

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEUNTUNGAN DAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PEGADAIAN  
SYARIAH BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**AMRINA NAZLI**

**NIM: 140603144**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2018 M / 1439 H**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEUNTUNGAN DAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PEGADAIAN  
SYARIAH BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**AMRINA NAZLI**

**NIM: 140603144**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2018 M / 1439 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Amrina Nazli  
NIM : 140603144  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2018

Yang Menyatakan,



Amrina Nazli

**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 Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai  
Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Amrina Nazli  
NIM: 140603144

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Ayumiati, SE., M.SI  
NIP. 19780615 200912 2 002

Pembimbing II,

Muftahuddin, S.HI., M.Sh

Mengetahui Ketua  
Program Studi Perbankan Syariah

Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.sc  
NIP. 19720907 200003 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

SKRIPSI

Amrina Nazli  
NIM: 140603144

Dengan Judul:

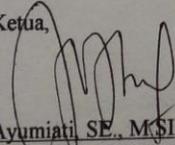
**Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh**

Telah Diseminarkan oleh Program Studi Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 03 Agustus 2018  
21 Dzulqaidah 1439 H

Banda Aceh  
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

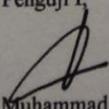
Ketua,

  
Ayumiati SE, M.Si  
NIP. 19780615 200912 2 002

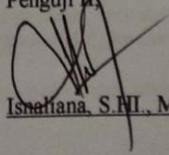
Sekretaris,

  
Muftahuddin, S.HI., M.Sh

Penguji I,

  
Muhammad Arifin, Ph.D  
NIP. 19741015 200604 1 002

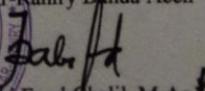
Penguji II,

  
Isnahana, S.NI., M.A



Mengetahui

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

  
Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag  
NIP. 19640314 199203 1 003



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amrina Nazli  
NIM : 140603144  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [amrinanazli03@gmail.com](mailto:amrinanazli03@gmail.com)

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

Tugas Akhir  KRU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh**

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

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 20 Juli 2018

Mengetahui:

Penulis

Amrina Nazli

Pembimbing I

Ayu miati, SE., M.Si

Pembimbing II

Muftahuddin, S.HI., M.Sh

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh”. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Kepada Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.sc selaku Ketua Jurusan dan Ayumiati, SE., M.SI selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Kepada Ayumiati, SE., M.SI selaku pembimbing I dan Muftahuddin, S.HI., M.Sh selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu dan ilmu pengetahuan selama proses bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada Muhammad Arifin, Ph.D selaku penguji I dan Isnaliana, S.HI., M.A selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini agar dapat diperoleh hasil yang memuaskan.
5. Kepada Fahmi Yunus, S.E.M.S yang juga selaku Dosen Pembimbing Akademik dan kepada Bapak/Ibu Dosen serta staff Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan masukan, dukungan dan

ilmu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Kepada Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Pimpinan dan karyawan Pegadaian Syariah Banda Aceh yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Alimin Hasan dan Ibunda Nadrah tercinta, yang selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan dorongan materiil serta spiritual dan kepada kakak dan adik penulis hingga akhirnya selesainya skripsi ini, rasa sayang dan terimakasih yang tiada tara kepada mereka.
9. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan di Perbankan Syariah, yang selalu ada untuk memberikan bantuan dan semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala bantuan, motivasi, ilmu dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik serta diberikan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan akademik.

Banda Aceh, 20 Juli 2018  
Penulis

Amrina Nazli

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

**1. Konsonan**

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

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 3. *Maddah*

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

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

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

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

b. *Ta marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl / rauḍatul atfāl*

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

طَلْحَةُ : *Talḥah*

### **Catatan:**

### **Modifikasi**

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

## ABSTRAK

Nama : Amrina Nazli  
NIM : 140603144  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/  
Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keuntungan dan Tingkat  
Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai  
Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh  
Tanggal Sidang : 03 Agustus 2018  
Tebal : 151 lembar  
Pembimbing I : Ayumiati, SE., M.Si  
Pembimbing II : Muftahuddin, S.HI., M.Sh

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keuntungan dan tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Objek penelitian sebanyak 150 responden. Pengujian data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji kesesuaian dengan bantuan program *IMB SPSS Statistics 22*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keuntungan pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh pada nilai taksiran, *pricing* ditentukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak, biaya administrasi dan jumlah pembiayaan dapat di jangkau oleh nasabah, masa pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dapat di lunasi sesuai dengan keinginan nasabah dan petugas gadai emas akan mengkonfirmasi mengenai denda pembiayaan kepada nasabah. Sedangkan secara individu: produk, harga, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, pelayanan, dan proses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

Kata Kunci: Keuntungan, Kepuasan Nasabah, dan Gadai Emas

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Penjelasan Istilah.....	8
1.6 Batasan Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Gadai Emas dalam Konsep Islam .....	11
2.1.1 Pengertian Gadai Emas .....	11
2.1.2 Rukun dan Syarat Gadai Emas.....	13
2.1.3 Manfaat Gadai Emas .....	16
2.1.4 Aplikasi Gadai Emas pada Lembaga Keuangan Bukan Bank.....	18
2.2 Keuntungan Nasabah .....	21
2.2.1 Nilai Taksiran.....	21
2.2.2 <i>Pricing</i> .....	22
2.2.3 Biaya Administrasi.....	23
2.2.4 Jumlah Pembiayaan .....	24

2.2.5	Masa Pembiayaan .....	25
2.2.6	Denda Pembiayaan.....	26
2.3	Kepuasan Nasabah .....	26
2.3.1	Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	26
2.3.2	Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	28
2.4	Kajian Terdahulu .....	33
2.5	Kerangka Berfikir .....	39
2.6	Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Data dan Teknik Pemrolehannya .....	42
3.3	Populasi dan Sampel .....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Skala Pengukuran.....	46
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	49
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.9	Metode Analisis Data.....	54
3.10	Pengujian Hipotesis .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ....</b>		<b>60</b>
4.1	Analisis Keuntungan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh .....	60
4.1.1	Nilai Taksiran.....	60
4.1.2	<i>Pricing</i> .....	62
4.1.3	Biaya Administrasi.....	63
4.1.4	Jumlah Pembiayaan .....	65
4.1.5	Masa Pembiayaan .....	66
4.1.6	Denda Pembiayaan.....	67
4.2	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.....	69
4.2.1	Demografi Responden .....	69
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	73
4.4	Pengujian Asumsi Klasik .....	75
4.4.1	Uji Normalitas.....	75
4.4.2	Uji Heterokedatistas .....	76
4.4.3	Uji Multikolinearitas .....	77

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah .....	78
4.5.1 Produk .....	78
4.5.2 Harga .....	79
4.5.3 Pelayanan .....	81
4.5.4 Proses .....	82
4.5.5 Gadai Emas .....	83
4.6 Analisis Linear Berganda.....	84
4.7 Pengujian Hipotesis .....	86
4.7.1 Uji Parsial (Uji-T) .....	86
4.7.2 Uji Simultan (Uji-F).....	92
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi .....	94
4.8 Pembahasan Hipotesis .....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan .....	99
5.2 Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Kajian Terdahulu .....	33
Tabel 2.3 Kajian Terdahulu (Lanjutan) .....	34
Tabel 2.4 Kajian Terdahulu (Lanjutan) .....	35
Tabel 2.5 Kajian Terdahulu (Lanjutan) .....	36
Tabel 2.6 Kajian Terdahulu (Lanjutan) .....	37
Tabel 2.7 Kajian Terdahulu (Lanjutan) .....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel (Lanjutan) .....	49
Tabel 4.1 Nilai Taksiran .....	60
Tabel 4.2 Persentase Penetapan <i>Marhun Bih</i> dari Taksiran ...	63
Tabel 4.3 Tarif Ijarah.....	64
Tabel 4.1 Demografi Responden .....	69
Tabel 4.2 Demografi Responden (Lanjutan) .....	70
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	73
Tabel 4.4 Uji Validitas (Lanjutan).....	74
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 4.7 Kepuasan Nasabah terhadap Produk Gadai Emas..	79
Tabel 4.8 Kepuasan Nasabah terhadap Harga Gadai Emas....	80
Tabel 4.9 Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Gadai Emas.....	81
Tabel 4.10 Kepuasan Nasabah terhadap Proses Gadai Emas .	82
Tabel 4.11 Kepuasan Nasabah terhadap Gadai Emas .....	83
Tabel 4.12 Kepuasan Nasabah terhadap Gadai Emas (Lanjutan) .....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi .....	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan .....	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Jumlah Nasabah <i>Loan</i> Aktif .....	4
Gambar 2.1 Skema Gadai Emas .....	20
Gambar 2.2 Skema Kerangka Berfikir .....	39
Grafik 4.1 Pengujian Normalitas .....	76
Grafik 4.2 Pengujian Heterokedatistas .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh .....	107
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian .....	109
Lampiran 3 Data Kepuasan Nasabah.....	116
Lampiran 4 Data .....	132

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini, banyak masyarakat yang memilih menggadaikan emas untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dengan menggadaikan emas, masyarakat dapat memperoleh uang tunai dengan cepat, mudah dan aman. Menurut Sofi'i (2010) fungsi gadai emas secara umum adalah untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan. Barang jaminan yang diberikan digunakan sebagai jaminan utang bukan untuk kepentingan komersil yang mengambil keuntungan sebesar-besarnya. Tujuan adanya praktik gadai emas syariah atau *rahn* emas adalah untuk memberikan pinjaman atau pembiayaan dengan cara yang benar dan halal sehingga menghindarkan masyarakat dari meminjam dana ke lintah darat, pegadaian gelap atau pinjaman yang tidak wajar lainnya. Prabasti (2014) mengatakan bahwa gadai emas syariah bisa menjadi alternatif bagi pemenuhan kebutuhan jangka pendek yang mendesak atau untuk modal kerja usaha. Permatasari (2016) menjelaskan bahwa prosedur peminjaman dana cepat untuk produk gadai emas sangatlah mudah, masyarakat langsung datang ke pegadaian untuk membawa emas yang ingin digadaikan.

Antonio (2001: 128) memberi penjelasan tentang pengertian gadai (*ar-rahn*) yaitu menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Beliau juga mengatakan bahwa barang yang ditahan tersebut memiliki nilai

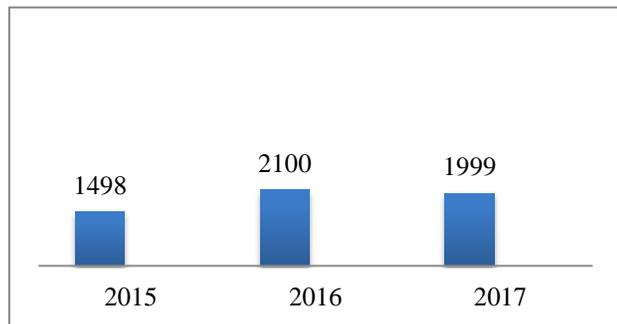
ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *ar-rahn* adalah semacam jaminan hutang atau gadai. Larantika (2010) menjelaskan bahwa adanya barang yang digadaikan (jaminan) untuk menjaga kemungkinan nasabah lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan melalui produk gadai emas. Permatasari (2016) mengatakan bahwa gadai emas salah satunya dapat dilakukan di Pegadaian Syariah.

Prosedur gadai emas di Pegadaian Syariah diatur berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002). Saputri (2015) secara khusus menjelaskan bahwa pada Pegadaian Syariah terdapat beberapa komponen perhitungan yang wajib kita ketahui apabila ingin menggadaikan emas yaitu: taksiran, uang pinjaman, *ijarah* dan biaya administrasi. Pada situs resmi Pegadaian Syariah disebutkan bahwa terdapat beberapa keunggulan yang didapatkan oleh nasabah dalam produk gadai emas di Pegadaian Syariah seperti: layanan “RAHN” tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia, prosedur pengajuan yang sangat mudah, proses pinjaman sangat cepat, pinjaman (*marhun bih*) mulai dari Rp50.000,- sampai Rp200.000.000,- atau lebih. Sedangkan jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang, tanpa perlu membuka rekening, nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai, dan barang jaminan

tersimpan di pegadaian. Ketika melakukan transaksi gadai emas, nasabah harus menyerahkan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan sejumlah dana. Adapun uang pinjaman yaitu jumlah dana yang diterima (pinjam) berdasarkan barang yang digadaikan, yaitu sebesar 90% dari nilai taksiran harga.

Berdasarkan prosedur jumlah taksiran yang telah dijelaskan di atas, sebagai contoh dapat dilakukan simulasi berapa jumlah uang pinjaman yang akan diperoleh oleh nasabah saat menggadaikan emas di Pegadaian Syariah. Misalnya seorang nasabah ingin menggadaikan emas batangnya seberat 10 gram dengan harga taksiran saat itu adalah Rp520.000,-/gram. Taksiran harga = berat emas x harga taksiran = 10 gram emas x Rp520.000,- = Rp5.200.000,-. Dari taksiran harga tersebut dapat dihitung jumlah uang pinjaman yang akan didapatkan:  $90\% \times \text{taksiran harga} = 90\% \times \text{Rp5.200.000} = \text{Rp4.680.000,-}$ . Maka uang pinjaman yang akan diberikan berjumlah Rp4.680.000,-.

Diantara beberapa lembaga keuangan yang telah melakukan praktik gadai emas, peneliti memilih Pegadaian Syariah Banda Aceh sebagai lokasi dalam penelitian. Adapun jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai emas pada Pegadaian Syariah Banda Aceh adalah sebagai berikut:



Sumber: Data dari Pegadaian Syariah Banda Aceh

### **Grafik 1.1** **Bagan Jumlah Nasabah *Loan* Aktif**

Dari grafik di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2015-2016 jumlah nasabah *loan* aktif pada Pegadaian Syariah mengalami peningkatan. Namun, pada tahun 2017 jumlah nasabah *loan* aktif berkurang, karena banyak nasabah yang menebus kembali emas mereka pada tahun 2017.

Pemilihan nasabah dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah menurut Dewi, Yasa, dan Sukaatmadja (2014: 271) juga erat kaitannya dengan kepuasan nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan. Semakin baik kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap suatu lembaga keuangan menyebabkan tingkat loyalitas nasabah meningkat, sebaliknya rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah juga semakin rendah. Nasabah yang merasa puas, akan mempromosikan lembaga keuangan tersebut mengenai keunggulan produk yang ditawarkan. Sedangkan jika nasabah merasa tidak puas terhadap produk yang ditawarkan maka nasabah akan berbicara sesuatu yang negatif mengenai lembaga keuangan tersebut dikarenakan tidak puas terhadap produk yang ditawarkan.

Akibatnya lembaga keuangan tersebut akan ditinggalkan oleh nasabah.

Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Lupiyoady (2001) menjelaskan bahwa lima faktor utama yang harus dipertahankan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Berkaitan dengan keuntungan dan kepuasan nasabah, Pegadaian Syariah diharapkan dapat memberikan keuntungan dan kepuasan kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan, baik berupa barang atau jasa yang lebih baik dari keuntungan dari segi nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Sedangkan kepuasan nasabah yaitu dari segi produk, harga, pelayanan, dan proses. Kepuasan nasabah biasanya akan tercermin dari jumlah nasabah yang menggunakan jasa dari sebuah produk yang dikeluarkan oleh sebuah lembaga keuangan. Oleh karena itu, keuntungan dan kepuasan nasabah pada produk gadai emas sangat penting.

Dengan adanya produk gadai emas di Pegadaian Syariah seharusnya masyarakat dapat terbantu memperoleh dana dengan

mudah dan cepat. Keperluan dana tersebut baik digunakann untuk keperluan sehari-hari maupun keperluan usaha dan lainnya. Namun tidak semua masyarakat mengenal Pegadaian Syariah sebagai sebagai salah satu cara untuk mendapatkan dana dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin meneliti tentang “**Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh**”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui keuntungan dan juga tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Pengadaian Syariah. Sehingga masyarakat dapat menentukan tempat untuk menggadaikan emas yang aman mudah dan cepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keuntungan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan tertentu. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat keuntungan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini ditujukan untuk berbagai pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan keuntungan dan tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah.
2. Praktisi, penelitian dapat dijadikan *input* bagi para pembuat kebijakan di lembaga keuangan yang mengaplikasikan produk gadai emas, terutama yang berkaitan dengan keuntungan dan kepuasan nasabah.
3. Masyarakat, penelitian ini dapat menjadi input dan solusi bagi masyarakat dalam melihat produk gadai emas. Dalam hal ini, masyarakat dapat melihat apa saja yang

mempengaruhi keuntungan dan kepuasan nasabah saat menggadaikan emas pada Pegadaian Syariah.

## 1.5 Penjelasan Istilah

### a. Pegadaian Syariah

Menurut Chatamarrasjid (2005) pegadaian syariah adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus yang telah dikenal di Indonesia sejak 1901 yang berdasarkan syariat Islam. Dalam penelitian ini pegadaian yang dimaksud adalah Pegadaian Syariah yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No. 14, Kota Banda Aceh.

### b. Keuntungan

Menurut Sridianti (2013) keuntungan merupakan sesuatu yang akan diperoleh oleh salah satu pihak yang melakukan suatu bisnis. Dalam penelitian ini keuntungan nasabah dilihat dari nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan dan denda pada Pegadaian Syariah.

### c. Kepuasan Nasabah

Menurut Rangkuti (2008) kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Dalam penelitian ini akan dianalisis kepuasan nasabah dari segi produk, harga,

pelayanan, dan proses pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

#### d. Gadai Emas

Menurut Permatasari (2016) gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan maupun perhiasan sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan cepat, mudah dan aman.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Supaya permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka peneliti membatasi penelitian ini dan memfokuskan pada keuntungan dan tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Keuntungan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Sedangkan kepuasan nasabah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah dari segi produk, harga, proses, dan pelayanan di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

### **1.7 Sistematika Pembahasan**

Bab I merupakan bab pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, batasan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan bab landasan teori dan kajian terdahulu yang didalamnya berisi tentang gadai emas dalam konsep Islam: pengertian gadai emas, rukun dan syarat gadai emas, manfaat gadai emas, dan aplikasi gadai emas pada lembaga keuangan bukan bank. Kemudian teori keuntungan: nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Selanjutnya, teori kepuasan nasabah: kepuasan nasabah dalam perspektif Islam, pengukuran kepuasan nasabah: produk, harga, pelayanan dan proses. Dalam bab ini juga dijelaskan penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis dari penelitian ini.

Bab III merupakan bab metodologi penelitian yang didalamnya berisi tentang jenis penelitian, data dan teknik pemerolehannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan yang didalamnya berisi tentang analisis keuntungan, analisis nasabah, pengujian validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik, analisis tingkat kepuasan nasabah, analisis linear berganda, pengujian hipotesis, dan pembahasan hipotesis.

Bab V merupakan bab penutup yang didalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Gadai Emas dalam Konsep Islam**

##### **2.1.1 Pengertian Gadai Emas**

Ansory (2004: 78-79) menjelaskan bahwa dalam konsep fiqh istilah gadai dikenal dengan sebutan *rahn*, yaitu perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Alshodiq (2005: 105-106) menjelaskan *rahn* berasal dari Bahasa Arab yaitu *rahinah* yang berarti tertahan. Selain itu, *rahn* juga dikenal dengan istilah *al-habsu*. Secara etimologi, *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 syara', *rahn* artinya menahan sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, akan tetapi dapat pula diambil sewaktu-waktu sebagai tebusan.

Antonio (2001: 128) berpendapat bahwa *ar-rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.

Hermansyah (2005: 13-14) menyebutkan bahwa dalam Pasal 1150 KUHP dijelaskan bahwa gadai merupakan suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang lain atas nama orang yang berutang. Seseorang yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut didahulukan daripada orang-orang berpiutang lainnya. Dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus didahulukan.

Sofi'i (2015) menjelaskan bahwa gadai emas adalah pemberian hak pengusaha dari nasabah kepada pemberi pinjaman untuk dikelola dengan prinsip *ar-rahn* sebagai jaminan atau uang atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah atau peminjam secara fisik atas harta atau barang yang berharga berupa emas. Sedangkan menurut Permatasari (2016) gadai emas merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Gadai emas adalah suatu produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas berbentuk batang maupun perhiasan.

Menurut Ariyanto (2011) gadai emas syariah adalah penyerahan hak penguasaan suatu barang (berupa emas) secara fisik dari nasabah kepada lembaga keuangan bukan bank untuk

dikelola dengan prinsip *ar-rahn*, yaitu sebagai jaminan atas peminjam yang diberikan kepada nasabah. Sedangkan pembiayaan gadai emas syariah merupakan suatu produk pembiayaan yang memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang mengikuti prinsip gadai emas syariah.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa gadai merupakan penahanan terhadap suatu barang yang memiliki nilai ekonomis dan memberikan kekuasaan kepada si berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut. Sedangkan gadai emas adalah salah satu alternatif pembiayaan atas dasar jaminan yang diberikan kepada nasabah atau peminjam secara fisik atas harta atau barang yang berharga berupa emas untuk memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah.

### **2.1.2 Rukun dan Syarat Gadai Emas**

Ascarya (2015: 108) menyebutkan rukun dari akad *rahn* yang harus dipenuhi dalam transaksi ada beberapa adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku Akad, yaitu:
  - Pertama, *rahin* (yang menyerahkan barang) yaitu orang yang telah dewasa, berakal, amanah, dan memiliki barang yang akan digadaikan.

Kedua, *murtahin* (yang menerima barang) yaitu petugas gadai pada lembaga keuangan yang dipercaya oleh nasabah untuk mendapatkan uang tunai dengan cepat dengan jaminan barang (gadai).

b. Objek Akad, yaitu:

Pertama, *marhun* (barang jaminan), yaitu barang yang digunakan oleh nasabah sebagai jaminan untuk mendapatkan uang.

Kedua, *marhun bih* (pembiayaan), yaitu sejumlah uang yang diberikan oleh petugas gadai dari lembaga keuangan atas dasar besarnya tafsiran marhun.

c. *Shighat*, yaitu ijab dan qabul, kesepakatan antara *rahin* dan *murtahin* dalam melakukan transaksi akad.

Adapun Adib (2014) menjelaskan tentang syarat-syarat dari akad *rahn*, yaitu sebagai berikut:

a. *Rahin* dan *Murtahin*

Pihak-pihak yang melakukan transaksi akad harus memenuhi persyaratan, yaitu dewasa, berakal, dan berkemampuan untuk melakukan transaksi akad.

b. *Sighat*

*Sighat* tidak boleh terikat dengan syarat-syarat tertentu karena *rahn* memiliki sisi pelepasan barang dan pemberian utang seperti akad jual beli, maka tidak boleh diikat dengan syarat-syarat tertentu maupun suatu waktu di masa depan.

c. *Marhun Bih* (Pembiayaan)

*Marhun Bih* merupakan hak yang wajib diserahkan kepada pemiliknya, sebagai pemanfaatan namun jika sesuatu menjadi utang maka tidak boleh dimanfaatkan, dan harus dapat dihitung jumlahnya.

d. *Marhun* (Barang)

Syarat barang menurut ahli fiqh ialah barang tersebut harus dapat dijual dan memiliki nilai yang seimbang dengan besar utangnya, barang harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan syariat Islam, harus jelas dan dapat ditunjukkan, dan barang milik sah debitur.

Secara umum menurut Adib (2014) barang gadai harus memenuhi persyaratan berikut ini:

- a. Harus diperjualbelikan,
- b. Harus mempunyai nilai,
- c. *Marhun* bisa memanfaatkannya sesuai dengan ketentuan syariah,
- d. Harus diketahui keadaan fisik barang tersebut,
- e. Harus dimiliki oleh *rahin* (yang menyerahkan barang).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi rukun pada akad *rahn*, yaitu pelaku akad (*rahin* dan *murtahin*), objek akad (*marhun* dan *marhun bih*), dan *shighat* (ijab dan qabul). Syarat-syarat akad *rahn* ialah *rahin* dan *murtahin* harus dewasa, baligh, dan berakal,

*shighat* tidak boleh terikat dengan syarat-syarat tertentu, *marhun bih* yaitu hak yang wajib diserahkan kepada pemiliknya, dan *marhun* harus memiliki nilai yang seimbang dengan besar hutangnya. Barang yang akan digadaikan harus diperjualbelikan, mempunyai nilai, bisa dimanfaatkan, diketahui keadaan fisik, dan dimiliki oleh pemiliknya.

### **2.1.3 Manfaat Gadai Emas**

Antonio (2001: 130) menjelaskan manfaat yang dapat diambil oleh lembaga keuangan bukan bank dari prinsip *ar-rahm* adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga kemungkinan nasabah untuk lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank.
- b. Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (*marhun*) yang dipegang oleh lembaga keuangan.
- c. Jika *rahm* diterapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah barang tertentu akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.

Menurut Ariyanto (2011) manfaat gadai emas itu sendiri, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Nasabah

Manfaat gadai emas bagi nasabah adalah tersedianya dana dengan prosedur yang relatif sederhana, cepat, dan mudah dibandingkan dengan pembiayaan atau kredit perbankan, selain manfaat tersebut, nasabah mendapatkan manfaat dari penaksiran nilai barang secara professional dari petugas gadai serta nasabah juga mendapatkan fasilitas lainnya berupa fasilitas penitipan barang yang aman dan terpercaya.

b. Bagi Lembaga Keuangan Bukan Bank

Manfaat yang didapatkan oleh lembaga keuangan bukan bank adalah penghasilan yang diperoleh bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana dan penghasilan yang diperoleh juga bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah gadai yang memperoleh jasa tertentu.

Selain itu, Ula (2016) menjelaskan manfaat gadai yang langsung didapatkan dari lembaga keuangan bukan bank, yaitu biaya-biaya konkret yang harus dibayarkan oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan aset tersebut. Jika penahanan aset berdasarkan *fidusia* (penahanan barang bergerak sebagai jaminan pembayaran), maka nasabah juga

harus membayar biaya asuransi dengan jaminan pembayaran sesuai dengan yang berlaku secara umum.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat yang diambil dari lembaga keuangan bukan bank adalah menjaga kemungkinan nasabah lalai, memberikan keamanan, dan membantu orang lain yang kesulitan dana. Sedangkan manfaat yang langsung didapatkan dari lembaga keuangan bukan bank yaitu biaya-biaya konkret yang harus dibayarkan oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan aset. Selain itu, manfaat yang diperoleh bagi nasabah adalah prosedur yang sederhana, cepat, dan mudah. Bagi lembaga keuangan bukan bank memperoleh manfaat dari penghasilan yang bersumber dari biaya yang dibayarkan oleh nasabah.

#### **2.1.4 Aplikasi Gadai Emas pada Lembaga Keuangan**

##### **Bukan Bank**

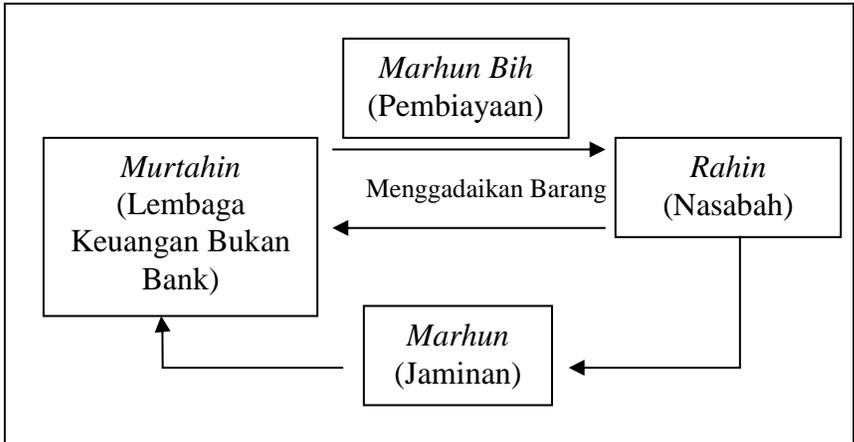
Ariyanto (2011) menjelaskan bahwa gadai emas pada lembaga keuangan bukan bank diaplikasikan dengan menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah digadaikan, kemudian ditaksir oleh pihak gadai untuk menilai besarnya nilai jaminan. Besarnya nilai jaminan akan mempengaruhi jumlah pinjaman. Lembaga keuangan bukan bank dalam menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah. Pinjaman dengan

menggadaikan barang sebagai jaminan utang yang dilakukan dalam bentuk gadai.

Permatasari (2016) menjelaskan bahwa prosedur pengajuan gadai emas yang sangat mudah, proses pinjaman sangat cepat, pinjaman (*marhun bih*) mulai dari Rp50.000,- sampai dengan Rp200.000.000,- atau lebih. Sedangkan jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang, tanpa perlu membuka rekening, nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai, dan barang jaminan tersimpan lembaga keuangan bukan bank. Adapun uang pinjaman yaitu jumlah dana yang diterima (pinjam) berdasarkan barang yang digadaikan, yaitu sebesar 90% dari nilai taksiran harga.

Menurut Fahmi (2014: 151) tahap-tahap yang secara umum diterapkan oleh lembaga keuangan bukan bank dalam menilai setiap proses peminjaman adalah aplikasi, penaksiran barang, negosiasi jumlah pinjaman atau jangka waktu pengembalian, penyerahan barang yang digadaikan, pencairan dana pinjaman, penyetoran dana pinjaman, penyetoran pinjaman, penerimaan barang gadai, dan pelelangan barang gadai.

Ascarya (2015: 109) menjelaskan bahwa secara umum, gadai emas pada lembaga keuangan bukan bank menggunakan akad *rahn* yang dapat diaplikasikan sebagai berikut:



Sumber: Ascarya (2015: 109)

**Gambar 2.1**  
**Skema Gadai Emas**

Pada skema di atas, dapat dilihat bahwa penjelasan mengenai aplikasi *rahn* yaitu awalnya nasabah datang ke lembaga keuangan bukan bank untuk menggadaikan barang dengan cara si nasabah tersebut membawa barang jaminan, petugas gadai kemudian akan melakukan penaksiran terlebih dahulu supaya jelas dan tepat berapa pembiayaan yang akan berlangsung pada saat melakukan akad. Ketika melakukan transaksi gadai emas, nasabah harus menyerahkan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan sejumlah dana.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa gadai emas pada lembaga keuangan bukan bank diaplikasikan dengan menyediakan pinjaman dengan jaminan. Prosedur pengajuan gadai emas juga cepat, aman dan mudah, serta

terdapat beberapa tahap yang diterapkan oleh lembaga keuangan bukan dalam menilai proses peminjaman.

## **2.2 Keuntungan Nasabah**

### **2.2.1 Nilai Taksiran**

Menurut Salim (2010: 57) nilai taksiran adalah perkiraan harga jual yang ditetapkan oleh pemilik dana. Biasanya harga jual untuk emas batangan sebesar 90% dari harga perolehan emas tersebut. Dana pinjaman yang akan diterima tersebut dibebankan sebuah kewajiban, yaitu kesepakatan besarnya biaya gadai setiap bulannya tergantung kebijakan lembaga keuangan tersebut mengeluarkan beban biaya dan masa pinjaman selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan.

Menurut Rais (2006: 134) lembaga keuangan memberikan jasa penaksiran atas suatu nilai barang, bagi nasabah yang ingin menaksir untuk mengetahui kualitas barang. Kriteria barang yang ditaksir, yaitu semua barang yang bergerak, berapa nilai *riil* barang berharga miliknya, misalnya emas, berlian, intan, perak dan barang bernilai lainnya. Kriteria tersebut digunakan untuk masyarakat yang ingin menjual barang tersebut, maupun untuk mengetahui jumlah kekayaan yang dimilikinya. Dengan jasa penaksiran barang yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut memperoleh

pendapatan dari pemilik barang berupa ongkos penaksiran barang.

Menurut Ariyanto (2011) jasa penaksiran barang merupakan suatu layanan kepada masyarakat yang peduli akan harga atau nilai harta benda miliknya. Biaya jasa penaksiran barang relatif ringan, masyarakat dapat mengetahui secara pasti berapa nilai atau kualitas suatu barang miliknya setelah terlebih lebih dulu diperiksa dan ditaksir oleh petugas yang berpengalaman. Kepastian nilai atau kualitas suatu barang dapat memberikan rasa aman dan rasa lebih pasti bahwa barang-barang tersebut benar-benar mempunyai nilai investasi yang tinggi.

### **2.2.2 Pricing**

Menurut Yusmad (2018: 56-57) *pricing* adalah harga yang telah disepakati bersama antara lembaga keuangan dan nasabah pada saat melakukan suatu transaksi. Persentase harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dijalankan sesuai dengan kesepakatan.

*Pricing* dari lembaga keuangan adalah harga pokok ditambah dengan keuntungan lembaga keuangan. Spesifikasi dan harga yang barang disepakati pada awal akad, dan pembayaran dilakukan di muka secara penuh. Menurut spesifikasi yang telah disepakati dan melakukan transaksi. Kedua belah pihak sepakat atas harga serta sistem pembayaran,

baik pembayaran itu dilakukan di awal, diangsur, maupun pembayaran yang akan dilakukan di kemudian hari.

### **2.2.3 Biaya Administrasi**

Menurut Sofi'i (2015) biaya administrasi adalah harga yang harus dibayarkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi baik permintaan pinjaman, pencicilan, perpanjangan gadai, gadai ulang, ataupun permintaan tambahan pinjaman. Biaya administrasi juga boleh ditetapkan oleh lembaga keuangan kepada nasabah sebagai harga yang harus dibayarkan pada suatu pinjaman yang dilakukan nasabah. Dengan demikian, biaya administrasi merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah sebagai biaya *riil* atau nyata untuk operasional pembiayaan gadai yang dibayarkan di awal pada saat pencairan dana gadai.

Biaya administrasi yang terdapat pada lembaga keuangan ditetapkan berdasarkan pinjaman. Biaya administrasi ini dibayarkan setiap kali nasabah melakukan transaksi baik permintaan pinjaman, pencicilan, perpanjangan gadai, gadai ulang, ataupun permintaan tambahan pinjaman. Sebenarnya lembaga keuangan diperbolehkan menetapkan biaya administrasi kepada nasabah. Biaya administrasi ini bebas ditentukan berapa jumlahnya oleh lembaga keuangan. Namun, Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn* ayat 4 menyebutkan

bahwa besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan jaminan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

#### **2.2.4 Jumlah Pembiayaan**

Menurut Wangsawidjaja (2012: 176-177) jumlah pembiayaan adalah harga yang ditentukan oleh lembaga keuangan dalam melakukan transaksi. Jumlah pembiayaan merupakan sejumlah dana yang dikeluarkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi, baik permintaan pinjaman, pencicilan, perpanjangan gadai, gadai ulang, ataupun permintaan tambahan pinjaman.

Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah pada dasarnya tergantung pada kebutuhan nasabah dan besarnya nilai barang yang dimiliki nasabah. Lembaga keuangan dapat menentukan jumlah pembiayaan berdasarkan kesepakatan bersama. Dalam penentuan jumlah pembiayaan biasanya juga telah diperhitungkan biaya-biaya langsung yang berkaitan dengan objek pembiayaan yang diamankan oleh lembaga keuangan. Mengenai jumlah pembiayaan dapat juga mengacu kepada ketentuan Pasal 1756 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa hutang yang terjadi karena peminjaman uang hanyalah terdiri atas jumlah uang yang disebutkan dalam persetujuan.

Menurut Maulidizen (2016) jumlah pembiayaan untuk gadai emas dapat diberikan minimal Rp500.000,- dan

maksimal sebesar Rp250.000.000,-. Jumlah pembiayaan disesuaikan dengan permohonan nasabah dari maksimal sebesar 90% dari jumlah taksiran barang yang digadaikan.

### **2.2.5 Masa Pembiayaan**

Menurut Wangsawidjaja (2012: 178-179) masa pembiayaan adalah jangka waktu yang telah ditentukan oleh lembaga keuangan bagi nasabah yang melakukan transaksi. Dengan ditentukannya jangka waktu pengembalian dana tersebut, maka nasabah dapat memperkirakan kapan nasabah tersebut dapat mengumpulkan dan mengembalikan kembali dan yang telah diterimanya dari lembaga keuangan.

Berdasarkan pengertian pembiayaan sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 25 Undang-Undang (UU) Perbankan Syariah dan tentang kelayakan penyaluran diatur dalam Pasal 23 ayat (1) UU Perbankan Syariah, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ketentuan tersebut kewajiban nasabah untuk mengembalikan dana yang telah diterimanya dari lembaga keuangan setelah jangka waktu tertentu atau pada saat jatuh tempo. Dalam hal ini, hak lembaga keuangan dapat menagih pengembalian pembiayaan kepada nasabah baru timbul setelah jangka waktu tertentu pada saat jatuh tempo.

Berdasarkan uraian tentang jatuh tempo atau jangka waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam suatu akad pembiayaan, mutlak harus dicantumkan adanya jangka waktu

pembiayaan atau jatuh tempo pembiayaan untuk kepastian hukum timbulnya hak lembaga keuangan untuk menuntut pelunasan pembiayaan yang telah diberikan kepada nasabah. Sebaliknya tanggal jatuh tempo pembiayaan tersebut adalah batas waktu bagi nasabah untuk melunasi seluruh kewajibannya kepada lembaga keuangan.

### **2.2.6 Denda pembiayaan**

Menurut Ifham (2016: 85-86) denda pembiayaan adalah sanksi yang diterima oleh nasabah apabila terlambat menebus emas miliknya. Lembaga keuangan berhak memberikan sanksi yang sesuai dengan kesalahan nasabah.

Risiko pinjaman ada dua, yaitu rugi dan tidak untung tidak rugi. Dan karena hukum asal denda atas piutang ini adalah tidak boleh, maka haram hukumnya bagi lembaga keuangan mengakui denda ini sebagai pendapatan. Denda ini dimasukkan ke pos dana kebajikan yang nantinya untuk disalurkan kepada kaum dhuafa dan bisa untuk CSR (*Corporate Social Responsibility*).

## **2.3 Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1 Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam**

Ula (2016) Islam adalah agama yang mengajarkan umatnya untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, terutama dalam hal muamalah. Islam menganjurkan muslim

untuk *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah dipelajari dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan berbagai alasan.

Salah satu ayat di dalam al-qur'an yang menjelaskan tentang kepuasan nasabah terdapat dalam surat At-Taubah ayat 59, yaitu sebagai berikut:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ  
مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

*Artinya: "Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah SWT dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah swt bagi kami, Allah swt akan memberikan sebagian karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah swt," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)" (At-Taubah: 59).*

Dari ayat di atas, Quthb (2003: 369) dengan tegas menjelaskan bahwa adab jiwa dan lidah serta adap iman, yaitu ridha terhadap pembagian Allah SWT dan Rasul-Nya. Kepuasan nasabah berkaitan dengan ridha kepada Allah, yaitu ridha karena menerima dan merasa puas, bukan karena terpaksa. Serta kepuasan nasabah itu timbul karena berharap dengan tulus kepada Allah swt dari semua penghasilan materi dan dari semua kerakusan duniawi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Islam menganjurkan muslim untuk *qana'ah* dalam berbagai hal.

Dalam Islam sikap saling tolong-menolong sangat dianjurkan. Kepuasan seseorang dapat dihasilkan ketika ada orang lain yang membantu meringankan beban orang tersebut sehingga orang tersebut merasa puas dengan hasil yang didapatkannya.

### **2.3.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2008) pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan nasabah sudah sangat sering dilakukan oleh setiap perusahaan. Dikarenakan ini dapat memberikan umpan balik bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi peningkatan kepuasan nasabah. Menurut Kotler (2007) terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

a. **Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap perusahaan sangat memperhatikan nasabahnya. Untuk mempermudah nasabah memberikan saran dan keluhan, pihak perusahaan menyediakan kotak saran, kontak komentar, pengaduan via telepon dan *e-mail*. Hal ini dilakukan untuk mempermudah komunikasi dengan dua arah, supaya perusahaan dapat bertindak cepat untuk menangani berbagai masukan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Jika perusahaan tidak dapat menggunakan keluhan sebagai pengukuran kepuasan nasabah, maka perusahaan akan melakukan survei secara bertahap mengenai tingkat pengukuran kepuasan nasabah. Dalam hal ini perusahaan akan memberikan beberapa pertanyaan mengenai kinerja perusahaan kepada nasabah yang dipilih secara acak.

c. Belanja Siluman

Cara ini dilakukan untuk mengetahui berbagai permasalahan dalam perusahaan. Dalam hal ini pihak perusahaan akan membayar orang untuk menguji apakah karyawan perusahaan tersebut menangani situasi dengan baik.

d. Analisis Nasabah yang Hilang

Perusahaan akan berkomunikasi dengan nasabah untuk menanyakan penyebab nasabah tersebut tidak membeli lagi produk dari perusahaan. Kemudian perusahaan akan mempelajari dengan baik penyebab hilangnya nasabah tersebut.

Ula (2016) berpendapat bahwa meskipun belum ada kesepakatan mengenai cara mengukur tingkat kepuasan nasabah, namun beberapa studi menjelaskan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu diperhatikan saat pengukuran kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Kepuasan keseluruhan.
- b. Konfirmasi harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.
- c. Perbandingan dengan situasi ideal, yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi nasabah.

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah juga dapat diukur dari segi produk, harga, pelayanan dan proses.

#### 1. Produk

Menurut Sari (2017: 143) produk adalah semua lini produk dan item yang ditawarkan oleh penjual untuk dijual. Menurut Madura (2007: 194) lini produk adalah sekumpulan produk atau jasa yang saling berkaitan yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, berbagai jenis produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut adalah bauran produknya. Fase-fase siklus hidup produk meliputi:

- a. Fase pengenalan, dimana para pelanggan diinformasikan mengenai produk,
- b. Fase pertumbuhan, dimana produk menjadi lebih populer dan meningkatkan pangsa pasarnya,
- c. Fase kematangan, dimana tingkat volume penjualan mulai stabil sebagai akibat dari munculnya persaingan, dan

d. Fase penurunan, dimana volume penjualan berkurang sebagai akibat dari adanya persaingan atau menurunnya permintaan para pelanggan.

## 2. Harga

Menurut Arifin dan Hadi W. (2007: 74) harga adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa. Dalam menetapkan harga produk, produsen harus memperhitungkan biaya produksi sehingga tidak terlalu tinggi atau tidak terlalu rendah yang akan mempengaruhi konsumen dan produsen sendiri dalam mendapatkan keuntungan.

## 3. Pelayanan

Menurut Rangkuti (2017: 64) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan pelanggan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut Rangkuti (2005: 26-27) penentuan harga yang tepat dapat meningkatkan faktor-faktor keunggulan bersaing secara keseluruhan. Harga yang diterapkan oleh pesaing harus dipantau secara terus-menerus, sehingga tetap berada di jalur yang seimbang dengan para pesaing pasar lainnya yang sama sesuai dengan harga yang terbentuk pada rata-rata industri sejenis.

#### 4. Proses

Menurut Anang (2007: 28) mengatakan bahwa proses adalah sesuatu yang dimulai dari perencanaan, desain produksi sampai dengan fungsi-fungsi konsumen (kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi). Dalam konsep *Six Sigma* dikenal dua proses kerja yang disebut proses kerja internal dan proses kerja eksternal. Proses internal meliputi seluruh aspek fungsi dan kegiatan yang ada di dalam perusahaan, sedangkan proses eksternal adalah seluruh kegiatan yang dimulai dari pengelolaan produk jadi atau promosi hingga distribusi ke konsumen. Menurut Kartajaya (2006: 115) proses adalah faktor pemungkin bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tanpa pengelolaan yang baik, maka tidak mungkin mencapai hasil yang memuaskan.

Dari beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kepuasan nasabah sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan nasabah, maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu dengan memperhatikan keluhan dan saran dari nasabah, survei kepuasan nasabah, belanja siluman, dan analisis nasabah yang hilang. Pengukuran nasabah juga dapat diukur dari segi produk, harga, pelayanan, dan proses.

## 2.4 Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Kajian Terdahulu**

Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Rinda ng Lista Sari, Silvya L. Mandey , dan Agus Supandi Soegoto (2015)	Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruh nya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara	Citra merek, harga, promosi, keputusan pembelian.	Metode asosiatif dan menggunakan regresi linear berganda.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara simultan citra merek, harga, dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian emas.</li> <li>2. Secara parsial citra merek tidak Berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian</li> </ol>

**Tabel 2.3**  
**Kajian Terdahulu (Lanjutan)**

<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel yang Digunakan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
				emas sedangkan harga dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian perhiasan emas.
Makmur Hasanudin (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada	Kualitas pelayanan , lokasi, harga, kepuasan nasabah, keputusan pembelian, logam mulia emas.	Metode kuantitatif.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan</li> <li>2. Pengaruh langsung lokasi adalah positif, tetapi tidak</li> </ol>

**Tabel 2.4**  
**Kajian Terdahulu (Lanjutan)**

<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel yang Digunakan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Penjualan logam Mulia Emas Di PT. Pegadaian (Persero).			signifikan Sedangkan pengaruh tidak langsung lokasi adalah negatif dan tidak signifikan Pengaruh langsung harga terhadap kepuasan nasabah adalah berpegaruh positif dan signifikan.
Ratih Permatasari (2016)	Pengaruh Pemahaman Gadai Emas Terhadap Keputusan Pembelian di Bank Syariah	Fitur, mekanisme produk dan pemahaman pada asas-asas syariah melandasi	Metode deskriptif analisis kuantitatif.	Pemahaman dan keputusan pembelian guru SD terhadap produk gadai emas berada pada taraf cukup

**Tabel 2.5**  
**Kajian Terdahulu (Lanjutan)**

Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Mandiri Garut.	Operasional serta keputusan pembelian gadai emas.		Dengan pengaruh yang signifikan
Irma Rahmawati (2015)	Pengaruh Pelaksanaan Pelayanan Dengan Sistem <i>One Stop Service</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri KCP Bandung.	Pelaksanaan pelayanan, <i>One Stop Service</i> , loyalitas.	Regresi linear sederhana .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem pelayanan <i>One Stop Service</i> pada produk gadai emas diterapkan melalui pelayanan customer Service bagi nasabah pada satu meja saja untuk proses pencairan dana produk gadai emas.</li> <li>2. Tingkat loyalitas cenderung meningkat.</li> <li>3. Sistem pelayanan <i>One Stop Service</i></li> </ol>

**Tabel 2.6**  
**Kajian Terdahulu (Lanjutan)**

Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada produk gadai emas. Terdapat hubungan yang nyata antara pelaksanaan pelayanan <i>One Stop Service</i> dengan tingkat loyalitas nasabah gadai emas.
Atep Misbahu din (2008)	Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas.	Gadai emas, pendapatan, dan pengembangan nasabah.	Penelitian ini menggunakan data primer dengan	Strategi pemasaran produk gadai emas BPRS Al-Ma'soem

**Tabel 2.7**  
**Kajian Terdahulu (Lanjutan)**

Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Pada BPRS Al-Ma'some Dalam Meningkatkan Pendapatan Bank.		teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara serta melakukan studi kepustakaan .	cukup baik, dilihat dari pendapatan dan perkembangan nasabah yang meningkat, sehingga mempengaruhi pendapatan bank

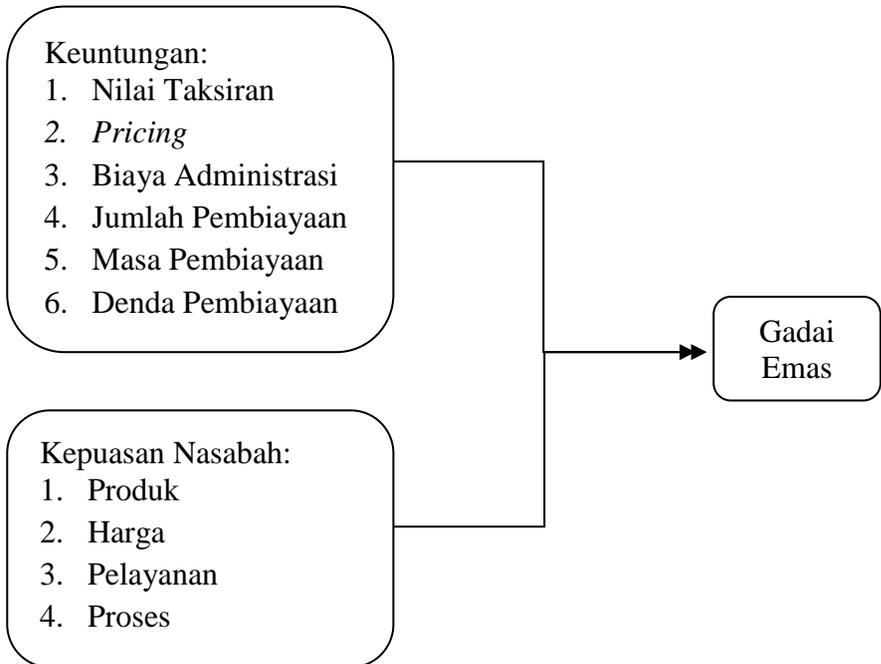
Sumber: Data Diolah (2018)

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai produk gadai emas. Sedangkan perbedaan penelitian tentang masalah yang penulis teliti adalah bahwa penulis meneliti tentang analisis keuntungan dan tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Penelitian ini akan menguraikan keuntungan yang diperoleh nasabah, baik dari segi nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Selanjutnya, juga memperlihatkan apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, baik dari segi produk, harga, pelayanan, dan proses. Sedangkan dari segi lokasi, penelitian ini juga berbeda dengan

penelitian sebelumnya. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No. 14, Kota Banda Aceh, Aceh.

## 2.5 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2015) kerangka berfikir merupakan kerangka konseptual tentang hubungan teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi yang menjadi masalah penting. Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2018)

**Gambar 2.2**  
**Skema Kerangka Berfikir**

## **2.6 Hipotesis**

Menurut Yupitri dan Sari (2012) hipotesis adalah jawaban sementara dalam penelitian yang perlu diuji kebenarannya yang menjadikannya sebagai objek penelitian.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho: tingkat kepuasan nasabah tidak berpengaruh pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah.

Ha: tingkat kepuasan nasabah berpengaruh pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian campuran (*mixed mode*) yang menggunakan kaidah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Menurut Moleong (2007: 6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Data yang digunakan melalui kaidah kualitatif didapatkan dengan cara wawancara.

Sedangkan menurut Sugiyono (2015: 14) penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Data kuantitatif didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner.

### **3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Husein (2013: 42):

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada nasabah dan melakukan wawancara dengan pihak penggadaian emas di Pegadaian Syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari pihak lain. Data ini diambil melalui kajian pustakan dari buku, jurnal, ataupun dari literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Menurut Adib (2014) populasi adalah total keseluruhan dari unit analisa yang karakteristiknya akan diduga. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah gadai emas pada Pegadaian Syariah. Adapun jumlah populasi pada Pegadaian Syariah pada tahun 2017 sebanyak 1.999 nasabah *loan* aktif. Kemudian populasi ini sebagian

besar-besarnya akan dijadikan sebagai sampel untuk lembaga keuangan tersebut.

## 2. Sampel

Menurut Ula (2016) sampel adalah sebagian besar dari populasi yang ciri-cirinya akan diteliti dan diharapkan bisa mewakili populasi. Peneliti tidak meneliti seluruh populasi tetapi hanya meneliti sebagian besar yang dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi karena keterbatasan waktu dan biaya. Peneliti mengambil sampel dari beberapa populasi yang menggunakan produk gadai emas pada Pegadaian Syariah.

## 3. Cara Pengambilan Sampel

Menurut Ula (2016) teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana sampel yang akan diambil sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu dengan kriteria nasabah yang menggunakan produk gadai emas. Seluruh nasabah yang menggunakan produk gadai emas pada tahun 2017 di Pegadaian Syariah Banda Aceh berjumlah 1.999 nasabah, dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, maka tidak semua nasabah dapat dijadikan sampel penelitian. Menurut Ferdinan (2008: 47) jumlah sampel yang diambil mengacu pada pendapat Hair yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang diambil sebaiknya tidak terlalu besar atau tidak terlalu kecil. Menurut Dewi, et.al (2014) pedoman penentuan

ukuran sampel yang dipergunakan adalah 5-10 kali jumlah indikator penelitian. Berdasarkan pandangan tersebut, maka sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden ( $25 \text{ indikator} \times 6 = 150$ ).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Abdulrahman dan Ali (2012: 84) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian lapangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Wawancara

Pasolong (2013:123) menjelaskan wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih. Dalam penelitian ini penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini, yaitu mengenai keuntungan produk gadai emas pada Pegadaian Syariah. Dalam penelitian ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada petugas gadai untuk mengetahui

mengenai keuntungan nasabah dari segi nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan.

Wawancara yang dipakai adalah *guidance interview* yaitu wawancara yang memiliki pertanyaan berstruktur. Artinya, sebelum melakukan wawancara penulis telah menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada orang dimaksud. Teknik ini akan penulis gunakan mengumpulkan data yang bersifat khusus, guna mendapatkan data tentang informasi yang menjadi fokus penelitian. Wawancara ini dilakukan dengan pegawai/staf dari Pegadaian Syariah Banda Aceh.

b. Survei Angket (Kuisisioner)

Pasolong (2013:123) menjelaskan kuisisioner merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang terstruktur yang *option* jawabannya telah tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan sikap, keadaan, aspirasi, persepsi dan perasaan pribadinya. Dalam penelitian ini kuisisioner yang digunakan yaitu kuisisioner terbuka dan tertutup untuk memudahkan peneliti mengumpulkan data yang diperlukan. Kuisisioner akan disebarkan kepada para nasabah yang menggunakan produk gadai emas pada Pegadaian Syariah.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini dimodifikasi dari beberapa penelitian terdahulu yaitu

penelitian Ula (2016) mengenai “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah”. Penelitian Adib (2014) mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk *Rahn* di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat”. Penelitian Ulfa (2013) mengenai “Analisis kepuasan Nasabah terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor”.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari buku-buku, jurnal, kitab, dan literatur yang lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.5 Skala Pengukuran**

Dalam Penelitian ini, secara keseluruhan menggunakan beberapa skala pengukuran. Skala nominal dan ordinal digunakan untuk mengetahui informasi tentang demografi responden. Menurut Nazir (1988: 157-158) skala nominal adalah ukuran yang paling sederhana, dimana angka yang diberikan kepada objek mempunyai arti sebagai label saja, dan tidak menunjukkan tingkatan apa-apa. Sedangkan skala ordinal adalah angka yang diberikan dimana angka-angka tersebut mengandung pengertian tingkatan. Selain itu, dalam kuisisioner juga digunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2010) skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian, kejadian sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut dengan variabel penelitian. Pemilihan skala likert agar memudahkan peneliti dalam melakukan analisis yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.

Jawaban dari skala likert ini setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata yang nantinya diberi skor dari setiap kata-kata tersebut, antara lain: Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (ST) = 4, Ragu-Ragu (RG) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert dalam bentuk checklist yang jawaban pertanyaan sesuai dengan pendapat nasabah dengan cara memberi tanda ( $\surd$ ) pada kolom yang tersedia.

### **3.6 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Siyoto (2015: 51-52) variabel penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus perhatian yang memberikan pengaruh dan mempunyai nilai (*value*). Adapun definisi kedua variabel tersebut, antara lain:

1. Variabel Dependen (Variabel Terikat), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat tidak dimanipulasi, melainkan diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan yang berasal dari variabel bebas. Variabel

dependen juga disebut dengan variabel konsekuensi yang dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Gadai Emas (Y).

2. Variabel Independen (Variabel Bebas), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel independen dilambangkan dengan X. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah keuntungan dari segi nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan. Selanjutnya kepuasan nasabah dari segi produk, harga, pelayanan, dan proses.

Untuk mempermudah dalam pengukuran variabel penelitian dan untuk memahami setiap variabel yang dibutuhkan, maka definisi operasional variabel ialah sebagai berikut:

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

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b>Skala Ukur Variabel</b>
Keuntungan	Keuntungan merupakan sesuatu yang akan diperoleh oleh salah	Nilai taksiran, <i>pricing</i> , biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa	Studi dokumentasi dan wawancara.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b>Skala Ukur Variabel</b>
	satu pihak yang melakukan suatu bisnis.	pembiayaan, dan denda pembiayaan.	
Tingkat Kepuasan	Kepuasan nasabah merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan nya setelah pemakaian.	Produk, harga, pelayanan, dan proses di Pegadaian Syariah.	Skala nominal, skala ordinal, dan skala likert.

Sumber: Data Diolah (2018)

### **3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **1. Uji Validitas**

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

menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2014) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu instrument dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari statistic *pearson* (analisa untuk mencari hubungan antara dua variabel yang memenuhi syarat analisa parametrik). Dimana setelah menghitung  $r_{hitung}$ , hal yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Kountur (2004) uji reliabilitas ini berhubungan dengan keandalan kuisioner. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur. Jika penilaian yang diberikan konsisten, maka akan memberikan jaminan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *internal consistency* dengan pengujian *cronbach's alpha*.

Metode *internal consistency* berhubungan dengan konsistensi dari masing-masing pertanyaan pada suatu test dalam hal mengukur apa yang sedang diukur. Kountur (2004: 158) juga menjelaskan bahwa *cronbach's alpha* merupakan teknik pengujian reliabilitas suatu test atau angket yang paling sering digunakan karena dapat digunakan pada angket-angket yang jawabannya berupa pilihan. Kemudian, Kountur (2004: 164) berpendapat bahwa nilai *cronbach's alpha* setiap instrument yang lebih dari 60% atau 60%, maka dinilai mencukupi syarat (reliabel).

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

#### **1. Uji Normalitas**

Menurut Sutopo (2017: 95-96) uji normalitas merupakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah Komolgorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, maka apabila signifikansi  $> 5\%$  maka variabel berdistribusi normal. Namun, apabila signifikansi  $< 5\%$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Menurut Sutopo (2017: 107-109) uji multikolinieritas merupakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi, ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, diantaranya:

- a. Multikolinieritas sering kali diduga jika  $R^2$  cukup tinggi (antara 0,7-1) dan jika koefisien korelasi sederhana (korelasi derajat nol) juga tinggi, tetapi tak satu pun atau sedikit sekali koefisien regresi parsial yang signifikan secara individu. Di pihak lain, uji F menolak  $H_0$  yang mengatakan bahwa secara stimulan seluruh koefisien regresi parsialnya adalah nol.
- b. Meskipun korelasi derajat nol yang tinggi mungkin mengusulkan multikolinieritas, tidak perlu karena jika derajat nolnya tinggi berarti mempunyai multikolinieritas dalam usulan spesifik. Korelasi derajat nol yang tinggi merupakan kondisi yang cukup, tetapi tidak perlu adanya multikolinieritas karena hal ini dapat terjadi meskipun korelasi derajat nol atau sederhana relatif rendah.
- c. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas ganda dalam model regresi linear berganda, tidak hanya

melihat koefisien korelasi sederhana, tetapi juga koefisien korelasi parsial.

- d. Multikolinieritas timbul karena satu atau lebih variabel yang menjelaskan kombinasi linear yang pasti atau mendekati pasti dari variabel yang menjelaskan lainnya, satu cara untuk mengetahui variabel X yang mana berhubungan dengan variabel X lainnya adalah dengan meregresi tiap X atas sisa variabel X serta menghitung  $R^2$  yang cocok.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sutopo (2017: 113-114) uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Menurut Ghazali (2011) cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.

- b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Jika titik-titik data tidak berpola yang jelas dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

### **3.9 Metode Analisis Data**

Menurut Moleong (2002: 103) metode analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengaturan secara sistematis sejumlah data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan hipotesis kerja seperti yang disarankan dan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut untuk dipresentasikan kembali kepada orang lain.

#### **3.9.1 Analisis Data Primer**

- a. Wawancara

Analisis data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Menurut Kountur (2004: 105) analisis deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas

suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.

Peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan sub topik tertentu kemudian dipaparkan dalam bentuk deskriptif. Peneliti menggunakan metode ini dalam bab 4 untuk menganalisis keuntungan nasabah.

b. Kuisisioner

Data yang diperoleh dari kuisisioner diproses menggunakan SPSS IBM (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22. Seluruh data dalam kuisisioner diinput kedalam SPSS. Dalam melakukan analisis, peneliti menggunakan metode statistik deskriptif. Sugiyono (2010:147) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Data yang sudah dimasukkan dalam SPSS dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Menurut Lungan (2006) regresi linier berganda merupakan perluasan dari regresi linier sederhana. Jika regresi linier sederhana mempersoalkan tentang hubungan pengubah tak bebas atau pengubah kriteria (*respons*) dengan suatu pengubah bebas (*deterministik*), maka pada regresi linier ganda mempersoalkan

hubungan linier antara satu pengubah tak bebas dengan beberapa pengubah bebas.

Bentuk persamaan yang paling sederhana dari regresi linier berganda adalah yang mempunyai dua variabel bebas  $X$  dan sebuah variabel tak bebas  $Y$ . Jika banyaknya peubah bebas adalah  $p$ , maka model regresi populasi dapat dinyatakan dengan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_p X_{ip} + \varepsilon_i$$

Keterangan:

$Y$  = variabel dependen/variabel bebas

$X_i$  = variabel indenpenden/variabel tidak bebas

$\beta_0$  = konstanta (nilai  $Y$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$\beta_i$  = koefisien regresi

$\varepsilon_i$  = galat

Pendugaan garis regresi populasi di atas dapat dilakukan dengan mengambil contoh acak berukuran  $n$  dari populasi tersebut. Model regresi contoh yang berpadanan dengan model populasi di atas dinyatakan bentuk sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_{i2} + b_2 X_{i2} + \dots + b_p X_{ip} + e_i$$

$e_i$  = sisa (residual)

Persamaan garis regresi berganda dari contoh dinyatakan dengan persamaan:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_p X_p$$

Pendugaan bagi koefisien kemiringan garis  $b_i$  adalah:

$$b_1 = \frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}$$

Pendugaan bagi intersep  $\beta_0$  adalah:

$$b_0 = \bar{y} - b_1\bar{x} - b_2\bar{x} - b_3\bar{x}$$

Garis regresi selalu melalui titik  $\bar{x}, \bar{y}$

### 3.9.2 Analisis Data Sekunder

Data sekunder dianalisis menggunakan metode analisis kandungan. Metode analisis ini digunakan untuk menganalisis konsep gadai emas dalam Islam, keuntungan nasabah dan juga teori tentang keputusan nasabah. Peneliti menggunakan metode ini dalam bab dua yang berkaitan dengan landasan teori.

## 3.10 Pengujian Hipotesis

### 3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Hidayat (2017) uji-t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Uji hipotesis dapat diketahui dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  sebagai berikut:

- a.  $H_0$  : artinya masing-masing variabel  $X_i$  tidak memiliki pengaruh terhadap variabel  $Y$ .
- b.  $H_a$  : artinya masing-masing variabel  $X_i$  memiliki pengaruh terhadap variabel  $Y$ .

Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 5%, maka suatu variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Adapun kriterianya:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji-f)

Menurut Widarjono (2007) pengujian hipotesis secara keseluruhan merupakan penggabungan variabel bebas X terhadap variabel terikat Y, untuk mengetahui seberapa pengaruhnya. Uji t tidak dapat digunakan untuk menguji hipotesis secara keseluruhan.

Pengujian hipotesis pada uji F dapat diketahui dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  sebagai berikut:

- a.  $H_0$  :artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel-variabel X secara bersama-sama terhadap Y.
- b.  $H_a$  :artinya setidaknya ada 1 variabel bebas X yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Y.

Kriteria Uji F adalah:

1. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka tidak dapat menolak  $H_0$  (keseluruhan variabel bebas X tidak berpengaruh terhadap variabel terikat Y).
2. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak (setidaknya ada 1 variabel bebas X yang berpengaruh terhadap variabel terikat Y).

### 3.10.3 Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinan ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2014) koefisien determinasi (*goodness of fit*), yang dinotasikan dengan  $R^2$  merupakan ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan kemampuan variabel terikat. Analisis ini bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Keuntungan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh

Dalam sub bab ini akan dijelaskan analisis keuntungan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Adapun keuntungan nasabah yang akan dianalisis yaitu nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan dan denda pembiayaan.

##### 4.1.1 Nilai Taksiran

Pegadaian Syariah Banda Aceh, emas ditaksir oleh jasa penaksiran emas. Nilai taksiran emas yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah adalah berdasarkan besaran gram emas yang digadai oleh nasabah. Petugas gadai menetapkan harga taksiran ketika nasabah menggadaikan emas (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018). Berikut ini merupakan nilai taksiran yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah:

**Tabel 4.1**  
**Nilai Taksiran**

<b>Golongan</b>	<b><i>Marhun Bih</i></b>
A	Rp50.000 - Rp500.000
B1	Rp550.000 - Rp1.000.000
B2	Rp1.050.000 - Rp2.500.000
B3	Rp2.550.000 - Rp5.000.000
C1	Rp5.100.000 - Rp10.000.000
C2	Rp10.100.000 - Rp15.000.000
C3	Rp15.100.000 - Rp20.000.000
D	Rp20.000.000 ke atas

Sumber: Pegadaian Syariah 2018

Pada tabel di atas, nilai taksiran yang di taksir petugas gadai emas di Pegadaian Syariah dihitung berdasarkan golongan emas yang digadaikan oleh nasabah. Nilai taksiran golongan A sebesar Rp50.000 – Rp500.000, golongan B1 sebesar Rp550.000 – Rp1.000.000, golongan B2 sebesar Rp1.050.000 – Rp 2.500.000, golongan B3 sebesar Rp2.550.000 – Rp5.000.000, golongan C1 sebesar Rp5.100.000 – Rp10.000.000, golongan C2 sebesar Rp10.100.000 – Rp15.000.000, golongan C3 sebesar Rp15.100.000 – Rp20.000.000, dan golongan D sebesar Rp20.000.000 ke atas.

Pada pegadaian Syariah harga jual untuk emas batangan sebesar 90% dari harga perolehan emas tersebut. Dana pinjaman yang akan diterima tersebut dibebankan sebuah kewajiban, yaitu kesepakatan besarnya biaya gadai setiap bulannya tergantung kebijakan lembaga keuangan tersebut mengeluarkan beban biaya dan masa pinjaman selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan.

Sebagai simulasi misalkan pada tanggal 19 Juli nasabah menggadaikan emas seberat 11 gram, dengan Harga Dasar Emas (HDE) adalah Rp550.000. maka besarnya nilai taksiran yang diterima nasabah adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai taksiran} &= \text{HDE} \times \text{berat emas} \\
 &= \text{Rp}550.000 \times 11 \text{ gram} \\
 &= \text{Rp}6.050.000
 \end{aligned}$$

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa emas yang ingin digadaikan oleh nasabah ditaksir oleh petugas penaksir emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Setelah itu berat emas dikalikan dengan Harga Dasar Emas (HDE) sesuai dengan nilai emas berdasarkan golongan emas untuk setiap gramnya.

#### **4.1.2 Pricing**

Pada Pegadaian Syariah harga yang harus dibayarkan oleh nasabah saat menggadaikan emas menurut kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun, pada umumnya persentase ketetapan harga emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh adalah sebesar 0,71%. Persentase harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dijalankan sesuai dengan kesepakatan (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018).

Adapun sebagai contoh simulasi *pricing* di Pegadaian Syariah Banda Aceh yaitu sebagai berikut: pada tanggal 08 Juni 2018 Ibu Dini menggadaikan emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh dengan mengambil uang pinjaman sebesar Rp10.000.000,- dengan *mu'nah* (jasa penyimpanan) disepakati sebesar Rp78.000,- per 10 hari. Pada tanggal 20 Juni 2018 barang gadaian tersebut ditebus, jumlah yang harus dibayarkan sebesar:

*Marhun Bih* : Rp10.000.000,-

Jangka waktu : Tanggal 8 s/d 20 Juni 2018 (13 hari)

*Mu'nah* berjalan : 2 x Rp78.000,- = Rp156.000,-

Total pelunasan : Rp10.156.000,-

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa emas yang ingin digadaikan oleh nasabah memiliki harga yang berbeda sesuai dengan berat emas yang digadaikan oleh nasabah tersebut. Nasabah dapat membayar biaya gadai sesuai golongan maupun berat emas yang digadaikan.

#### 4.1.3 Biaya Administrasi

Biaya administrasi boleh ditetapkan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabah sebagai harga yang harus dibayarkan pada suatu pinjaman yang dilakukan nasabah (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018). Berikut ini merupakan persentase penetapan *marhun bih* dan nilai *ijarah* oleh Pegadaian Syariah ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Persentase Penetapan *Marhun Bih* dari Taksiran**

<b>Golongan</b>	<b><i>Marhun Bih</i></b>	<b>Emas</b>	<b>Administrasi</b>
A	Rp50.000 – Rp500.000	95%	Rp2.000
B1	Rp550.000 – Rp1.000.000	92%	Rp8.000
B2	Rp1.050.000 – Rp2.500.000	92%	Rp15.000
B3	Rp2.550.000 – Rp5.000.000	92%	Rp25.000
C1	Rp5.100.000 – Rp10.000.000	92%	Rp40.000
C2	Rp10.100.000 – Rp15.000.000	92%	Rp60.000
C3	Rp15.100.000 – Rp20.000.000	92%	Rp80.000
D	Rp20.000.000 ke atas	93%	Rp100.000

Sumber: Pegadaian Syariah 2018

Dari tabel di atas, persentase penetapan pembiayaan dari nilai taksiran berdasarkan golongan emas yang digadaikan oleh nasabah mulai dari Rp2.000 – Rp100.000 dengan persentase emas berdasarkan golongan emas yang digadaikan, golongan A sebesar 95%, golongan B1 – C3 sebesar 92%, dan golongan D sebesar 93%.

**Tabel 4.3**  
**Tarif Ijarah**

<b>Golongan</b>	<b>Marhun Bih</b>	<b>Emas</b>
A	Rp50.000 – Rp500.000	0,45%
B1	Rp550.000 – Rp1.000.000	0,71%
B2	Rp1.050.000 – Rp2.500.000	0,71%
B3	Rp2.550.000 – Rp5.000.000	0,71%
C1	Rp5.100.000 – Rp10.000.000	0,71%
C2	Rp10.100.000 – Rp15.000.000	0,71%
C3	Rp15.100.000 – Rp20.000.000	0,71%
D	Rp20.000.000 ke atas	0,62%

Sumber: Pegadaian Syariah 2018

Pada tabel di atas, tarif ijarah yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah berdasarkan golongan emas yang digadaikan oleh nasabah. Golongan A sebesar 0,45%, golongan B1 – C3 sebesar 0,71%, dan golongan D sebesar 0,62%.

Sebagai simulasi misalkan pada tanggal 02 September nasabah menggadaikan emas seberat 10 gram, dengan nilai taksiran harga emas adalah Rp4.000.000, maka besarnya *ujrah* yang menjadi kewajiban nasabah adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Biaya administrasi} &= 0,71\% \times \text{nilai taksiran} \\ &= 0,71\% \times \text{Rp4.000.000} \end{aligned}$$

= Rp28.400

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa biaya administrasi yang dibayarkan oleh nasabah sesuai dengan golongan emas dan berat emas yang digadaikan. Biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh nasabah dihitung berdasarkan persentase emas dikalikan dengan nilai taksiran.

#### **4.1.4 Jumlah Pembiayaan**

Tahapan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga keuangan dalam menentukan jumlah pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah sebagai berikut:

- a. Barang yang hendak digadai ditaksir kadar dan ditimbang beratnya terlebih dahulu oleh penaksir di Pegadaian Syariah.
- b. Setelah didapat hasilnya dikonfirmasi kembali kepada nasabah mengenai jumlah *marhun bih* yang hendak diambil.
- c. Setelah disepakati, dilanjutkan dengan proses mencetak Surat Bukti *Rahn*.

Jumlah maksimal yang ditanggung nasabah dalam transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah tergantung kepada besarnya *mu'nah* nasabah dan jangka waktu yang digunakan nasabah sejak tanggal hari akad hingga transaksi selanjutnya (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018).

Sebagai simulasi, misalkan pada tanggal 03 Juni 2018 nasabah menggadaikan emas seberat 12 gram, dengan nilai taksiran harga emas adalah Rp4.500.000, maka *marhun bih* yang dapat diperoleh nasabah tersebut adalah

$$\begin{aligned}\text{Jumlah pembiayaan} &= 92\% \times \text{nilai taksiran} \\ &= 92\% \times \text{Rp4.500.000} \\ &= \text{Rp4.140.000}\end{aligned}$$

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah pembiayaan yang dibayarkan oleh nasabah gadai berdasarkan perhitungan, yaitu persentase *marhun bih* dikalikan dengan nilai taksiran berdasarkan golongan emas untuk setiap gramnya.

#### **4.1.5 Masa Pembiayaan**

Untuk masa pembiayaan yang ditetapkan Pegadaian Syariah Banda Aceh adalah dalam jangka waktu 4 bulan (120 hari). Nasabah bisa melunasi barang gadaian lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Untuk jangka waktu pelunasan menjadi hak nasabah. Namun, pihak pegadaian Syariah dapat menentukan jangka waktu kepada nasabah. Dengan ditentukannya jangka waktu pengembalian dana tersebut, maka nasabah dapat memperkirakan kapan nasabah tersebut dapat mengumpulkan dan mengembalikan kembali dan yang telah diterimanya dari lembaga keuangan. Selain itu, nasabah harus membayar *ijarah* yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan

tarif *ijarah* dihitung kelipatan 10 hari, pembayaran *ijarah* ini dibayarkan pada saat nasabah melunasi atau memperpanjang *marhun bih*, nasabah bisa membayar pinjaman kapan saja, hingga saat jatuh tempo.

Kemudian jika pada saat jatuh tempo nasabah belum mampu melunasi pinjaman, maka pihak Pegadaian Syariah akan memperingati nasabah untuk melunasi segera pinjamannya. Namun, apabila nasabah tetap tidak mampu melunasi pinjaman yang telah diberikan, maka pihak Pegadaian Syariah akan memberikan sanksi berupa pelelangan barang jaminan dengan cara dijual. Dan hasil penjualan jaminan tersebut digunakan untuk melunasi pinjaman serta biaya jasa sewa yang belum dibayar dan kelebihan hasil penjualan menjadi milik nasabah (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018).

#### **4.1.6 Denda Pembiayaan**

Penentuan denda yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Banda Aceh adalah sebesar 2% dari jumlah taksiran dalam jangka waktu maksimal 45 hari. Nasabah yang tidak dapat melunasi barang pinjaman pada waktu yang telah ditentukan maka pihak Pegadaian Syariah akan memberikan sanksi ringan dan sanksi berat. Sanksi ringan berupa teguran kepada nasabah yang belum melunasi barang jaminan.

Sedangkan sanksi berat yang diberikan berupa pelelangan barang jaminan.

Bagi nasabah yang melanggar kesepakatan tersebut, maka pihak Pegadaian Syariah masih memberikan tenggang waktu 45 hari sebelum barang tersebut dilelang untuk menutupi kewajiban nasabah. Jika batas waktu yang telah ditentukan nasabah tidak dapat melunasi barang jaminan, maka akan dilakukan eksekusi barang jaminan. Namun, sebelum dieksekusi pihak Pegadaian Syariah akan menghubungi nasabah terlebih dahulu (Wawancara: Petugas Pegadaian Syariah, 2018).

Sebagai simulasi misalkan pada tanggal 27 Juli 2018 nasabah menggadaikan emas seberat 14 gram, dengan nilai taksiran harga emas adalah Rp5.000.000. Maka besarnya denda yang harus dibayarkan oleh nasabah adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Denda pembiayaan} &= 2\% \times \text{nilai taksiran} \\
 &= 2\% \times \text{Rp}5.000.000,- \\
 &= \text{Rp}100.000,-
 \end{aligned}$$

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa denda pembiayaan yang dibayarkan oleh nasabah gadai berdasarkan perhitungan, yaitu persentase 2% dari denda pembiayaan dikalikan dengan nilai taksiran berdasarkan golongan emas untuk setiap gramnya.

## 4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh

Dalam sub bab ini akan dijelaskan tentang tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Tingkat kepuasan akan diukur berdasarkan produk, harga, pelayanan dan proses.

### 4.2.1 Demografi Responden

Dalam penelitian ini jumlah kuisioner yang dibagikan kepada nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah adalah sebanyak 150 responden. Adapun demografi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Demografi Responden**

No	Demografi Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-Laki	53	35,3%
	b. Perempuan	97	64,7%
2.	Umur:		
	a. 21- 30 tahun	83	55,3%
	b. 31- 40 tahun	48	32,0%
	c. 41- 50 tahun	19	12,7%
	d. 51- 60 tahun	0	0%
	e. 60 tahun ke atas	0	0%
3.	Tahap Pendidikan Tertinggi:		
	a. Diploma	23	15,3%
	b. Starta 1 (S1)	67	44,7%
	c. Starta 2 (S2)	14	9,3%

**Tabel 4.2**  
**Demografi Responden (Lanjutan)**

No	Demografi Responden	Frekuensi	Persentase
	d. Starta 3 (S3)	2	1,3%
	e. Lain-lain	44	29,3%
4.	Pekerjaan:		
	a. Pegawai Negeri Sipil	24	16,0%
	b. Wiraswasta	32	21,3%
	c. Kontraktor	14	9,3%
	d. Mahasiswa	23	15,3%
	e. IRT	45	30,0%
	f. Lain-lain	12	8,0%
5.	Penghasilan:		
	a. Kurang dari Rp1.000.000	43	28,7%
	b. Rp1.000.000 – Rp2.500.000	45	30,0%
	c. Rp2.500.000 – Rp4.000.000	42	28,0%
	d. Rp4.000.000 – Rp5.000.000	12	8,0%
	e. Lebih dari Rp5.000.000	8	5,3%
6.	Lama Menjadi Nasabah:		
	a. Kurang dari 1 tahun	46	30,7%
	b. 1 – 2 tahun	56	37,3%
	c. 2,1 – 3 tahun	31	20,7%
	d. 3,1 – 4 tahun	16	10,7%
	e. 4 tahun ke atas	1	0,7%

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada nasabah yang menggunakan produk gadaai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 nasabah dengan persentase 35,3%.

Sedangkan nasabah berjenis kelamin perempuan sebanyak 97 nasabah dengan persentase 64,7%.

Dari sisi umur, jumlah nasabah yang berumur 21-30 tahun sebanyak 83 nasabah atau 55,3%, nasabah yang berumur 31-40 tahun sebanyak 48 nasabah atau setara dengan 32,0% dari total nasabah, dan yang berumur 41-50 tahun sebanyak 19 nasabah atau setara dengan 12,7% dari total nasabah. Dengan demikian, nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah didominasi oleh para remaja dan dewasa.

Dari segi tahap pendidikan tertinggi, hasil penelitian menunjukkan tamatan diploma sebanyak 23 nasabah dengan persentase 15,3%, tamatan starta 1 (S1) sebanyak 67 nasabah dengan persentase 44,7%, tamatan starta 2 (S2) sebanyak 9,3%, tamatan starta 3 (S3) sebanyak 2 nasabah dengan persentase 1,3%, dan lain-lain sebanyak 44 nasabah atau setara dengan 29,3% dari total nasabah. Keterangan lain-lain dalam hal ini menunjukkan nasabah yang menggunakan produk gadai emas didominasi oleh tamatan SMA. Dari hasil penelitian ini menunjukkan nasabah gadai emas didominasi oleh para sarjana dan tamatan SMA.

Ditinjau dari segi pekerjaan, nasabah yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 24 nasabah atau setara dengan 16,0% dari total nasabah, wiraswasta sebanyak 32 nasabah atau 21,3%, kontraktor sebanyak 14 nasabah atau 9,3%, mahasiswa sebanyak 23 nasabah atau 15,3%, Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 45 nasabah atau 30,0%, dan lain-lain sebanyak 12

nasabah atau setara dengan 8,0% dari total nasabah. Keterangan pekerjaan dengan kata lain-lain adalah nasabah yang bekerja sebagai honor, kontrak, dan tentor mengajar. Dari segi pekerjaan nasabah yang menggunakan produk gadai emas lebih banyak di kalangan ibu rumah tangga dan juga wiraswasta.

Dari segi penghasilan, hasil penelitian menunjukkan nasabah yang memiliki penghasilan kurang dari Rp1.000.000 adalah sebanyak 43 nasabah atau 28,7%, penghasilan nasabah mulai dari Rp1.000.000 – Rp2.500.000 sebanyak 45 nasabah atau 30,0%, Rp2.500.000 – Rp4.000.000 sebanyak 42 nasabah atau 28,0%, Rp4.000.000 – Rp5.000.000 sebanyak 12 nasabah atau 8,0%, dan nasabah yang berpenghasilan lebih dari Rp5.000.000 sebanyak 8 nasabah atau setara dengan 5,3% dari total nasabah. Ditinjau dari segi penghasilan ini menunjukkan nasabah yang menggunakan produk gadai emas didominasi oleh nasabah dengan penghasilan mulai dari Rp1.000.000 – Rp2.500.000.

Dianalisis dari lama menjadi nasabah, dari hasil penelitian nasabah yang sudah menggunakan produk gadai emas kurang dari 1 tahun sebanyak 46 nasabah dengan persentase 30,7%, 1 – 2 tahun sebanyak 56 nasabah atau 37,3%, 2,1 – 3 tahun sebanyak 31 nasabah atau 20,7%, 3,1 – 4 tahun sebanyak 16 nasabah atau 10,7%, dan nasabah yang sudah menggunakan produk gadai emas 4 tahun ke atas sebanyak 1 nasabah dengan persentase 0,7%. Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh data demografi nasabah dari

segi lama menjadi nasabah yang didominasi oleh nasabah yang telah menggunakan produk gadai emas selama 1- 2 tahun.

### 4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Pertanyaan dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau nilai p-value lebih kecil dari alpha 5%. Hasil mengenai uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas**

No	Variabel	Indikator	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Ket
1.	Produk	a. Variasi produk	0,895	0,196	Valid
		b. Kualitas produk	0,879		Valid
		c. Kebutuhan nasabah	0,857		Valid
		d. Keinginan nasabah	0,719		Valid
		e. Perbaikan produk	0,752		Valid
2.	Harga	a. Pencairan dana	0,873	0,196	Valid
		b. Biaya administrasi	0,922		Valid
		c. Angsuran	0,944		Valid
		d. Biaya penitipan	0,828		Valid
		e. Harga produk	0,932		Valid
3.	Pelayanan	a. Brosur	0,690	0,196	Valid
		b. Penampilan petugas	0,896		Valid
		c. Lingkungan lembaga	0,904		Valid
		d. Sikap petugas	0,808		Valid
		e. Pelayanan petugas	0,847		Valid

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas (Lanjutan)**

No	Variabel	Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
4.	Proses	a. Pengajuan gadai	0,807	0,196	Valid
		b. Taksiran cepat	0,833		Valid
		c. Taksiran tepat	0,854		Valid
		d. Taksiran petugas	0,856		Valid
		e. Fasilitas	0,911		Valid
5.	Gadai Emas	a. Produk	0,713	0,196	Valid
		b. Proses	0,848		Valid
		c. Harga	0,835		Valid
		d. Pelayanan	0,741		Valid
		e. Pelayanan	0,787		Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan hasil pengujian validitas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan di dalam kuisisioner telah memenuhi indikator valid, sehingga dapat dipastikan kuisisioner ini sah digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabel atau tidak suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *cronbach alpha*. Kriteria yang digunakan adalah:

- Jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel.

- Jika nilai *cronbach alpha* < 0,60 maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menghasilkan nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel > 0.60, sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan reliabel. Nilai *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
1.	Produk	5	0,877	Reliable
2.	Harga	5	0,941	Reliabel
3.	Pelayanan	5	0,877	Reliabel
4.	Proses	5	0,903	Reliabel
5.	Gadai Emas	5	0,837	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah 2018

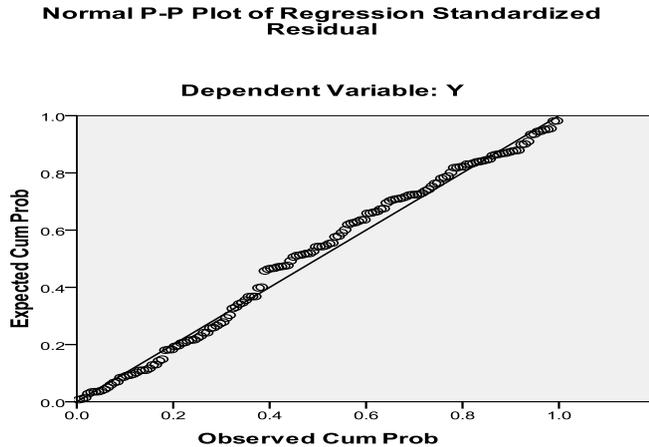
Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diketahui bahwa seluruh item variabel berupa produk, harga, pelayanan, proses, dan gadai emas dinyatakan memenuhi reliabilitas.

#### 4.4 Pengujian Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi yang baik

adalah model regresi yang memiliki nilai residual terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

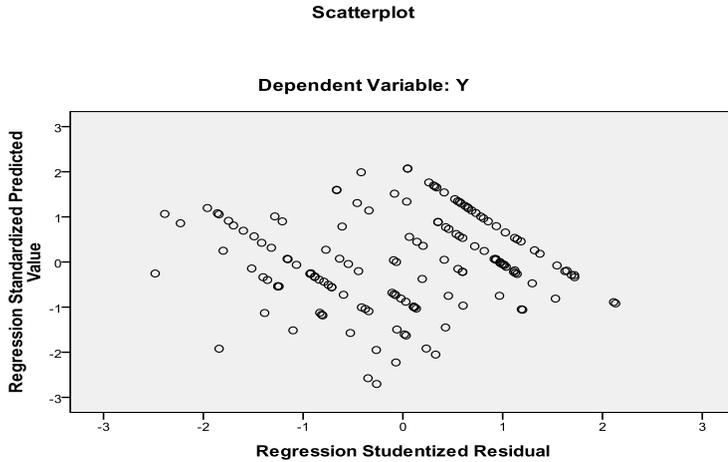


**Grafik 4.1**  
**Grafik Pengujian Normalitas**

Berdasarkan pengujian normalitas pada gambar 4.1 terlihat bahwa plot sisaan berada pada garis regresi, maka asumsi bahwa galat menyebar berdistribusi normal terpenuhi. Dalam pengujian ini terlihat bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4.4.2 Uji Heterokedatistas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi penelitian yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber: Data Primer Diolah 2018

### **Grafik 4.2** **Grafik Pengujian Heterokedatistas**

Berdasarkan pengujian reliabilititas pada gambar 4.2, terlihat bahwa plot amatan terhadap residual menyebar acak sehingga asumsi bahwa varians galat homogenya terpenuhi atau tidak terjadi heterokedestisitas. Dalam pengujian ini terlihat bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastistas.

#### **4.4.3 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF. Jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi masalah multikolinearitas. Hasil perhitungan data diperoleh nilai VIF sebagai berikut.

**Tabel 4.6**  
**Uji Multikolinieritas**

Variabel	VIF	Keterangan
Produk	1,012	Tidak terjadi gejala multikolonieritas
Harga	1,043	Tidak terjadi gejala multikolonieritas
Pelayanan	1,036	Tidak terjadi gejala multikolonieritas
Proses	1,009	Tidak terjadi gejala multikolonieritas

Sumber: Data Diolah 2018

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.4 dan grafik diatas menunjukkan bahwa semua nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas yaitu korelasi antar variabel bebas.

## **4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah**

### **4.5.1 Produk**

Menurut Sari (2017: 143) produk adalah semua lini produk dan item yang ditawarkan oleh penjual untuk dijual. Menurut Madura (2007: 194) lini produk adalah sekumpulan produk atau jasa yang saling berkaitan yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, berbagai jenis produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut adalah bauran produknya. Kepuasan nasabah pada produk gadai emas ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Kepuasan Nasabah terhadap Produk Gadai Emas**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG-RG	KS	STS	
Produk gadai emas sangat bervariasi.	68	60	22	0	0	4,30
Produk gadai emas memiliki kualitas lebih baik.	51	62	37	0	0	4,09
Produk gadai emas sesuai dengan kebutuhan nasabah.	40	83	27	0	0	4,08
Produk gadai emas ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabah.	23	91	36	0	0	3,91
Produk gadai emas mengalami perbaikan secara bertahap.	21	59	67	0	3	3,63
Jumlah Rata-Rata						4,06

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 4,06 yang berarti produk memiliki nilai yang baik. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju bahwa gadai emas dipilih karena sesuai dengan kebutuhan nasabah.

#### **4.5.2 Harga**

Menurut Arifin dan Hadi W. (2007: 74) harga adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa. Dalam menetapkan harga produk, produsen harus

memperhitungkan biaya produksi sehingga tidak terlalu tinggi atau tidak terlalu rendah yang akan mempengaruhi konsumen dan produsen sendiri dalam mendapatkan keuntungan. Kepuasan nasabah pada harga gadai emas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.8**

**Kepuasan Nasabah terhadap Harga Gadai Emas**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG-RG	KS	STS	
Pencairan dana lebih mudah.	65	50	35	0	0	4,20
Biaya administrasi murah.	46	65	39	0	0	4,04
Cicilan atau angsuran diberikan sangat objektif.	39	64	47	0	0	3,94
Biaya penitipannya murah.	43	64	43	0	0	4,00
Harga produk sesuai dengan kondisi pasar saat ini.	30	58	58	4	0	3,76
Jumlah Rata-Rata						3,99

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,99 yang berarti produk memiliki nilai yang baik. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju bahwa gadai emas dipilih karena harga yang sesuai.

### 4.5.3 Pelayanan

Menurut Rangkuti (2017: 64) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan pelanggan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Kepuasan nasabah pada pelayanan gadai emas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Gadai Emas**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG-RG	KS	STS	
Pegadaian Syariah memiliki brosur menarik.	64	63	19	3	1	4,24
Penampilan petugas bersih, rapi, wangi, dan baik.	61	78	11	0	0	4,33
Lingkungan lembaga bersih, rapi, dan nyaman.	52	81	17	0	0	4,23
Petugas menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberikan senyum dan salam.	47	75	28	0	0	4,12
Petugas gadai melayani nasabah sampai tuntas.	29	78	41	2	0	3,89
Jumlah Rata-Rata						4,16

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 4,16 yang berarti produk memiliki nilai

yang bagus. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan gadai emas.

#### 4.5.4 Proses

Menurut Anang (2007: 28) mengatakan bahwa proses adalah sesuatu yang dimulai dari perencanaan, desain produksi sampai dengan fungsi-fungsi konsumen (kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi). Kepuasan nasabah pada proses gadai emas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Kepuasan Nasabah terhadap Proses Gadai Emas**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG-RG	KS	STS	
Proses pengajuan gadai emas cepat dan mudah.	42	85	23	0	0	4,12
Taksiran produk gadai emas cepat dalam penanganannya.	36	93	20	1	0	4,09
Taksiran produk gadai emas tepat dalam penanganannya.	36	98	16	0	0	4,13
Taksiran produk gadai emas dilakukan oleh petugas berpengalaman.	42	80	28	0	0	4,09
Didukung fasilitas memadai (tempat duduk, mesin penghitung uang, ruang, dan tempat penyimpanan emas).	36	98	16	0	0	4,13
Jumlah Rata-Rata						4,11

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 4,11 yang berarti produk memiliki nilai yang bagus. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan proses pengajuan gadai emas yang dilakukan oleh petugas gadai.

#### 4.5.5 Gadai Emas

Menurut Permatasari (2016) gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan maupun perhiasan sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan cepat, mudah dan aman. Kepuasan nasabah pada gadai emas ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Kepuasan Nasabah terhadap Gadai Emas**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG-RG	KS	STS	
Saya memilih produk gadai emas pada Pegadaian Syariah karena tampilan produk bervariasi.	80	54	16	0	0	4,42
Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena prosedur transaksi gadai emas mudah.	70	78	2	0	0	4,45
Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena biaya penitipan dikeluarkan sebanding dengan manfaat diperoleh	73	70	6	1	0	4,43

**Tabel 4.12**  
**Kepuasan Nasabah terhadap Gadai Emas (Lanjutan)**

Pernyataan	Frekuensi					Rata-Rata
	SS	S	RG- RG	KS	STS	
dari suatu produk.						
Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena petugas gadai secara jelas memberikan informasi kepada nasabah.	62	84	4	0	0	4,38
Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena petugas gadai cepat dalam melakukan transaksi gadai emas.	76	61	13	0	0	4,42
Jumlah Rata-Rata						4,42

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui bahwa rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 4,42 yang berarti produk memiliki nilai yang bagus. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa nasabah memilih gadai emas karena sesuai dengan kebutuhan nasabah.

#### **4.6 Analisis Linear Berganda**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk melihat pengaruh produk, harga, pelayanan, dan proses pada gadai emas. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dinyatakan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi**

Variabel	Nilai Koefisien	Nilai Signifikan
konstanta	1,412	
Produk	0,266	0,001
Harga	0,180	0,000
Pelayanan	0,265	0,000
Proses	0,031	0,610

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Tabel di atas menghasilkan bentuk persamaan regresi linier berganda yang ditulis sebagai berikut:

$$Y = 1,412 + 0,266 X_1 + 0,180 X_2 + 0,265 X_3 + 0,031 X_4$$

(4.1)

1. Nilai konstanta variabel dependen adalah 1,412 menyatakan bahwa apabila produk, harga, pelayanan, dan proses berpengaruh dan bernilai 0, maka nilai gadai emas nasabah adalah 1,412.
2. Koefisien regresi variabel produk ( $X_1$ ) sebesar 0,266 menyatakan bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan produk meningkat sebanyak 1 satuan, maka nilai gadai emas akan meningkat sebesar 0,266.
3. Koefisien regresi variabel harga ( $X_2$ ) sebesar 0,180 menyatakan bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan harga meningkat sebanyak 1 satuan, maka nilai gadai emas akan meningkat sebesar 0,180.
4. Koefisien regresi variabel pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,265 menyatakan bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap

dan produk meningkat sebanyak 1 satuan, maka nilai gadai emas akan meningkat sebesar 0,265.

5. Koefisien regresi variabel proses ( $X_4$ ) sebesar 0,031 menyatakan bahwa jika variabel independen lain nilainya tetap dan harga meningkat sebanyak 1 satuan, maka nilai gadai emas akan meningkat sebesar 0,031.

## **4.7 Pengujian Hipotesis**

### **4.7.1 Uji Parsial (Uji-T)**

#### **1. Produk ( $X_1$ )**

Pada hipotesis statistik pengaruh produk pada gadai emas dijabarkan sebagai berikut:

$H_0$  : Produk tidak berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

$H_a$  : Produk berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

Hipotesis di atas diuji dengan melihat nilai signifikan hasil pengujian analisis linear berganda. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi produk adalah sebesar 0,001. Dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka produk secara parsial berpengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah yang menggunakan gadai emas.

Ini didukung oleh hasil wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah yang menjelaskan bahwa terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dari segi nilai taksiran, dimana nilai taksiran yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah berdasarkan besaran gram emas yang digadaikan oleh nasabah. Nilai taksiran di Pegadaian Syariah mulai dari Rp50.000 – Rp20.000.000 ke atas. Kemudian *pricing*, harga yang dibayarkan oleh nasabah sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Harga yang dibayarkan oleh setiap nasabah sangat bervariasi sesuai dengan berat emas yang digadaikan. Sedangkan biaya administrasi, biaya yang dibayarkan oleh setiap nasabah sesuai dengan golongan emas yang digadaikan. Biaya administrasi di Pegadaian Syariah mulai dari Rp2.000 – Rp100.000, serta jumlah pembiayaan, pihak Pegadaian Syariah memberikan tahapan kesepakatan antara nasabah dengan Pegadaian Syariah dalam menentukan jumlah pembiayaan. Jumlah maksimal yang dibayarkan oleh nasabah dalam transaksi gadai emas tergantung kepada besarnya *mu'nah* (biaya-biaya) nasabah. Untuk masa pembiayaan yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah dalam jangka waktu 4 bulan (120 hari). Nasabah juga dapat melunasi barang gadaian lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Dan penentuan denda pembiayaan yang dilakukan Pegadaian Syariah sebesar 2% dari jumlah taksiran dalam jangka waktu maksimal 45 hari. Jika nasabah tidak dapat melunasi barang pinjaman, maka

pihak Pegadaian Syariah akan memberikan sanksi ringan dan sanksi berat (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

## **2. Harga ( $X_2$ )**

Pada hipotesis statistik pengaruh harga pada gadai emas dijabarkan sebagai berikut:

$H_0$  : Harga tidak berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

$H_a$  : Harga berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

Hipotesis di atas diuji dengan melihat nilai signifikan hasil pengujian analisis linear berganda. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi harga adalah sebesar 0,000. Dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka harga secara parsial berpengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah yang menggunakan gadai emas.

Ini didukung oleh hasil wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah yang menjelaskan bahwa pada Pegadaian Syariah harga yang harus dibayarkan oleh nasabah saat menggadaikan emas menurut kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun, pada umumnya persentase ketetapan harga emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh adalah sebesar 0,71%.

Emas yang ingin digadaikan oleh nasabah memiliki harga yang berbeda sesuai dengan berat emas yang digadaikan oleh nasabah tersebut. Nasabah dapat membayar biaya gadai sesuai golongan maupun berat emas yang digadaikan. Mengenai biaya administrasi yang dibayarkan oleh nasabah sesuai dengan golongan emas dan berat emas yang digadaikan. Biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh nasabah dihitung berdasarkan persentase emas dikalikan dengan nilai taksiran (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

Sedangkan tahapan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga keuangan dalam menentukan jumlah pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah sebagai berikut:

- a. Barang yang hendak digadai ditaksir kadar dan ditimbang beratnya terlebih dahulu oleh penaksir di Pegadaian Syariah.
- b. Setelah didapat hasilnya dikonfirmasi kembali kepada nasabah mengenai jumlah *marhun bih* yang hendak diambil.
- c. Setelah disepakati, dilanjutkan dengan proses mencetak Surat Bukti *Rahn*.

Jumlah maksimal yang ditanggung nasabah dalam transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah tergantung kepada besarnya *mu'nah* (biaya-biaya) nasabah dan jangka waktu yang digunakan nasabah sejak tanggal hari akad hingga transaksi selanjutnya (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

### 3. Pelayanan ( $X_3$ )

Pada hipotesis statistik pengaruh pelayanan pada gadai emas dijabarkan sebagai berikut:

$H_0$  : Pelayanan tidak berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

$H_a$  : Pelayanan berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

Hipotesis di atas diuji dengan melihat nilai signifikan hasil pengujian analisis linear berganda. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi pelayanan adalah sebesar 0,000. Dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah yang menggunakan gadai emas.

Ini didukung oleh hasil wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah yang menjelaskan bahwa dana pinjaman yang akan diterima tersebut dibebankan sebuah kewajiban, yaitu kesepakatan besarnya biaya gadai setiap bulannya tergantung kebijakan lembaga keuangan tersebut mengeluarkan beban biaya dan masa pinjaman selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan. Emas yang ingin digadaikan oleh nasabah ditaksir oleh petugas penaksir emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh. Setelah itu berat emas dikalikan dengan Harga Dasar Emas (HDE) sesuai dengan

nilai emas berdasarkan golongan emas untuk setiap gramnya. Biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh nasabah dihitung berdasarkan persentase emas dikalikan dengan nilai taksiran. Jumlah pembiayaan yang dibayarkan oleh nasabah gadai berdasarkan perhitungan, yaitu persentase marhun bih dikalikan dengan nilai taksiran berdasarkan golongan emas unuk setiap gramnya (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas gadai di Pegadaian Syariah sangat maksimal. Petugas gadai juga menginformasikan jika pada saat jatuh tempo nasabah belum mampu melunasi pinjaman, maka pihak lembaga keuangan akan memperingati nasabah untuk melunasi segera pinjamannya. Namun, apabila nasabah tetap tidak mampu melunasi pinjaman yang telah diberikan, maka pihak lembaga keuangan akan memberikan sanksi berupa pelelangan barang jaminan dengan cara dijual. Kemudian hasil penjualan jaminan tersebut digunakan untuk melunasi pinjaman serta biaya jasa sewa yang belum dibayar dan kelebihan hasil penjualan menjadi milik nasabah (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

#### 4. Proses (X<sub>4</sub>)

Pada hipotesis statistik pengaruh proses pada gadai emas dijabarkan sebagai berikut:

$H_0$  : Proses tidak berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

$H_a$  : Proses berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

Hipotesis di atas diuji dengan melihat nilai signifikan hasil pengujian analisis linear berganda. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi proses adalah sebesar 0,610. Dengan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka proses secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah yang menggunakan gadai emas.

Ini didukung oleh hasil wawancara dengan petugas Pegadaian Syariah yang menjelaskan bahwa nilai taksiran emas yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah adalah berdasarkan besaran gram emas yang digadai oleh nasabah. Petugas gadai menetapkan harga taksiran ketika nasabah menggadaikan emas (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

#### **4.7.2 Uji Simultan (Uji-F)**

Pada hipotesis statistik pengaruh proses pada gadai emas dijabarkan adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Produk, harga, pelayanan dan proses tidak berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

$H_a$  : Produk, harga, pelayanan dan proses berpengaruh pada gadai emas di Pegadaian Syariah.

Hipotesis di atas diuji dengan melihat nilai signifikan hasil pengujian analisis linear berganda. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10,763	4	2,691	17,495	0,000 <sup>a</sup>
Residual	22,301	145	0,154		
Total	33,064	149			

a. Dependent Variable: Gadai Emas

b. Predictors: (Constant), Proses, Harga, Produk, Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan hasil output, dinyatakan bahwa nilai signifikasinya adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang  $< 0,05$  menyatakan bahwa produk, harga, pelayanan, dan proses berpengaruh secara simultan pada nasabah yang menggunakan gadai emas.

Ini didukung oleh hasil wawancara dengan pihak Pegadaian Syariah yang menjelaskan bahwa keuntungan yang diperoleh nasabah gadai emas sudah sangat maksimal. Gadai emas memiliki persyaratan yang mudah dipenuhi oleh setiap nasabah yang ingin menggadaikan emas, pembiayaan sesuai dengan golongan emas, ditaksir oleh petugas yang berpengalaman, dan petugas akan

menginformasikan dengan jelas mengenai nilai taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan (Wawancara: Rizka Adriani Petugas Gadai di Pegadaian Syariah, 2018).

#### 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besarnya persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin mendekati 1 maka persentase sumbangannya dianggap semakin kuat.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,571 <sup>a</sup>	,326	,307	,392

a. Predictors: (Constant), Proses, Harga, Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: Gadai Emas

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan hasil *output*, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 0.326 atau 32,6%. Hal ini menyatakan bahwa variabel independen (produk, harga, pelayanan, dan proses) berpengaruh pada gadai emas sebesar 32,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## **4.8 Pembahasan Hipotesis**

### **4.8.1 Hasil Pengujian Hipotesisi**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan (Uji F) variabel produk, harga, pelayanan, dan proses berpengaruh terhadap produk gadai emas. Serta keuntungan yang diperoleh nasabah gadai emas juga berpengaruh terhadap produk gadai emas. Selain hasil uji simultan, terdapat pula hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dimana koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted*  $R^2$ ) menunjukkan angka 0,326 untuk gadai emas. Berarti model regresi memiliki *goodness of fit* yang baik, dimana variabel gadai emas dapat dijelaskan oleh variabel produk, harga, pelayanan, dan proses sebesar 32,6% dan sisanya sebesar 67,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu dalam meningkatkan produk gadai emas di Pegadaian Syariah pentingnya produk, harga, pelayanan, dan proses dalam menggunakan maupun melakukan transaksi gadai emas karena produk, harga, pelayanan, dan proses gadai emas adalah indikator kepuasan nasabah yang diperhatikan oleh nasabah pada saat nasabah ingin menggunakan suatu produk.

#### **1. Pengaruh Produk pada Gadai Emas di Pegadaian Syariah**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk gadai emas. Serta secara parsial keuntungan nasabah dari segi nilai

taksiran, *pricing*, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan juga berpengaruh terhadap produk gadai emas. Hal ini berarti semakin bagus produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah pada lembaga tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Permatasari (2016) menyatakan bahwa pemahaman dan keputusan pembelian guru SD terhadap produk gadai emas berada pada taraf cukup dengan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini juga sejalan yang dilakukan oleh Misbahudin (2008) yang mengatakan strategi pemasaran produk gadai emas BPRS Al-Ma'soem cukup baik, dilihat dari pendapatan dan perkembangan nasabah yang meningkat, sehingga mempengaruhi pendapatan bank. Semakin bagus produk yang ditawarkan, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

## **2. Pengaruh Harga pada Gadai Emas di Pegadaian Syariah**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk gadai emas. Serta secara parsial keuntungan nasabah dari segi *pricing*, biaya administrasi, dan jumlah pembiayaan juga berpengaruh terhadap harga gadai emas. Hal ini berarti semakin terjangkau harga yang diberikan oleh Pegadaian Syariah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah pada lembaga tersebut. Hasil penelitian

ini didukung oleh penelitian Sari, Mandey, dan Soegoto (2015) menyatakan bahwa harga dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian perhiasan emas. Penelitian ini juga sejalan yang dilakukan oleh Hasanuddin (2016) yang mengatakan pengaruh langsung harga terhadap kepuasan nasabah adalah berpengaruh positif dan signifikan. Semakin terjangkau harga yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

### **3. Pengaruh Pelayanan pada Gadai Emas di Pegadaian Syariah**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk gadai emas. Serta secara parsial keuntungan nasabah dari segi nilai taksiran, biaya administrasi, jumlah pembiayaan, masa pembiayaan, dan denda pembiayaan juga berpengaruh terhadap pelayanan gadai emas. Hal ini berarti semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah pada lembaga tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rahmawati (2015) menyatakan bahwa Sistem pelayanan *One Stop Service* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah pada produk gadai emas. Penelitian ini juga sejalan yang dilakukan oleh Hasanuddin (2016) yang mengatakan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan.

Semakin terjangkau harga yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

#### **4. Pengaruh Proses pada Gadai Emas di Pegadaian Syariah**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial proses tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk gadai emas. Serta secara parsial keuntungan nasabah dari segi nilai taksiran juga berpengaruh terhadap proses gadai emas. Hal ini berarti diperlukan peningkatan proses gadai emas pada lembaga tersebut supaya semakin meningkat tingkat kepuasan nasabah pada lembaga tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Permatasari (2016) menyatakan bahwa pemahaman dan keputusan pembelian guru SD terhadap produk gadai emas berada pada taraf cukup. Pentingnya pengaruh proses dalam transaksi gadai emas, maka semakin meningkat kepuasan nasabah yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai taksiran dan *pricing* ditentukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak, biaya pembiayaan dan jumlah pembiayaan dapat dijangkau oleh nasabah, masa pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun dapat dilunasi sesuai dengan keinginan nasabah, dan petugas gadai akan mengkonfirmasi mengenai denda pembiayaan kepada nasabah.
2. Secara bersama-sama produk, harga, pelayanan, dan proses berpengaruh secara simultan pada nasabah yang menggunakan gadai emas. Produk berpengaruh secara parsial pada nasabah yang menggunakan gadai emas. Harga berpengaruh secara parsial pada nasabah yang menggunakan gadai emas. Pelayanan berpengaruh secara parsial pada nasabah yang menggunakan gadai emas. Proses tidak berpengaruh secara parsial pada nasabah yang menggunakan gadai emas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil hipotesis penelitian ini serta kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi lembaga agar dapat menawarkan keuntungan-keuntungan dan produk gadai emas yang lebih kreatif dan bervariasi supaya nasabah merasa puas.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai keuntungan dan kepuasan yang diperoleh nasabah data menggadaikan emas. Peran masyarakat sangat penting untuk lebih meningkatkan keuntungan bagi lembaga dan terlaksananya pelayanan-pelayanan lembaga dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Pada peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar meneliti indikator-indikator lain selain indikator yang telah dikemukakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman dan Ali, Sambas. (2012). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ais, Chatamarrayid. (2005). *Tujuan Sosial dan Kegiatan Usaha Bertujuan Laba*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Alshodiq, Muhammad. (2005). *Prinsip-Prinsip Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Ansori, Hafiz. (2004). *Problematika Hukum Islam Kontemporer*. Bandung: Sinar Grafika.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arifin, Imamul dan Hadi W., Giana. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: Setia Purna Inves.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ascarya. (2015). *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Press.
- Az-Zuhaili, Wahbah. (2011). *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 6*. Jakarta: Gema Insani.
- Fahmi, Irham. (2014). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghoffar, M.'Abdul. (2009). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*. Tim Pustaka Imam Syafi'i.

- Hidayat, Anang. (2007). *Strategi Six Sigma Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Husein, Umar. (2013). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hermansyah. (2007). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ifham, Ahmad. (2016). *Membongkar Rahasia Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikit. (2015). *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jogiyanto, Hartono. (2009). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *Boosting Field Marketing Performance From Strategy to Execution*. Jakarta: Mark Plus dan Co.
- Kasmir. (2007). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kountur, Ronny. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.
- Kotler, Phillip dan Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Indeks Kelompok.
- Madura, Jeff. (2007). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nazir, Muhammad. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Quthb, Sayyid. (2003). *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an Jilid 5*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Rais, Sasli. (2006). *Pegadaian Syariah (Konsep dan Sistem Operasional)*. Jakarta: UI Press.
- Rangkuti, Feddy. (2005). *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustakan Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Feddy. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rusyd, Ibnu. (2007). *Bidayatul Mujtahid*. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Sabiq, Sayyid. (2010). *Ringkasan Fiki Sunnah*. Solo: Aqwam.
- Salim, Joko. (2010). *Jangan Investasi Emas*. Jakarta: Visi Media.
- Sari, Cristina Ariadne Sekar. (2017). *Teknik Pengelolaan Produk dan Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sarwono, Jonathan. (2017). *Mengenal Proser-Prosedur Populer dalam SPSS 23*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Siyoto, Sandu. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiharto dan Sitingjak. (2006). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Yeri. (2017). *Statistik Inferensial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Cetakan Ke-11*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wangsawidjaja. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yusmad, Muammar Arafat. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Adib, Mukhlis. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat*.
- Apriani, Ami. (2010). *Prospek Gadai (Rahn) Emas di Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi)*.

- Ariyanto, Aziz. (2011). *Studi Komparasi Aplikasi Gadai Emas Serta Strategi Pengembangan pada Bank Syariah dan Perum Pegadaian Syariah*.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma, Yasa, Ni Nyoman Kerti, dan Sukaatmadja, Putu Gde. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*.
- Ghozali, Imam. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Hidayat, Anwar. (2017). *Uji t dan Uji f*.
- Larantika, Dila. (2010). *Minat Masyarakat terhadap Jual Beli Emas di Pegadaian Syariah (Studi Penelitian pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere)*.
- Lestari, Linda. (2016). *Perkembangan Produk Investasi Emas Untuk Meningkatkan Minat Nasabah (Studi Kasus pada Produk Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi (Mulia) di Pegadaian Syariah Cabang Cirebon)*.
- Maisura. (2017). *Perolehan Pendapatan dari Biaya Penitipan Melalui Produk Gadai Emas pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee Kareng*.
- Maulidizen, Ahmad. (2016). *Aplikasi Gadai Emas Syariah: Studi Kasus pada BRI Syariah Pekanbaru*.
- Muhson, Ali. (2011). *Teknik Analisis Kuantitatif*.
- Permatasari, Ratih. (2016). *Pengaruh Pemahaman Produk Gadai Emas terhadap Keputusan Pembelian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Garut (Studi Kasus Dikalangan Guru-Guru SD Kecamatan Pasirwangi Garut)*.

- Prabasti, Fransiska Cicylia. (2014). *Analisis Gadai Emas Bank Syariah Mandiri terhadap Perolehan Feebase Income (Studi Kasus Pegadaian Emas Bank Syariah Mandiri Semarang)*.
- Rozak, Abdul. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)*.
- Sahal, Lutfi. (2015). *Implementasi “Al-‘Uqud Al-Murakkabah” atau “Hybrid Contracts” (Multi Akad) Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri dan Pegadaian Syariah*.
- Saputri, Deliana. (2015). *Mekanisme Pengajuan Gadai (Rahn) pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Banda Aceh*.
- Sofi’i, Imam. (2015). *Analisis Transaksi Gadai Emas dalam Perspektif Islam (Studi Kasus pada BMT Al-Muqrin Pondok Cabe Pamulang Banten)*.
- Sridianti. (2017). *Jenis-Jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank*.
- Ula, Ahmad Mutamimul. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah*.
- Ulfa, Maria. (2013). *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor*.
- Yupitri, Evi dan Sari, Raina Linda. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*.

## **LAMPIRAN 1**

### **Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh**

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan mengenai keuntungan produk gadai emas di Pegadaian Syariah:

1. Apa saja kriteria yang ditaksir oleh jasa penaksiran di Pegadaian Syariah?
2. Berapa nilai taksiran emas yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah?
3. Adakah ketentuan harga dasar emas di Pegadaian Syariah?
4. Berapa jumlah persentase yang ditanggung oleh nasabah dalam transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah?
5. Berapa maksimal biaya administrasi yang dikeluarkan oleh nasabah dalam transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah?
6. Bagaimana tahapan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga keuangan dalam menentukan jumlah pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah?
7. Berapa jumlah maksimal yang harus ditanggung oleh nasabah dalam transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah?
8. Berapa lama jangka waktu yang ditetapkan oleh pihak Pegadaian Syariah terhadap nasabah dari awal hingga akhir transaksi gadai emas?
9. Apakah bisa nasabah melunasi barang gadaianya lebih cepat dari waktu yang telah disepakati?

10. Apakah ada nasabah yang melunasi barang gadaiannya dalam waktu khusus (misalnya waktu panen)?
11. Adakah sanksi bagi nasabah yang melanggar kesepakatan dalam jangka waktu yang telah ditentukan?
12. Tindakan apa yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah terhadap nasabah yang melanggar batas waktu?
13. Dari semua pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan, berapa persen keuntungan yang diterima oleh pihak lembaga keuangan?
14. Bagaimana simulasi gadai emas pada Pegadaian Syariah?
15. Berapa data keuntungan yang diperoleh Pegadaian Syariah pertahun (2015, 2016, dan 2017)?

**LAMPIRAN 2**

**KUISIONER PENELITIAN**



**PENELITIAN SKRIPSI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2018**

**JUDUL:  
ANALISIS KEUNTUNGAN DAN TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS  
DI PEGADAIAN SYARIAH BANDA ACEH**

Untuk keperluan peneliti saja:

No	Tanggal	Pukul	Responden

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya saat ini sedang menjalankan sebuah penelitian untuk skripsi saya yang berjudul “Analisis Keuntungan dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Banda Aceh.

Untuk tercapainya tujuan penelitian ini, saya berharap bapak/ibu dapat bekerjasama dan berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini. Silahkan isi kuisisioner ini dengan **ikhlas**, **jujur**, dan **benar**. Jawaban bapak/ibu adalah **rahasia**. Tidak ada seorang pun kecuali saya yang memiliki akses terhadap informasi yang bapak/ibu berikan. Semua informasi yang saya dapatkan hanya digunakan hanya untuk **kepentingan penelitian saja**. Dalam pengisian kuisisioner ini hanya diperlukan waktu 3-6 menit.

Saya sangat menghargai segala kerjasama bapak/ibu dalam pengisian kuisisioner penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada bapak/ibu karena telah meluangkan waktu untuk menjawab soal dalam kuisisioner ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak/ibu kelak. Jika bapak/ibu memerlukan informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi saya pada alamat di bawah ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

**Peneliti:**

**Amrina Nazli**

Email: *amrinanazli03@gmail.com*

## PETUNJUK UMUM

1. Pengisian kuisioner dilakukan secara tertulis oleh bapak/ibu.
2. Diharapkan Bapak/Ibu melakukan pengisian kuisioner pada satu waktu untuk menghindari inkonsistensi jawaban. Jawaban merupakan pendapat pribadi Bapak/Ibu, sehingga memungkinkan terjadi perbedaan pendapat dengan responden lain.

### A. INFORMASI DEMOGRAFI

Silahkan beri tanda [ $\surd$ ] pada jawaban bapak/ibu pilih pada kolom jawaban yang telah disediakan.

1. **Nama**


**(Boleh tidak di isi)**

2. **Jenis Kelamin**

- 1  Laki-Laki  
2  Perempuan

3. **Umur**

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> 21 - 30 tahun | 4 <input type="checkbox"/> 51 - 60 tahun    |
| 2 <input type="checkbox"/> 31 - 40 tahun | 5 <input type="checkbox"/> 60 tahun ke atas |
| 3 <input type="checkbox"/> 41 - 50 tahun |   |

4. **Tahap Pendidikan Tertinggi**

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Diploma       | 4 <input type="checkbox"/> Starta 3 (S3)        |
| 2 <input type="checkbox"/> Starta 1 (S1) | 5 <input type="checkbox"/> Lain-lain, sebutkan: |
| 3 <input type="checkbox"/> Starta 2 (S2) |   |

5. **Pekerjaan**

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil | 4 <input type="checkbox"/> Mahasiswa            |
| 2 <input type="checkbox"/> Wiraswasta           | 5 <input type="checkbox"/> IRT                  |
| 3 <input type="checkbox"/> Kontraktor           | 6 <input type="checkbox"/> Lain-lain, sebutkan: |

**6. Penghasilan**

1	<input type="checkbox"/>	Kurang dari Rp1.000.000
2	<input type="checkbox"/>	Rp1.000.000 - Rp2.500.000
3	<input type="checkbox"/>	Rp2.500.000- Rp4.000.000

4	<input type="checkbox"/>	Rp4.000.000- Rp5.000.000
5	<input type="checkbox"/>	Lebih dari Rp5.000.000

**7. Lama Menjadi Nasabah**

1	<input type="checkbox"/>	Kurang dari 1 tahun
2	<input type="checkbox"/>	1 - 2 tahun
3	<input type="checkbox"/>	2,1 - 3 tahun

4	<input type="checkbox"/>	3,1 - 4 tahun
5	<input type="checkbox"/>	4 tahun ke atas

<b>B. TINGKAT KEPUASAN NASABAH</b>
------------------------------------

Silahkan beri tanda [√] pada jawaban yang bapak/ibu pilih pada kolom jawaban yang telah disediakan. Terdapat lima kriteria skaladari jawaban yang disediakan: (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Ragu-Ragu, (2) Tidak Setuju, dan (1) Sangat Tidak Setuju.

<b>B1</b>	<b>PRODUK</b>
-----------	---------------

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Produk gadai emas sangat bervariasi.					
2	Produk gadai emas memiliki kualitas lebih baik.					
3	Produk gadai emas sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4	Produk gadai emas ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabah.					
5	Produk gadai emas mengalami perbaikan secara bertahap.					

<b>B2</b>	<b>HARGA</b>
-----------	--------------

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Pencairan dana lebih mudah.					
2	Biaya administrasinya murah.					
3	Cicilan atau angsuran diberikan sangat objektif.					
4	Biaya penitipannya murah.					
5	Harga produk sesuai dengan kondisi pasar saat ini.					

<b>B3</b>	<b>PELAYANAN</b>
-----------	------------------

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Pegadaian Syariah memiliki brosur menarik					
2	Penampilan petugas bersih, rapi, wangi, dan baik.					
No	Keterangan	5	4	3	2	1
3	Lingkungan lembaga bersih, rapi, dan nyaman.					

4	Petugas menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberikan senyum dan salam.					
5	Petugas gadai melayani nasabah sampai tuntas.					

<b>B4</b>	<b>PROSES</b>
-----------	---------------

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Proses mengajukan gadai emas cepat dan mudah.					
2	Taksiran produk gadai emas cepat dalam penanganannya.					
3	Taksiran produk gadai emas tepat dalam penanganannya.					
4	Taksiran produk gadai emas dilakukan oleh petugas berpengalaman.					
5	Didukung fasilitas memadai (tempat duduk, mesin penghitung uang, ruang dan tempat penyimpanan emas).					

<b>C.</b>	<b>PRODUK GADAI EMAS</b>
-----------	--------------------------

Silahkan beri tanda [√] pada jawaban yang bapak/ibu pilih pada kolom jawaban yang telah disediakan. Terdapat lima kriteria skala dari jawaban yang disediakan: (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Ragu-Ragu, (2) Tidak Setuju, dan (1) Sangat Tidak Setuju.

No	Keterangan	5	4	3	2	1
1	Saya memilih produk gadai emas pada Pegadaian Syariah karena tampilan produk bervariasi.					
2	Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena prosedur transaksi gadai emas mudah.					
3	Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena biaya penitipan dikeluarkan sebanding dengan manfaat diperoleh dari suatu produk.					
4	Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena petugas gadai secara jelas memberikan informasi kepada nasabah.					

5	Saya memilih gadai emas di Pegadaian Syariah karena petugas gadai cepat dalam melakukan transaksi gadai emas.					
---	---	--	--	--	--	--

**Pendapat Lainnya:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**>>>TERIMA KASIH<<<**

### LAMPIRAN 3

- Data Kepuasan Nasabah

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
1	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	5	5	4	23	4,60
2	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	5	4	24	4,80
3	5	4	4	4	4	21	4,20	5	4	5	5	4	23	4,60
4	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	3	2	14	2,80
5	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	3	3	2	14	2,80
6	4	4	4	3	3	18	3,60	3	4	4	3	2	16	3,20
7	4	4	5	4	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80
8	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	4	5	4	23	4,60
9	5	5	5	4	4	23	4,60	3	4	4	4	4	19	3,80
10	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
11	3	3	3	3	3	15	3,00	3	4	4	3	3	17	3,40
12	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	5	5	5	25	5,00
13	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
14	5	5	4	4	4	22	4,40	5	4	4	4	4	21	4,20
15	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	3	3	15	3,00
16	5	5	4	4	4	22	4,40	3	3	3	4	3	16	3,20
17	5	5	4	4	4	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80
18	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
19	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	3	4	19	3,80
20	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	3	3	15	3,00
21	5	5	5	4	4	23	4,60	4	5	5	5	5	24	4,80
22	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	3	2	14	2,80
23	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
24	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	3	3	3	15	3,00
25	4	3	3	3	3	16	3,20	3	3	3	3	3	15	3,00
26	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
27	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	5	5	5	25	5,00
28	5	5	5	4	4	23	4,60	3	4	4	4	4	19	3,80
29	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	3	3	3	15	3,00
30	5	5	4	4	4	22	4,40	4	3	3	4	4	18	3,60
31	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
32	5	4	5	4	4	22	4,40	5	5	5	4	5	24	4,80
33	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	5	4	21	4,20
34	4	4	4	3	3	18	3,60	3	3	3	4	3	16	3,20
35	4	4	4	3	3	18	3,60	3	3	3	3	3	15	3,00
36	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
37	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	4	5	24	4,80
38	5	5	5	4	4	23	4,60	5	4	4	4	4	21	4,20
39	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	3	3	15	3,00
40	4	4	4	3	3	18	3,60	3	3	3	3	3	15	3,00
41	4	3	3	3	3	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
42	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
43	5	4	5	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
44	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
45	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	3	4	3	16	3,20
46	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	5	3	17	3,40
47	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
48	4	4	3	3	3	17	3,40	5	5	5	5	5	25	5,00
49	4	4	3	3	3	17	3,40	3	3	3	4	3	16	3,20
50	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	5	3	17	3,40
51	3	3	3	3	3	15	3,00	5	4	4	5	4	22	4,40
52	4	3	3	3	3	16	3,20	3	3	3	4	3	16	3,20
53	4	4	4	3	3	18	3,60	4	3	3	5	3	18	3,60
54	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
55	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
56	5	5	4	4	4	22	4,40	3	3	3	3	3	15	3,00
57	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
58	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
59	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	5	4	4	23	4,60
60	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	4	3	16	3,20
61	5	5	4	5	4	23	4,60	3	3	3	4	3	16	3,20
62	4	5	4	4	4	21	4,20	3	3	3	3	3	15	3,00
63	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
64	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
65	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
66	4	4	4	3	3	18	3,60	3	3	3	4	3	16	3,20
67	4	4	4	3	4	19	3,80	3	3	3	4	3	16	3,20
68	4	5	4	4	4	21	4,20	4	3	3	3	3	16	3,20
69	5	4	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
70	5	4	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
71	5	4	4	4	3	20	4,00	4	4	4	5	4	21	4,20
72	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
73	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
74	5	4	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
75	5	4	4	5	5	23	4,60	4	4	4	5	4	21	4,20
76	3	4	3	3	3	16	3,20	4	4	4	5	4	21	4,20
77	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	3	3	3	17	3,40
78	5	5	4	5	4	23	4,60	4	4	3	3	3	17	3,40
79	4	4	4	4	5	21	4,20	3	3	3	3	3	15	3,00
80	4	4	4	4	5	21	4,20	4	3	3	3	3	16	3,20
81	5	4	5	5	3	22	4,40	4	4	4	4	4	20	4,00
82	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	4	4	4	22	4,40
83	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
84	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	3	3	3	17	3,40

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
85	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	4	3	3	18	3,60
86	3	3	3	3	3	15	3,00	5	5	4	4	4	22	4,40
87	5	5	4	4	4	22	4,40	4	4	3	3	3	17	3,40
88	5	5	4	4	4	22	4,40	4	4	3	3	3	17	3,40
89	3	3	4	4	3	17	3,40	3	3	3	3	3	15	3,00
90	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	3	3	3	17	3,40
91	5	5	4	5	5	24	4,80	3	3	3	3	3	15	3,00
92	3	3	3	3	4	16	3,20	4	4	4	4	3	19	3,80
93	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	4	4	4	22	4,40
94	3	3	3	3	3	15	3,00	5	5	5	5	5	25	5,00
95	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	4	4	4	22	4,40
96	5	5	4	4	5	23	4,60	5	4	4	4	4	21	4,20
97	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
98	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	4	4	4	22	4,40
99	4	3	3	3	3	16	3,20	5	4	4	4	4	21	4,20
100	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	4	4	23	4,60
101	4	3	3	3	5	18	3,60	3	3	3	3	3	15	3,00
102	4	3	3	3	3	16	3,20	4	3	3	3	3	16	3,20
103	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	3	3	3	16	3,20
104	3	3	3	3	4	16	3,20	5	4	4	4	4	21	4,20
105	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	3	19	3,80
106	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	4	3	3	18	3,60
107	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	4	4	20	4,00
108	3	3	3	3	4	16	3,20	4	4	3	3	3	17	3,40
109	3	3	3	3	4	16	3,20	4	4	3	3	3	17	3,40
110	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
111	5	5	4	4	5	23	4,60	5	4	4	4	4	21	4,20
112	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	3	3	18	3,60
113	3	3	3	3	3	15	3,00	5	4	4	5	4	22	4,40

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
114	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
115	5	5	5	5	5	25	5,00	5	4	4	4	4	21	4,20
116	5	4	4	4	5	22	4,40	5	4	4	4	4	21	4,20
117	3	3	3	4	3	16	3,20	4	4	4	4	4	20	4,00
118	3	3	3	4	3	16	3,20	4	4	4	4	4	20	4,00
119	5	5	5	4	5	24	4,80	4	3	3	3	3	16	3,20
120	4	4	4	4	3	19	3,80	3	3	3	3	3	15	3,00
121	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
122	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
123	4	4	4	5	3	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
124	4	4	3	4	3	18	3,60	4	4	4	4	3	19	3,80
125	5	4	4	4	1	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
126	5	4	4	4	3	20	4,00	4	3	3	3	3	16	3,20
127	4	3	4	4	3	18	3,60	4	3	3	3	3	16	3,20
128	4	3	4	4	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
129	4	3	3	4	3	17	3,40	4	4	4	3	3	18	3,60
130	5	3	4	4	3	19	3,80	5	5	4	4	4	22	4,40
131	4	3	4	5	3	19	3,80	5	5	4	4	4	22	4,40
132	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	3	19	3,80
133	4	3	4	4	3	18	3,60	4	4	4	4	3	19	3,80
134	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
135	4	3	4	4	3	18	3,60	5	4	4	4	4	21	4,20
136	4	3	4	4	3	18	3,60	5	4	4	4	4	21	4,20
137	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	4	4	4	22	4,40
138	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
139	4	3	4	4	3	18	3,60	5	4	4	4	4	21	4,20
140	3	3	4	5	3	18	3,60	5	5	5	4	4	23	4,60
141	3	3	4	4	1	15	3,00	5	5	5	4	4	23	4,60
142	4	4	4	5	3	20	4,00	5	5	5	4	4	23	4,60

No	VARIABEL													
	Produk							Harga						
	1	2	3	4	5	su m	mean	1	2	3	4	5	su m	mean
143	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
144	3	3	4	4	1	15	3,00	5	4	4	5	4	22	4,40
145	4	3	4	4	3	18	3,60	4	4	4	4	3	19	3,80
146	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	4	3	19	3,80
147	5	5	4	5	3	22	4,40	4	4	4	3	3	18	3,60
148	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	3	4	19	3,80
149	3	3	4	4	3	17	3,40	4	4	4	4	3	19	3,80
150	3	3	3	3	3	15	3,00	4	4	4	4	3	19	3,80

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
1	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	5	4	4	21	4,20
2	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
3	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
4	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	4	4	17	3,40
5	3	4	4	5	2	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
6	4	4	3	3	3	17	3,40	5	5	5	4	5	24	4,80
7	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	5	4	4	20	4,00
8	5	5	4	4	4	22	4,40	3	4	4	4	4	19	3,80
9	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
10	3	3	3	3	3	15	3,00	5	5	5	5	5	25	5,00
11	3	3	3	3	3	15	3,00	3	4	4	4	4	19	3,80
12	4	4	4	4	3	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80
13	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
14	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	5	4	21	4,20
15	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
16	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
17	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	4	4	19	3,80
18	4	4	4	4	3	19	3,80	4	3	4	4	4	19	3,80
19	5	5	4	4	4	22	4,40	4	3	4	4	4	19	3,80
20	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
21	5	5	4	4	4	22	4,40	3	4	3	4	4	18	3,60
22	5	5	5	4	4	23	4,60	3	4	4	4	4	19	3,80
23	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
24	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	3	4	19	3,80
25	4	4	4	4	3	19	3,80	3	3	3	3	3	15	3,00
26	3	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
27	3	3	3	3	3	15	3,00	4	3	4	4	4	19	3,80
28	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	3	4	4	19	3,80
29	5	5	5	5	5	25	5,00	3	4	3	3	3	16	3,20
30	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
31	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
32	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
33	4	4	4	5	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
34	3	3	3	4	3	16	3,20	4	3	4	4	4	19	3,80
35	5	4	4	4	4	21	4,20	3	3	4	4	4	18	3,60
36	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	5	4	4	21	4,20
37	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	5	4	4	21	4,20
38	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
39	4	4	4	5	4	21	4,20	3	4	4	4	4	19	3,80
40	3	3	3	4	3	16	3,20	3	4	4	4	4	19	3,80
41	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	4	4	19	3,80
42	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	3	4	19	3,80
43	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
44	3	4	4	4	3	18	3,60	3	4	4	4	4	19	3,80
45	5	5	5	5	5	25	5,00	3	4	4	4	4	19	3,80

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
46	3	4	4	5	3	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80
47	3	4	4	5	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
48	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	4	4	4	19	3,80
49	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	3	4	3	17	3,40
50	3	4	4	4	3	18	3,60	4	4	3	3	3	17	3,40
51	3	4	4	5	3	19	3,80	3	4	4	3	3	17	3,40
52	4	4	4	4	4	20	4,00	3	4	4	3	3	17	3,40
53	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
54	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	3	4	4	19	3,80
55	4	4	4	5	4	21	4,20	4	4	3	3	3	17	3,40
56	3	4	4	4	3	18	3,60	4	4	4	3	3	18	3,60
57	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
58	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
59	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	4	4	4	20	4,00
60	3	4	4	4	4	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80
61	3	4	4	4	4	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80
62	4	5	5	4	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
63	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
64	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
65	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
66	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
67	4	5	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
68	4	4	4	4	3	19	3,80	3	4	4	4	4	19	3,80
69	4	4	3	3	3	17	3,40	4	3	4	3	3	17	3,40
70	4	4	3	3	3	17	3,40	5	5	5	5	5	25	5,00
71	4	4	4	3	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
72	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	5	4	4	21	4,20
73	4	4	3	3	3	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
74	4	4	4	3	3	18	3,60	4	4	4	4	5	21	4,20

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
75	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	5	4	21	4,20
76	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	4	4	21	4,20
77	4	4	3	3	3	17	3,40	5	5	5	5	5	25	5,00
78	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
79	3	3	3	3	3	15	3,00	5	5	5	5	5	25	5,00
80	4	3	3	3	3	16	3,20	5	5	5	5	5	25	5,00
81	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
82	5	5	4	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
83	4	4	4	3	3	18	3,60	4	4	3	4	4	19	3,80
84	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
85	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	5	5	5	25	5,00
86	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	4	4	5	21	4,20
87	4	4	3	3	3	17	3,40	4	4	4	5	5	22	4,40
88	4	4	4	3	3	18	3,60	5	4	4	5	5	23	4,60
89	4	3	3	3	3	16	3,20	4	4	4	4	4	20	4,00
90	4	3	3	3	3	16	3,20	4	4	4	3	4	19	3,80
91	3	3	3	3	3	15	3,00	4	3	3	3	3	16	3,20
92	4	4	4	3	3	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
93	5	5	4	4	4	22	4,40	5	4	4	5	5	23	4,60
94	4	5	4	4	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
95	4	5	5	5	4	23	4,60	5	4	4	4	4	21	4,20
96	3	5	5	5	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
97	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
98	5	5	5	5	4	24	4,80	4	5	4	4	4	21	4,20
99	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
100	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00
101	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
102	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	3	4	19	3,80
103	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	3	4	19	3,80

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
104	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	4	3	4	19	3,80
105	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	5	4	4	21	4,20
106	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	5	4	21	4,20
107	4	4	4	5	5	22	4,40	4	4	4	5	4	21	4,20
108	4	5	5	5	5	24	4,80	5	4	4	4	4	21	4,20
109	5	5	5	5	4	24	4,80	4	5	4	4	4	21	4,20
110	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
111	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
112	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
113	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	3	4	19	3,80
114	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	3	4	19	3,80
115	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	3	4	19	3,80
116	5	4	4	4	4	21	4,20	5	4	4	4	4	21	4,20
117	5	4	4	4	4	21	4,20	5	4	4	4	4	21	4,20
118	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	5	4	21	4,20
119	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	4	4	20	4,00
120	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
121	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
122	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	5	21	4,20
123	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	4	4	21	4,20
124	3	4	4	4	4	19	3,80	5	4	4	4	4	21	4,20
125	2	4	4	4	4	18	3,60	4	4	4	4	4	20	4,00
126	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	3	4	19	3,80
127	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	4	3	4	19	3,80
128	2	5	5	5	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
129	2	4	4	3	4	17	3,40	4	4	4	4	4	20	4,00
130	1	4	4	3	4	16	3,20	4	4	4	3	4	19	3,80
131	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
132	4	4	4	4	2	18	3,60	4	2	4	3	3	16	3,20

No	VARIABEL													
	Pelayanan							Proses						
	1	2	3	4	5	su m	mea n	1	2	3	4	5	su m	mea n
133	4	4	4	4	3	19	3,80	5	4	5	5	5	24	4,80
134	5	4	4	4	4	21	4,20	5	4	4	4	4	21	4,20
135	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00
136	5	4	4	4	4	21	4,20	4	3	4	4	4	19	3,80
137	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	3	4	19	3,80
138	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	4	4	21	4,20
139	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	4	5	4	21	4,20
140	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
141	5	5	5	4	4	23	4,60	3	3	3	3	3	15	3,00
142	5	5	4	4	4	22	4,40	3	3	3	3	3	15	3,00
143	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80
144	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
145	4	4	4	3	3	18	3,60	5	5	4	5	5	24	4,80
146	4	4	4	3	3	18	3,60	4	3	3	3	3	16	3,20
147	4	4	4	3	3	18	3,60	4	3	3	3	3	16	3,20
148	4	4	4	4	3	19	3,80	4	4	4	5	4	21	4,20
149	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	4	5	4	23	4,60
150	4	4	4	4	3	19	3,80	4	5	4	5	4	22	4,40

No	VARIABEL							
	Produk Gadai Emas							
	1	2	3	4	5	sum	mean	
1	5	5	4	4	5	23	4,60	
2	5	5	4	4	5	23	4,60	
3	5	5	5	4	5	24	4,80	
4	5	5	5	3	5	23	4,60	
5	3	5	5	5	5	23	4,60	
6	5	4	3	4	4	20	4,00	
7	5	5	4	4	5	23	4,60	

No	VARIABEL						
	Produk Gadai Emas						
	1	2	3	4	5	sum	mean
8	5	5	5	5	5	25	5,00
9	5	5	5	5	5	25	5,00
10	3	4	4	3	4	18	3,60
11	3	4	4	4	3	18	3,60
12	4	4	4	5	4	21	4,20
13	5	5	4	5	5	24	4,80
14	5	5	5	5	5	25	5,00
15	5	5	5	5	5	25	5,00
16	4	5	5	5	5	24	4,80
17	5	5	4	5	5	24	4,80
18	5	4	4	4	4	21	4,20
19	5	5	5	5	5	25	5,00
20	5	5	5	5	5	25	5,00
21	5	5	5	5	5	25	5,00
22	5	5	5	5	5	25	5,00
23	5	5	5	5	5	25	5,00
24	5	5	5	5	4	24	4,80
25	3	4	4	4	4	19	3,80
26	4	4	4	4	4	20	4,00
27	5	4	4	4	4	21	4,20
28	5	5	5	5	5	25	5,00
29	4	5	5	5	5	24	4,80
30	4	5	5	5	5	24	4,80
31	5	5	5	5	5	25	5,00
32	5	5	5	5	5	25	5,00
33	3	4	5	4	5	21	4,20
34	4	4	4	4	4	20	4,00
35	4	4	4	4	4	20	4,00
36	4	4	4	4	4	20	4,00

No	VARIABEL						
	Produk Gadai Emas						
	1	2	3	4	5	sum	mean
37	5	5	5	5	5	25	5,00
38	5	5	5	5	5	25	5,00
39	5	5	5	5	5	25	5,00
40	4	4	4	4	4	20	4,00
41	4	4	4	4	3	19	3,80
42	5	4	4	4	3	20	4,00
43	4	5	5	5	5	24	4,80
44	4	4	4	4	4	20	4,00
45	4	4	5	5	5	23	4,60
46	5	5	5	5	5	25	5,00
47	5	5	5	5	5	25	5,00
48	3	4	4	4	4	19	3,80
49	4	4	4	4	4	20	4,00
50	5	4	3	4	4	20	4,00
51	3	4	4	4	4	19	3,80
52	3	4	4	4	4	19	3,80
53	3	4	4	4	5	20	4,00
54	5	5	5	5	5	25	5,00
55	5	5	5	5	5	25	5,00
56	5	5	5	5	5	25	5,00
57	5	5	5	5	5	25	5,00
58	4	4	4	4	4	20	4,00
59	4	4	4	5	4	21	4,20
60	3	4	3	3	3	16	3,20
61	5	5	5	5	5	25	5,00
62	5	5	5	4	5	24	4,80
63	5	5	5	4	5	24	4,80
64	5	4	5	4	5	23	4,60
65	4	4	4	4	4	20	4,00
66	4	4	4	5	4	21	4,20

No	VARIABEL						
	Produk Gadai Emas						
	1	2	3	4	5	sum	mean
67	4	4	5	4	4	21	4,20
68	4	4	5	4	4	21	4,20
69	5	4	4	4	3	20	4,00
70	5	4	4	4	3	20	4,00
71	4	4	5	4	3	20	4,00
72	4	5	5	4	5	23	4,60
73	4	4	4	4	4	20	4,00
74	4	4	4	4	4	20	4,00
75	5	5	5	4	5	24	4,80
76	5	5	5	4	5	24	4,80
77	4	4	4	4	4	20	4,00
78	4	4	4	4	4	20	4,00
79	3	4	3	4	4	18	3,60
80	4	4	4	3	4	19	3,80
81	5	5	5	4	5	24	4,80
82	5	5	5	5	5	25	5,00
83	4	5	4	4	5	22	4,40
84	4	4	4	4	4	20	4,00
85	4	4	4	4	4	20	4,00
86	5	5	5	5	5	25	5,00
87	4	4	4	4	4	20	4,00
88	4	4	4	4	4	20	4,00
89	4	4	4	4	3	19	3,80
90	4	4	4	4	3	19	3,80
91	4	4	3	4	3	18	3,60
92	4	4	4	4	4	20	4,00
93	5	5	5	5	5	25	5,00
94	5	4	5	5	5	24	4,80
95	5	5	5	5	5	25	5,00
96	3	5	5	5	5	23	4,60

No	VARIABEL						
	Produk Gadai Emas						
	1	2	3	4	5	sum	mean
97	5	5	5	5	5	25	5,00
98	5	5	5	5	5	25	5,00
99	5	5	5	5	4	24	4,80
100	5	5	5	5	5	25	5,00
101	4	4	4	4	3	19	3,80
102	4	4	4	4	3	19	3,80
103	4	4	4	4	3	19	3,80
104	5	5	5	4	5	24	4,80
105	5	4	4	4	4	21	4,20
106	4	4	4	4	4	20	4,00
107	5	4	4	5	4	22	4,40
108	4	4	4	4	4	20	4,00
109	4	4	4	4	4	20	4,00
110	5	5	5	4	4	23	4,60
111	5	5	5	5	4	24	4,80
112	4	4	4	4	4	20	4,00
113	4	4	4	4	4	20	4,00
114	4	4	4	4	6	22	4,40
115	5	4	5	5	5	24	4,80
116	4	5	5	5	5	24	4,80
117	5	5	5	4	4	23	4,60
118	5	3	4	5	5	22	4,40
119	3	4	4	4	4	19	3,80
120	3	4	2	4	4	17	3,40
121	5	5	5	5	4	24	4,80
122	5	5	5	4	5	24	4,80
123	5	4	5	4	5	23	4,60
124	4	4	4	4	5	21	4,20
125	5	4	4	5	4	22	4,40
126	4	3	4	4	4	19	3,80

No	VARIABEL						
	Produk Gadai Emas						
	1	2	3	4	5	sum	mean
127	3	4	4	4	4	19	3,80
128	5	4	4	4	5	22	4,40
129	4	4	3	4	5	20	4,00
130	5	5	5	5	5	25	5,00
131	5	5	5	5	4	24	4,80
132	5	4	4	4	4	21	4,20
133	4	4	4	5	4	21	4,20
134	5	5	5	4	5	24	4,80
135	5	5	5	4	5	24	4,80
136	4	5	5	5	5	24	4,80
137	5	5	4	5	5	24	4,80
138	5	4	5	5	4	23	4,60
139	4	5	5	4	5	23	4,60
140	5	5	5	5	5	25	5,00
141	5	5	5	5	5	25	5,00
142	5	5	5	5	5	25	5,00
143	4	5	5	5	5	24	4,80
144	5	5	5	5	5	25	5,00
145	5	4	4	4	4	21	4,20
146	4	4	4	4	5	21	4,20
147	3	4	4	4	4	19	3,80
148	5	4	4	4	4	21	4,20
149	5	4	4	4	4	21	4,20
150	5	4	4	4	4	21	4,20

## LAMPIRAN 4

**Correlations**

	TOTALX1	X11	X12	X13	X14	X15
X1 Pearson Correlation	1	.895**	.879**	.857**	.719**	.752**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X11 Pearson Correlation	.895**	1	.798**	.736**	.558**	.576**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X12 Pearson Correlation	.879**	.798**	1	.725**	.483**	.575**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X13 Pearson Correlation	.857**	.736**	.725**	1	.617**	.478**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X14 Pearson Correlation	.719**	.558**	.483**	.617**	1	.381**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
X15 Pearson Correlation	.752**	.576**	.575**	.478**	.381**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

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

## Correlations

		TOTALX2	X21	X22	X23	X24	X25
TOTALX2	Pearson Correlation	1	.873**	.922**	.944**	.828**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X21	Pearson Correlation	.873**	1	.814**	.765**	.589**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X22	Pearson Correlation	.922**	.814**	1	.897**	.633**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X23	Pearson Correlation	.944**	.765**	.897**	1	.734**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X24	Pearson Correlation	.828**	.589**	.633**	.734**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
X25	Pearson Correlation	.932**	.752**	.809**	.853**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

## Correlations

	TOTALX3	X31	X32	X33	X34	X35
TOTALX3 Pearson Correlation	1	.690**	.896**	.904**	.808**	.847**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X31 Pearson Correlation	.690**	1	.537**	.454**	.318**	.455**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X32 Pearson Correlation	.896**	.537**	1	.885**	.657**	.682**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X33 Pearson Correlation	.904**	.454**	.885**	1	.746**	.715**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X34 Pearson Correlation	.808**	.318**	.657**	.746**	1	.659**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
X35 Pearson Correlation	.847**	.455**	.682**	.715**	.659**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

## Correlations

	TOTALX3	X31	X32	X33	X34	X35
TOTALX3 Pearson Correlation	1	.690**	.896**	.904**	.808**	.847**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X31 Pearson Correlation	.690**	1	.537**	.454**	.318**	.455**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X32 Pearson Correlation	.896**	.537**	1	.885**	.657**	.682**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X33 Pearson Correlation	.904**	.454**	.885**	1	.746**	.715**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X34 Pearson Correlation	.808**	.318**	.657**	.746**	1	.659**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
X35 Pearson Correlation	.847**	.455**	.682**	.715**	.659**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

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

## Correlations

	TOTALX4	X41	X42	X43	X44	X45
TOTALX4 Pearson Correlation	1	.807**	.833**	.854**	.856**	.911**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X41 Pearson Correlation	.807**	1	.565**	.620**	.583**	.656**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X42 Pearson Correlation	.833**	.565**	1	.653**	.625**	.709**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X43 Pearson Correlation	.854**	.620**	.653**	1	.638**	.757**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X44 Pearson Correlation	.856**	.583**	.625**	.638**	1	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
X45 Pearson Correlation	.911**	.656**	.709**	.757**	.775**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

## Correlations

	TOTALX4	X41	X42	X43	X44	X45
TOTALX4 Pearson Correlation	1	.807**	.833**	.854**	.856**	.911**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X41 Pearson Correlation	.807**	1	.565**	.620**	.583**	.656**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X42 Pearson Correlation	.833**	.565**	1	.653**	.625**	.709**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X43 Pearson Correlation	.854**	.620**	.653**	1	.638**	.757**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
X44 Pearson Correlation	.856**	.583**	.625**	.638**	1	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
X45 Pearson Correlation	.911**	.656**	.709**	.757**	.775**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

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

## Correlations

	TOTALY	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
TOTALY Pearson Correlation	1	.713**	.848**	.835**	.741**	.787**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y1 Pearson Correlation	.713**	1	.489**	.461**	.407**	.370**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y2 Pearson Correlation	.848**	.489**	1	.706**	.536**	.639**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y3 Pearson Correlation	.835**	.461**	.706**	1	.550**	.575**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y4 Pearson Correlation	.741**	.407**	.536**	.550**	1	.476**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
Y5 Pearson Correlation	.787**	.370**	.639**	.575**	.476**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

## Correlations

	TOTALY	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
TOTALY Pearson Correlation	1	.713**	.848**	.835**	.741**	.787**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y1 Pearson Correlation	.713**	1	.489**	.461**	.407**	.370**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y2 Pearson Correlation	.848**	.489**	1	.706**	.536**	.639**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y3 Pearson Correlation	.835**	.461**	.706**	1	.550**	.575**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	150	150	150	150	150	150
Y4 Pearson Correlation	.741**	.407**	.536**	.550**	1	.476**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	150	150	150	150	150	150
Y5 Pearson Correlation	.787**	.370**	.639**	.575**	.476**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150

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

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

**Statistics**

		X11	X12	X13	X14	X15
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.3067	4.0933	4.0867	3.9133	3.6333

**X11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	14.7	14.7	14.7
	4.00	60	40.0	40.0	54.7
	5.00	68	45.3	45.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	37	24.7	24.7	24.7
	4.00	62	41.3	41.3	66.0
	5.00	51	34.0	34.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	18.0	18.0	18.0
	4.00	83	55.3	55.3	73.3
	5.00	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	36	24.0	24.0	24.0
	4.00	91	60.7	60.7	84.7
	5.00	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.0	2.0	2.0
	3.00	67	44.7	44.7	46.7
	4.00	59	39.3	39.3	86.0
	5.00	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		X21	X22	X23	X24	X25
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.2000	4.0467	3.9467	4.0000	3.7600

**X21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	35	23.3	23.3	23.3
	4.00	50	33.3	33.3	56.7
	5.00	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	39	26.0	26.0	26.0
	4.00	65	43.3	43.3	69.3
	5.00	46	30.7	30.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X23**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	47	31.3	31.3	31.3
	4.00	64	42.7	42.7	74.0
	5.00	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	43	28.7	28.7	28.7
	4.00	64	42.7	42.7	71.3
	5.00	43	28.7	28.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.7	2.7	2.7
	3.00	58	38.7	38.7	41.3
	4.00	58	38.7	38.7	80.0
	5.00	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		X31	X32	X33	X34	X35
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.2400	4.3333	4.2333	4.1267	3.8933

**X31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.7	.7	.7
	2.00	3	2.0	2.0	2.7
	3.00	19	12.7	12.7	15.3
	4.00	63	42.0	42.0	57.3
	5.00	64	42.7	42.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	7.3	7.3	7.3
	4.00	78	52.0	52.0	59.3
	5.00	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X33**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	11.3	11.3	11.3
	4.00	81	54.0	54.0	65.3
	5.00	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X34**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	18.7	18.7	18.7
	4.00	75	50.0	50.0	68.7
	5.00	47	31.3	31.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X35**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.3	1.3	1.3
	3.00	41	27.3	27.3	28.7
	4.00	78	52.0	52.0	80.7
	5.00	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		X41	X42	X43	X44	X45
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.1267	4.0933	4.1333	4.0933	4.1333

**X41**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	15.3	15.3	15.3
	4.00	85	56.7	56.7	72.0
	5.00	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X42**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7	.7
	3.00	20	13.3	13.3	14.0
	4.00	93	62.0	62.0	76.0
	5.00	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X43**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	10.7	10.7	10.7
	4.00	98	65.3	65.3	76.0
	5.00	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X44**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	18.7	18.7	18.7
	4.00	80	53.3	53.3	72.0
	5.00	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**X45**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	10.7	10.7	10.7
	4.00	98	65.3	65.3	76.0
	5.00	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**Statistics**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.4267	4.4533	4.4333	4.3867	4.4267

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	10.7	10.7	10.7
	4.00	54	36.0	36.0	46.7
	5.00	80	53.3	53.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	1.3	1.3	1.3
	4.00	78	52.0	52.0	53.3
	5.00	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.7	.7	.7
	3.00	6	4.0	4.0	4.7
	4.00	70	46.7	46.7	51.3
	5.00	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	2.7	2.7	2.7
	4.00	84	56.0	56.0	58.7
	5.00	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	8.7	8.7	8.7
	4.00	61	40.7	40.7	49.3
	5.00	76	50.0	50.0	99.3
	Total	150	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	4.4253	.47107	150
X1	4.0067	.58547	150
X2	3.9907	.69566	150
X3	4.1653	.56935	150
X4	4.1160	.52853	150

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.307	.39217	.326	17.495	4	145	.000	1.230

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.307	.39217	.326	17.495	4	145	.000	1.230

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.763	4	2.691	17.495	.000 <sup>a</sup>
	Residual	22.301	145	.154		
	Total	33.064	149			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.412	.422		3.348	.001		
	X1	.266	.055	.331	4.821	.000	.988	1.012

X2	.180	.047	.265	3.807	.000	.959	1.043
X3	.265	.057	.320	4.607	.000	.965	1.036
X4	.031	.061	.035	.511	.610	.991	1.009

a. Dependent Variable: Y

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Amrina Nazli
2. Tempat/Tanggal lahir : Aceh Besar, 03 Mei 1996
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ suku : Indonesia/Aceh
6. Status : Belum kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswi
8. Alamat : Gampong Daroy Kameu, Kecamatan Darul  
Imarah, Kabupaten Aceh Besar, provinsi  
Aceh.
9. Orang tua/Wali
  - a. Ayah : Alimin Hasan
  - b. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
  - c. Ibu : Nadrah
  - d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
10. Riwayat pendidikan
  - a. SD/MIN : MIN 1 Kota Jantho tahun lulus 2008
  - b. SLTP/MTs : SMPN 1 Kota Jantho tahun lulus 2011
  - c. SMA/MA : SMAN 7 Banda Aceh tahun lulus 2014
  - d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun masuk  
2014