatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Allah SWT memerintahkan umat islam untuk memenuhi janji. Sumpah atau janji kepada Allah SWT adalah selalu mengesakanNya, tidak menyekutukanNya, sebagaimana telah diteguhkan ketika ruh ditiupkan pada manusia. Janji kepada sesama berarti janji apapun kepada sesama manusia harus ditepati. Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif,

perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Artinya kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nahl ayat 90:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۝﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Qs. An Nahl [16]:90).

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an dari karangan Ibnu Katsir ayat tersebut menjelaskan bahwa Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepada kalian agar kalian dapat mengambil pelajaran. Allah menyebutkan bahwa Dia memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya untuk berlaku adil, yakni

pertengahan dan seimbang. Dan Allah memerintahkan untuk berbuat kebajikan, seperti yang disebutkan oleh Allah dalam ayat yang lain. Dan jika kalian memberikan balasan, maka balaslah dengan balasan yang sama dengan siksaan yang ditimpakan kepada kalian. Akan tetapi, jika kalian bersabar, sesungguhnya itulah yang lebih baik bagi orang-orang yang sabar. Balasan suatu kejahatan adalah kejahatan yang serupa, maka barang siapa memaafkan dan berbuat baik, maka pahalanya atas (tanggungan Allah. (Asy-Syura: 40) dan luka-luka(pun) ada qisasnya. Ali ibnu Abu Talhah telah meriwayatkan dari Ibnu Abbas keterkaitan dengan makna firman-Nya. Sesungguhnya Allah menyuruh (kalian) berlaku adil. (An-Nahl: 90) Yakni mengucapkan persaksian bahwa tidak ada Tuhan selain Allah. Lain pula dengan Sufyan ibnu Uyaynah, ia mengatakan bahwa istilah adil dalam ayat ini ialah sikap pertengahan antara lahir dan batin bagi setiap orang yang mengamalkan suatu amal karena Allah Al-ihsan artinya ialah bilamana hatinya lebih baik daripada lahiriahnya.

Sa'id ibnu Qatadah telah mengatakan sehubungan dengan makna firman-Nya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kalian) berbuat adil dan berbuat kebajikan. (An-Nahl: 90), hingga akhir ayat. Bahwa tiada suatu akhlak baik pun yang dahulu dilakukan oleh orang-orang Jahiliyah dan mereka memandangnya sebagai perbuatan yang baik, melainkan Allah menganjurkannya. Dan tiada suatu akhlak buruk pun yang dahulu mereka pandang sebagai suatu keaiban di antara sesama mereka melainkan Allah melarangnya. Yang paling

diprioritaskan ialah, sesungguhnya Allah melarang akhlak yang buruk dan yang tercela. Karena itulah menurut kami di dalam sebuah hadis disebutkan. Sesungguhnya Allah menyukai akhlak-akhlak yang tinggi dan benci terhadap akhlak-akhlak yang rendah.

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an dari karangan Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia tersebut menjelaskan bahwa Sesungguhnya Allah memerintahkan hamba-hamba-Nya di dalam al-qur'an ini untuk berbuat adil dan berlaku obyektif terhadap hak-Nya, dengan mengesakan-Nya dan tidak mempersekutukan-Nya, dan juga terhadap hak-hak hamba-hamba-Nya dengan memberikan hak kepada orang yang berhak mendapatkannya, juga memerintahkan (orang lain) untuk berbuat baik terhadap hak-Nya dalam beribadah kepada-Nya dan menjalankan kewajiban-kewajiban-Nya sebagaimana yang disyariatkannya dan kepada sesama makhluk dalam ucapan-ucapan dan perbuatan-perbuatan, memerintahkan untuk memberi orang-orang yang masih memiliki hubungan kekerabatan sesuatu yang mewujudkan silaturahmi dan kebaikan bagi mereka, dan melarang dari setiap yang buruk baik ucapan maupun perbuatan dan semua yang diingkari dan tidak disukai oleh syariat seperti zhalim kepada manusia dan menindas mereka. Dan melalui perintah dan larangan ini, Allah menasihati kalian dan meningkatkan dampaknya supaya kalian mengingat-ingat perintah-perintah Allah dan memperoleh manfaat darinya.

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an dari karangan Tafsir as-Sa'di / Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, pakar tafsir abad 14 H

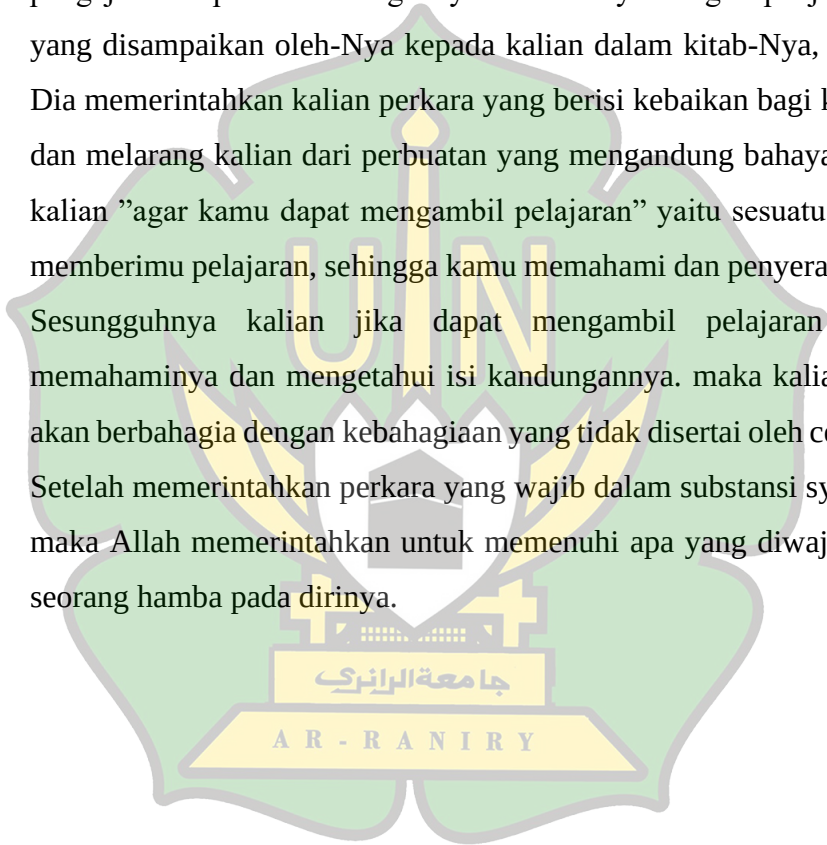
tersebut menjelaskan bahwa sikap keadilan yang Allah perintahkan mencakup keadilan dalam hak Allah dan hak hamba-hamba-Nya, keadilan dalam masalah itu, dengan cara menjalankan hak hak secara sempurna dengan cara memenuhi hak hamba yang Allah wajibkan yang berkaitan dengan kekayaan, fisik dan kombinasi antara keduanya berhubungan dengan hak-Nya dan hak hak para hamba-NYA, bergaul dengan manusia dengan keadilan yang utuh. Setiap pemegang tanggung jawab harus menjalankan kewajiban yang berada dibawah tanggungannya, baik ia memegang kekuasaan tertinggi atau kekuasaan peradilan, atau wakil penguasa maupun wakil hakim. Keadilan hakikatnya adalah segala yang Allah wajibkan atas para hamba dalam kitab-Nya melalui lisan Rasul-Nya dan memerintahkan mereka untuk menjalankannya. Keadilan dalam bermuamalah, adalah engkau berinteraksi dengan mereka pada transaksi jual beli dan transaksi timbal balik lainnya dengan memenuhi segala yang menjadi kewajibanmu jangan sekali kali mengurangi hak mereka, jangan menipu mereka atau memperdayai mereka dan jangan pula menzhalimi mereka. Keadilan wajib (ditegakkan). Dan ihsan merupakan suatu keutamaan yang dianjurkan, hal itu seperti dengan memberi manfaat kepada orang lain dengan harta, fisik, ilmu dan yang lainnya dari berbagai jenis manfaat, sehingga masuk ke dalamnya adalah berbuat ihsan kepada binatang ternak yang dimakan dagingnya ataupun tidak. Secara khusus Allah menyinggung pemberian kepada kaum kerabat, kendatipun suda masuk dalam konteks umum, untuk menekankan

tentang hak mereka dan keharusan untuk menjalin hubungan dengan mereka dan bersikap baik kepada mereka serta bersemangat untuk memenuhinya, masuk dalam pengertian ini, seluruh kaum kerabat, yang dekat ataupun yang jauh. Akan tetapi, semakin dekat hubungan darahnya dengan kita maka ia semakin berhak menerima kebaikan. Firman Allah, "dan Allah melarang dari perbuatan keji" yaitu seluruh perbuatan dosa besar yang dinilai bejat oleh syariat dan fitrah manusia, semisal perbuatan syirik kepada Allah, membunuh tanpa alasan yang diberikan, zina, pencurian, bangga diri, sombong, menghinakan orang lain dan perbuatan keji lainnya. Termasuk dalam makna kemungkaran adalah, setiap dosa dan maksiat yang berkaitan dengan hak Allah sedangkan tindakan permusuhan yaitu setia permusuhan yaitu setiap permusuhan terhadap sesama menyangkut darah, harta, dan kehormatan. Maka ayat ini menghimpun seluruh perintah dan larangan, tidak ada yang tersisa melainkan pasti masuk kedalamnya.

Ini merupakan kaidah yang menjadi acuan dalam perkara perkara parsial lainnya. Setiap persoalan yang menyangkut keadilan, kebaikan atau pemberian kepada kaum kerabat, maka itu termasuk perkara yang Allah perintahkan. (sebaliknya) setiap masalah yang memuat unsur kekejian, kemungkaran atau permusuhan, maka termasuk perkara yang Allah larang.

Melalui ayat ini, dapat diketahui keindahan perintah yang Allah tetapkan, dan keburukan sesuatu yang Allah larang dengan dasar ayat ini pula, ucapan ucapan dan tindakan tindakan yang ada pada

orang orang diperhitungkan dan diacukan kepadanya di setiap kondisi. Maha berkah Allah Dzat yang menjadikan pada firman-firman-Nya unsur hidayah, penyembuh dan cahaya serta pembeda antara segala sesuatu. Karenanya Allah berfirman "Dia memberi pengajaran kepadamu" dengannya. maksudnya dengan penjelasan yang disampaikan oleh-Nya kepada kalian dalam kitab-Nya, maka Dia memerintahkan kalian perkara yang berisi kebaikan bagi kalian dan melarang kalian dari perbuatan yang mengandung bahaya bagi kalian "agar kamu dapat mengambil pelajaran" yaitu sesuatu yang memberimu pelajaran, sehingga kamu memahami dan menyerapnya. Sesungguhnya kalian jika dapat mengambil pelajaran dan memahaminya dan mengetahui isi kandungannya. maka kalianpun akan berbahagia dengan kebahagiaan yang tidak disertai oleh celaka. Setelah memerintahkan perkara yang wajib dalam substansi syariat, maka Allah memerintahkan untuk memenuhi apa yang diwajibkan seorang hamba pada dirinya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Di Pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar), maka diperoleh kesimpulan jawaban dari perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari pengujian dan penelitian yang saya lakukan dalam pengolahan datanya signifikan, akan tetapi hal ini memerlukan penelitian lainnya sebagai pendukung agar memperoleh hasil yang lebih optimal dan akurat.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara simultan diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 4,384 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.

4. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara parsial variabel kinerja karyawan (X_2) sebesar 3,957 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,6612 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang baik disaat melakukan pegadaian CPS Keutapang Aceh Besar.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti dan dapat dijadikan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya diantaranya, yaitu:

1. Bagi pihak Pegadaian Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi.

2. Bagi Uin Ar Raniry

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh untuk memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam penciptaan ide-ide penelitian baru.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat umum mengenai pegadaian syariah sehingga mereka untuk menggunakan jasa pada pegadain syariah



DAFTAR PUSTAKA

Abdul Ghofur Anshori, 2010, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Ctk. Pertama, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 33.

Andri Soemitra 2010, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta, Kencana

Ahmad, R, Hamid, A. 2008, *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim

Asmadi Alsa, 2004, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, (yogyakarta: Pustaka Pelajar), hal. 13

Ali zainuddin, 2008, *Hukum Gadai Syariah*, jakarta; Sinar grafika

Arikunto, S., (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi VI. Jakarta. Rineka Cipta.

Bahri. (2018). *Kewirausahaan Islam : Penerapan Konsep Berwirausaha dan Bertransaksi Syariah dengan Metode Dimensi Vertikal (Hablumminallah) dan Dimensi Horizontal (Hablumminannas)*. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 1(2), 67–87

Candra D Hardiana 2016, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Berperilaku*. Studi Pada Penumpang Pesawat Merpati Nusantara Airlines. Tesis. Universitas Brawijaya. Malang.

Cholis Nafis, 2012, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta, Bambu Wulong

Choukaife, H., Doolaanea, A.A. & Alfatama, M. 2020, *Alginate nanoformulation: Influence of process and selected variables*, *Pharmaceuticals*, vol. 13

- Daryanto, Ismanto. S. 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima. Gaya Media: Malang*
- Febriana, N. I. 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.
- Frisca Widyananda, Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bni Syariah Cabang Malang, *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Volume 10, Nomor 2, tahun 2012, hlm. 171.
- Freddy, Rangkuti, 2006. Teknik Mengukur Startegi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, PT Gramedia Pustaka Pertama: Jaka.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23.Edisi 8*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habiburrahim, M. 2012, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais,
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3 (3).
- Hari Sulaksono. 2019, *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish
- Henry Simamora, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta.
- Ivanta,I.Ariyanto,A.Purwanti,P. 2020 , Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Syariah, X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).

Iva Nurdiana Nurfarida, 2015, *Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan*, Modernisasi, Volume 11, Nomor 2, Tahun, hlm. 139.

Kasmir 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga

Kotler, P. Dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama Lupiyoadi, R

Mangkunegara, A, Prabu, 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Masram, Mu'ah 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. (Taman Sidoarjo : Anggota IKAPI). Hlm 138

Martono., N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press.

Mikael Hang Suryanto, 2017, *Metode Riset Dan Analisis Saluran Distribusi* (Jakarta: Gramedia), hlm. 130.

Musqari, Nurul dan Huda, Nurul. 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)*. Perisai, Vol. 2, h. 34-53

Pabundu Tika. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Rodame Monitorir Napitupulu, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung*

Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas, Volume 4, No. 2 Juli.

Romansyah Sahabuddin, 2019, Manajemen Pemasaran Jasa (Makasar: Pustaka Taman Ilmu), hlm. 69.

Safrida Rahmani, 2019, Pengaruh Kinerja Karyawan Frontliner dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba, hlm. 2

Syaifuddin Azwar, 2004, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hal.5.

Shihab, M. Q. 2008. Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Quran Tangerang: Lentera Hati, Cet Ke-1

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2012, Pemasaran Strategic edisi 2, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F 2015 Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta,, hal. 10.2

Wahyoedi, S. Saparso, 2019, Loyaltas Nasabah Bank Syariah (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 32

Wijono, Sutarto 2010, Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.

Zulkifli, Z. 2018. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 1(1), 1-12.

Zulfandi Hamzah, Astri Ayu Purwati, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Journal of Economic Business and Accounting, Volume 3, Nomor 1, hlm. 98

<https://www.merdeka.com/quran/al-araf/ayat-26>

<https://www.merdeka.com/quran/al-ahzab/ayat-21>

<https://www.merdeka.com/quran/al-maidah/ayat-1>

<https://www.merdeka.com/quran/an-nahl/ayat-90>

<https://www.merdeka.com/quran/al-ahzab/ayat-72>

<https://www.merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-283>

<https://tafsirweb.com/4438-surat-an-nahl-ayat-90.html>

<https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-16-an-nahl/ayat-90>

<https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-7-al-a'raf/ayat-26>



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PEGADAIAN CPS KEUTAPANG ACEH BESAR)

A. DATA RESPONDEN

Identitas Responden

Usia : Tahun ☐

Jenis kelamin : Laki-laki ☐

Perempuan ☐

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil ☐

Wiraswasta ☐

Ibu Rumah Tangga ☐

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berikut petunjuknya: **R A N I R Y**

1. Daftar pertanyaan yang ada dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur, dan merupakan pendapat pribadi.
2. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk mengetahui penilaian Saudara mengenai hal-hal yang di tanyakan.
3. Jawaban yang anda berikan hanya akan digunakan oleh peneliti sebagai data penelitian untuk penyelesaian skripsi.

4. Berilah jawaban yang paling tepat dengan memberikan tanda checklist ($\checkmark$) pada kotak yang disediakan.
5. Peneliti mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan bantuan Saudara. Alternatif pilihan:

STS :Sangat Tidak Setuju (1)

TS :Kurang Setuju (2)

KS :Kurang Setuju (3)

S :Setuju (4)

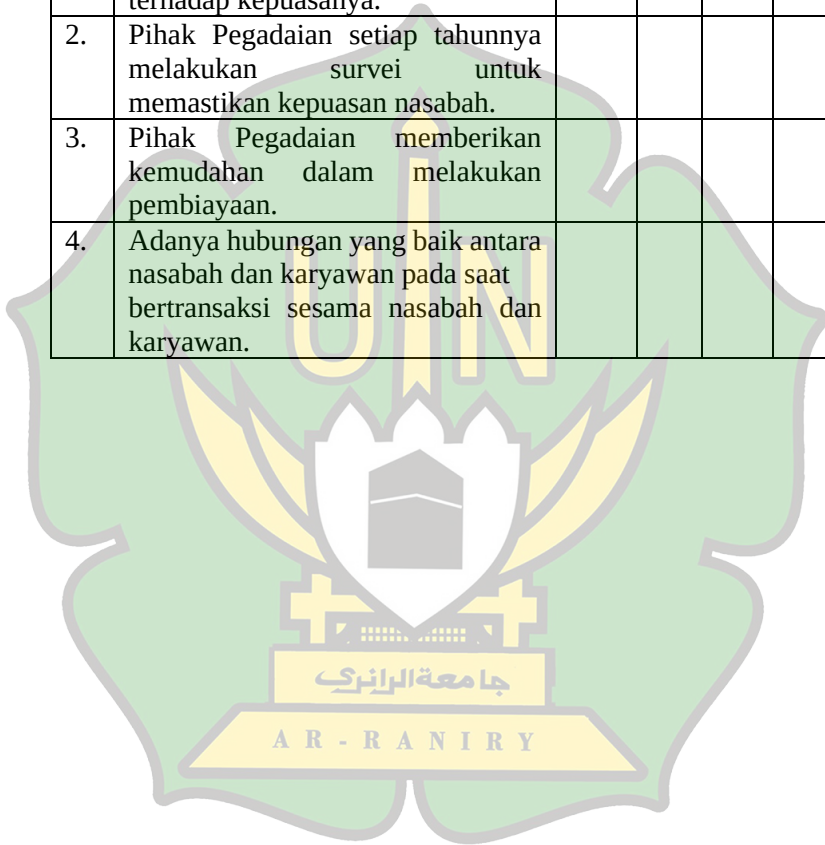
SS :Sangat Setuju (5)

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
Kualitas Pelayanan (X1)						
1.	Pihak pegadaian sudah mematuhi prinsip-prinsip yang sesuai dalam Islam.					
2.	Pihak Pegadaian mampu menunjukkan bukti langsung dari setiap kinerja yang mereka lakukan					
3.	Pihak Pegadaian mampu memberikan pelayanan yang baik dengan akurat dan memuaskan.					
4.	Pihak Pegadaian mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.					
5.	Pihak Pegadaian mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya					

	memahami keinginan nasabah.					
6.	Pihak Pegadaian mampu memberikan kepastian pengetahuan dan menumbuhkan rasa percaya para nasabah.					

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
Kinerja Karyawan (X2)						
1.	Merasa puas dengan kualitas kerja dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawannya.					
2.	Kuantitas jumlah uni dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan setiap tahun mengalami peningkatan					
3.	Karyawan mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu dan menghasilkan output yang maksimal					
4.	Evektivitas karwayan yang maksimal mampu meningkatkan hasil dari setiap unit sumber daya					
5.	Karyawan mampu meningkatkan komitmen kerja yang sesuai dengan keinginan nasabah					

	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
Kepuasan Nasabah (Y)						
1.	Pihak Pegadaian mengizinkan nasabah dalam berpendapat terhadap kepuasannya.					
2.	Pihak Pegadaian setiap tahunnya melakukan survei untuk memastikan kepuasan nasabah.					
3.	Pihak Pegadaian memberikan kemudahan dalam melakukan pembiayaan.					
4.	Adanya hubungan yang baik antara nasabah dan karyawan pada saat bertransaksi sesama nasabah dan karyawan.					



Lampiran 2 Data Tabulasi

4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

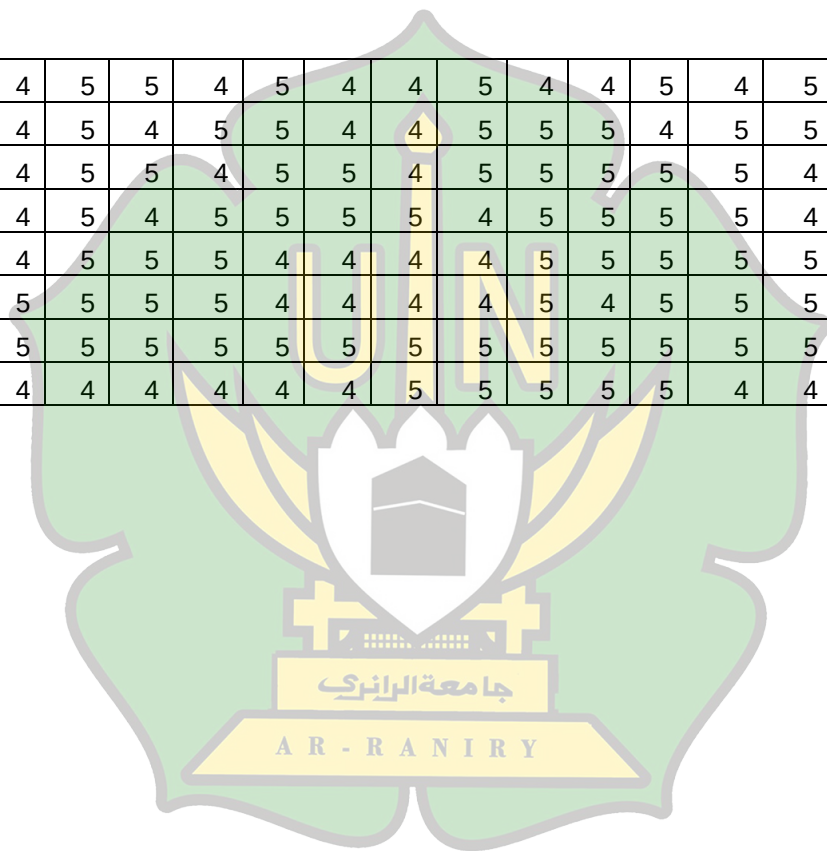
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5

4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5

4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4

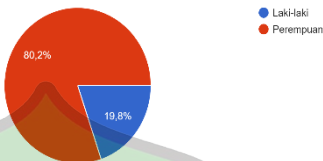
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4



Lampiran 3 Karakteristik Responden

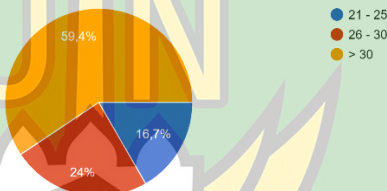
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
96 jawaban



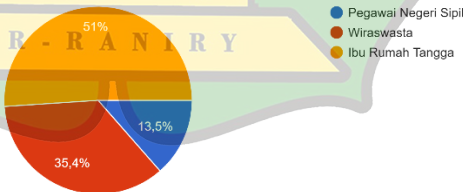
Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

Usia
96 jawaban



Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
96 jawaban



Lampiran 4 Uji Validitas

Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1)

		Correlations				
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP1	Pearson Correlation	1	,327**	,442**	,404**	,468**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KP2	Pearson Correlation	,327**	1	,472**	,530**	,462**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KP3	Pearson Correlation	,442**	,472**	1	,409**	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KP4	Pearson Correlation	,404**	,530**	,409**	1	,446**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
KP5	Pearson Correlation	,468**	,462**	,581**	,446**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96
KP6	Pearson Correlation	,497**	,459**	,442**	,599**	,356**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
TOTALKP	Pearson Correlation	,708**	,722**	,762**	,759**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96

Uji validitas variabel kinerja karyawan (X2)

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
KK1	Pearson Correlation	1	,401**	,318**	,477**	,452**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KK2	Pearson Correlation	,401**	1	,482**	,611**	,435**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KK3	Pearson Correlation	,318**	,482**	1	,578**	,461**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KK4	Pearson Correlation	,477**	,611**	,578**	1	,508**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
KK5	Pearson Correlation	,452**	,435**	,461**	,508**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96
TOTALKK	Pearson Correlation	,689**	,775**	,743**	,846**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96

Uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y)

		Correlations				
		KN1	KN2	KN3	KN4	TOTALKN
KN1	Pearson Correlation	1	,615**	,629**	,629**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KN2	Pearson Correlation	,615**	1	,579**	,501**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KN3	Pearson Correlation	,629**	,579**	1	,581**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96
KN4	Pearson Correlation	,629**	,501**	,581**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96
TOTALKN	Pearson Correlation	,862**	,808**	,840**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas variabel kualitas pelayanan (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,836	6

Uji reliabilitas variabel kinerja karyawan (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,819	,817	5

Uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,851	,851	4

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,29475429
Most Extreme Differences	Absolute	,146
	Positive	,146
	Negative	-,089
Test Statistic		,146
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolineraitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,826	1,315		,628	,532		
kualitas_pelayanan	,337	,077	,445	4,384	,000	,372	2,685
kinerja_karyawan	,364	,092	,402	3,957	,000	,372	2,685

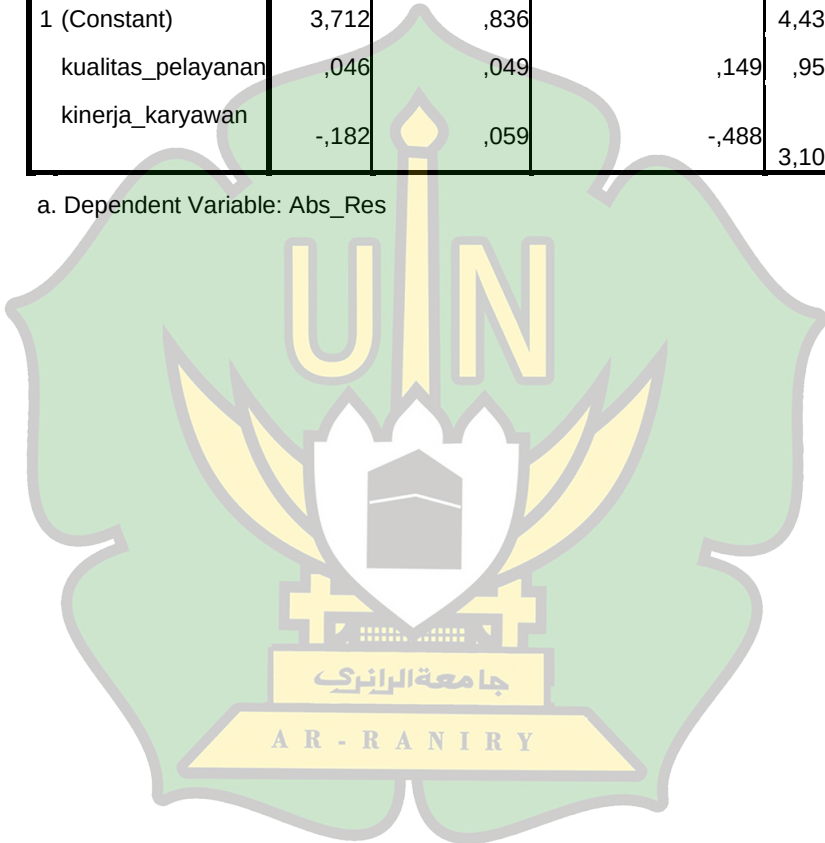
a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,712	,836		4,439	,000
kualitas_pelayanan	,046	,049	,149	,950	,344
kinerja_karyawan	-,182	,059	-,488	3,109	,002

a. Dependent Variable: Abs_Res



Lampiran 7 uji regresi linear berganda dan uji hipotesis

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,826	1,315		0,628	0,532
1 kualitas_pelayanan	0,337	0,077	0,445	4,384	0
kinerja_karyawan	0,364	0,092	0,402	3,957	0

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	286,743	2	143,372	83,724	,000 ^b
Residual	159,257	93	1,712		
Total	446,000	95			

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

b. Predictors: (Constant), kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan

Uji Parsial (T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,826	1,315		0,628	0,532
1 kualitas_pelayanan	0,337	0,077	0,445	4,384	0
kinerja_karyawan	0,364	0,092	0,402	3,957	0

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,635	1,309

a. Predictors: (Constant), kinerja_karyawan, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah



Lampiran 8 Dokumentasi





جامعة الرانيري
AR - RANIRY