

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH PADA PEGADAIAN SYARI'AH DAN PEGADAIAN  
KONVENSIONAL**

**(Studi Kasus pada Pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan  
Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan Tahun 2006)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH**

**ENY RACHMAWATI**  
01391099

**PEMBIMBING**

- 1. DRS. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE, MSI**
- 2. SUNARSIH, SE, MSI**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2007**

## ABSTRAK

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan (nasabah) ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan pegadaian konvensional, hal utama yang harus diprioritaskan Pegadaian Syariah Kusumanegara adalah kepuasan nasabah. Pimpinan harus tahu betul apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) yang sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan *importance and performance analysis*.

Dalam pengkajian ini yang menjadi objek penelitian adalah Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan, dengan memfokuskan pada perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada kedua pegadaian. Dengan melakukan perbandingan, diharapkan kualitas pelayanan dari kedua pegadaian dapat diketahui dengan lebih jelas. Kualitas pelayanan yang menjadi variabel dalam penelitian ini meliputi *Responsiveness* yang diartikan sebagai ketanggapan pelayanan yang diwujudkan dengan segera dimulainya pelayanan segera setelah nasabah tiba dan singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani, kedua *Availability of Service* yang ditunjukkan dengan keberadaan staf ketika mereka dibutuhkan dan keberadaan jenis layanan, ketiga *Speed of Transaction* yang diartikan sebagai kecepatan transaksi yang diwujudkan dengan singkatnya waktu menyelesaikan transaksi dan cepatnya melakukan transaksi, keempat: *Professionalisme* yang diartikan sebagai kemampuan melayani nasabah dengan cara menyenangkan seperti cara bicara yang menyenangkan dan pengetahuan staf dalam melakukan transaksi, dan kelima: *Over all Satisfaction with Service* yang diartikan sebagai kepuasan menyeluruh yang diwujudkan dengan mutu cara teller memperlakukan nasabah dan pelayanan yang sesuai harapan.

Setelah dilakukan *importance and performance analysis*, maka analisis dilanjutkan dengan menggunakan diagram kartesius. Analisis ini untuk mengetahui faktor-faktor mana saja yang menjadi prioritas utama, prioritas rendah, serta mana yang perlu dipertahankan. Selanjutnya dilakukan perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada kedua pegadaian dengan uji t (*t test*). Dari pengujian tersebut diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah yang signifikan antara Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul  
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA  
PEGADAIAN SYARI'AH DAN PEGADAIAN KONVENSIONAL  
(STUDI KASUS PADA PEGADAIAN SYARI'AH KUSUMANEGARA  
DAN PEGADAIAN KONVENSIONAL CABANG  
LEMPUYANGAN TAHUN 2006)**

Yang disusun oleh:

**Eny Rachmawati**  
**NIM. 01391099**

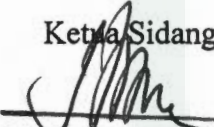
Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada hari Senin tanggal 24 Jumadil Ula 1428 H./ 9 Juli 2007 M. dan dinyatakan sudah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 2 Rajab 1428 H.  
25 Juli 2007 M.

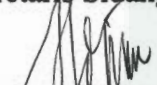


### Panitia Ujian Munaqasyah,

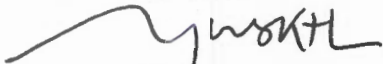
Ketua Sidang

  
Drs. Makhrus Munajat, M.Hum.  
NIP. 150 260 055


Sekretaris Sidang

  
Siti Djazimah, SAg, MSi  
NIP. 150 282 521

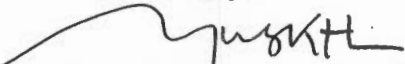
Pembimbing I

  
Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, MSi  
NIP. 150 253 887

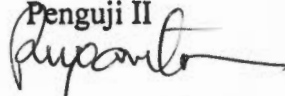
Pembimbing II

  
Sunarsih, SE, MSi  
NIP. 150 292 259

Penguji I

  
Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, MSi  
NIP. 150 253 887

Penguji II

  
Drs. Riyanto, M.Hum  
NIP. 150 259 417

**Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, MSi**

Dosen Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi

Saudari Eny Rachmawati

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalaamu 'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Eny Rachmawati

N.I.M. : 01391099

Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada  
Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus  
Pada Pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan Pegadaian  
Konvensional Cabang Lempuyangan tahun 2006)

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 4 Rabi'ul Akhir 1423 H.

21 Mei 2007 M.

Pembimbing I



**Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, MSi.**

NIP. 150 253 887

**Sunarsih, SE, MSi**  
Dosen Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Nota Dinas  
Hal : Skripsi  
Saudari Eny Rachmawati

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalaamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Eny Rachmawati

N.I.M. : 01391099

Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada  
Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus  
Pada Pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan Pegadaian  
Konvensional Cabang Lempuyangan tahun 2006)

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

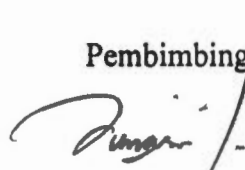
Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 4 Rabi'ul Akhir 1428 H.

21 Mei 2007 M.

Pembimbing/II

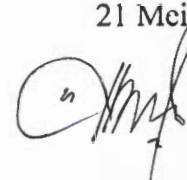


**Sunarsih, SE, MSi.**  
NIP. 150 292 259

1. Drs. H. A. Malik Madany, M.A., selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga.
2. Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, MSi, selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam dan juga selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
3. Sunarsih, SE, MSi, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sekaligus semangat penyusun dalam menyelesaikan tugas ini.
4. Segenap Dosen dan Karyawan di Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Kepada semua teman-teman, khususnya di KUI 2 yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penyusun dan semuanya yang tidak mungkin penyusun sebutkan satu persatu.

Tak ada sepele katapun yang dapat penyusun sampaikan kecuali terimakasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah memberikan balasan yang setimpal. Penyusun menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penyusun berharap bahwa ketidaksempurnaan ini menjadi sumber inspirasi bagi penyusun secara pribadi untuk mengembangkan diri. Dan hanya kepada Allah jualah kebenaran itu ditambahkan. Semoga kita senantiasa mendapat hidayah-Nya. Amin.

Yogyakarta, 4 Rabi'ul Akhir 1428  
21 Mei 2007



Eny Rachmawati

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penyusunan skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Tanggal 10 September No. 158 dan No. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Bunyi Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Şad	S	Es (titik di bawah)
ض	Ðad	D	De (titik di bawah)
ط	Ṭa	T	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	ا	El
م	Mim	ي	Em
ن	Nun	ن	En
و	Wau	و	We
هـ	Ha'	هـ	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	ي	Ye

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan *Syaddah* ditulis rangkap.

Contoh : نَزَلَ ditulis *nazzala*.

بِهِنَّ ditulis *bihinna*.

### C. Vokal Pendek

*Fathah* (    ) ditulis a, *Kasrah* (    ) ditulis i, dan *Dammah* (    ) ditulis u.

Contoh : أَحْمَدُ ditulis *aḥmada*.

رَفِيقٌ ditulis *rafiqa*

صَلِحٌ ditulis *ṣaluha*.

### D. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis I dan bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda hubung ( - ) di atasnya.

1. Fathah + Alif ditulis a

فَالٌ ditulis *falā*

2. Kasrah + Ya' mati ditulis i

مِثَاقٌ ditulis *mīṣaq*

3. Dammah + Wawu mati ditulis u

أَصُولٌ ditulis *uṣūl*

### E. Vokal Rangkap

1. Fathah + Ya' mati ditulis ai

الزُّحَيْلِيُّ ditulis *az-Zuḥaiḥi*

2. Fathah + Wawu mati ditulis au



طوق ditulis *ṭauq*.

#### F. Ta' Marbutah di Akhir Kata

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha/h.

Contoh : روضة الجنة ditulis *Rauḍah al-Jannah*.

#### G. Hamzah

1. Bila terletak di awal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vokal yang mengiringinya.

إن ditulis *inna*

2. Bila terletak di akhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof ( ' ).

وطءه ditulis *waṭ'un*

3. Bila terletak di tengah kata dan berada setelah vokal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya.

ربائبه ditulis *rabâ'ib*

4. Bila terletak di tengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof ( ' ).

تأخذون ditulis *ta'khuzûna*.

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* ditulis al.

البقرة ditulis *al-Baqarah*.

2. Bila diikuti huruf *syamsiyah*, huruf ل diganti dengan huruf *syamsiyah* yang bersangkutan.

النساء ditulis *an-Nisa'*.

Catatan: yang berkaitan dengan ucapan-ucapan bahasa Persi disesuaikan dengan yang berlaku di sana seperti: *Kazi (qadi)*.

## MOTTO

*"Andai mesti suci mengapa manusia tergoda,  
Andai penuh cinta mengapa mesti sepi dan sia-sia,  
Andai jasad fana mengapa jiwa mesti baka,  
Andai hidup maya, mengapa mesti cari selamat,  
Aku hanya bisa mencatat detik-detik  
melompat memohon tobat".*

Oleh : Wing Kardjo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoritik .....	8
F. Hipotesis Penelitian .....	11
G. Metode Penelitian .....	11
H. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II TEORI PERILAKU KONSUMEN .....</b>	<b>20</b>
A. Perilaku Konsumen .....	20
B. Kualitas Jasa .....	23
C. Kualitas Pelayanan .....	25
D. Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	26
E. Menentukan Kebutuhan Pelanggan .....	28

<b>BAB III</b>	<b>PEGADAIAN SYARI'AH DAN PEGADAIAN KONVENSIONAL .....</b>	<b>31</b>
	A. Pegadaian Syari'ah .....	31
	B. Pegadaian Konvensional .....	33
	C. Perbedaan dan Persamaan Gadai dan Rahn .....	39
	D. Variabel Pelayanan di Pegadaian .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PEGADAIAN SYARI'AH KUSUMANEGARA DAN PEGADAIAN CABANG LEMPUYANGAN .....</b>	<b>44</b>
	A. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari'ah Kusumanegara .....	44
	B. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan .....	60
	C. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan .....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
	A. Kesimpulan .....	70
	B. Saran-saran .....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Halaman Terjemahan
2. Biografi Ulama/Sarjana
3. Kuesioner Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari'ah Kusumanegara
4. Kuesioner Kepuasan Nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan
5. Surat Keterangan Penelitian
6. Curriculum Vitae

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Perbedaan Rahn Dengan Gadai .....	39
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Segera Dimulainya Pelayanan Setelah Nasabah Tiba .....	45
Tabel 4.2	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Segera Dimulainya Pelayanan Setelah Nasabah Tiba .....	46
Tabel 4.3	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Singkatnya Waktu Menunggu Sebelum Dilayani .....	47
Tabel 4.4	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Singkatnya Waktu Menunggu Sebelum Dilayani .....	47
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Staf Berada Di Tempat Ketika Mereka Dibutuhkan .....	48
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Staf Berada Di Tempat Ketika Mereka Dibutuhkan .....	48
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keberadaan Jenis Layanan .....	49
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keberadaan Jenis Layanan .....	49
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Singkatnya Waktu Menyelesaikan Transaksi .....	50
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Singkatnya Waktu Menyelesaikan Transaksi .....	50
Tabel 4.11	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Cepatnya Melakukan Transaksi .....	51
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Cepatnya Melakukan Transaksi .....	52
Tabel 4.13	Tingkat Kepentingan Responder Terhadap Cara Berbicara Yang menyenangkan .....	52
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Cara Berbicara Yang Menyenangkan .....	53

Tabel 4.15	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Staf Mengetahui Bagaimana Menyelesaikan Transaksi .....	53
Tabel 4.16	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Staf Mengetahui Bagaimana Menyelesaikan Transaksi .....	54
Tabel 4.17	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Mutu Cara Staf Memperlakukan Nasabah .....	54
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Mutu Cara Staf Memperlakukan Nasabah .....	55
Tabel 4.19	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Sesuai Harapan .....	55
Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Sesuai Harapan .....	56
Tabel 4.21	Perhitungan Rata-rata Pelaksanaan dan Kepentingan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara .....	57
Tabel 4.22	Data Tingkat Kepentingan Responden di Pegadaian Cabang Lempuyangan.....	60
Tabel 4.23	Data Tingkat Kinerja Pegadaian Cabang Lempuyangan .....	61
Tabel 4.24	Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata-rata Pelaksanaan dan Kepentingan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan .....	62
Tabel 4.25	Deviasi Skor dan Deviasi Skor Kuadrat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara .....	66
Tabel 4.26	Deviasi Skor dan Deviasi Skor Kuadrat Kepuasan Nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Kartesius .....	16
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara .....	58
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan .....	63

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam mengajarkan kepada umatnya supaya hidup saling tolong-menolong. Orang yang kaya harus menolong yang miskin, yang mampu harus menolong yang tidak mampu. Bentuk dari tolong menolong ini bisa berupa pemberian dan bisa berupa pinjaman.

Dalam bentuk pinjaman hukum Islam menjaga kepentingan kreditur jangan sampai dirugikan. Kreditur dibolehkan meminta barang dari debitur sebagai jaminan utangnya. Sehingga apabila debitur tidak mampu melunasi pinjamannya, maka barang jaminan boleh dijual oleh kreditur. Konsep tersebut dalam Fiqh Islam dikenal dengan istilah *rahn* atau dalam bahasa Indonesia disebut gadai.

Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadai (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Praktik seperti ini telah ada sejak jaman Rasulullah SAW dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadalan Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 3.



Namun pada kenyataannya, pelaksanaan gadai di Indonesia menunjukkan adanya beberapa hal yang dipandang memberatkan dan mengarah pada persoalan riba. Hal ini dapat dilihat dari praktik pelaksanaan gadai itu sendiri yang secara ketat menentukan adanya bunga gadai, yaitu tambahan sejumlah uang atau persentase tertentu dari pokok utang pada waktu membayar utang. Selain persoalan riba, dalam pegadaian (konvensional) juga terdapat unsur *qimar* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakpastian) yang cenderung merugikan salah satu pihak.<sup>2</sup> Oleh karena itulah kehadiran pegadaian syariah yang baru muncul sekitar tiga tahun terakhir ini merupakan suatu hal yang menggembirakan, khususnya bagi umat Islam.

Secara sederhana pegadaian syariah diartikan sebagai pegadaian yang dijalankan dengan sistem yang sesuai dengan syariat Islam. Pengertian *rahn* menurut Ibnu Qudamah dalam kitab *al-Mughni* adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang.<sup>3</sup> Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas *rasionalitas*, *efisiensi*, dan *efektivitas* yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm.4.

<sup>3</sup> Meri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, tahun 2003) hlm.57.

oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada Januari 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta.<sup>4</sup>

Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta merupakan pegadaian keempat yang didirikan di Indonesia. Tentu ada berbagai pertimbangan yang melatarbelakangi pendirian pegadaian syariah di Yogyakarta. Menurut Anshori,<sup>5</sup> Pertimbangan tersebut terkait dengan potensi Yogyakarta sebagai pusat berdirinya organisasi tertua dan *progresif* di Indonesia (Muhammadiyah) yang mencitrakan kuatnya tradisi keislaman di daerah ini. Pertimbangan lain adalah banyaknya pelajar dan mahasiswa yang berdomisili di Yogyakarta.

Untuk dapat bersaing dengan pegadaian konvensional, hal utama yang harus diprioritaskan Pegadaian Syariah Kusumanegara adalah kepuasan nasabah. Pimpinan harus tahu betul apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) yang sebaik

---

<sup>4</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia, Konsep, Implementasi, dan Institusionalisasi* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, tahun 2004) hlm 116.

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm.139.

mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan *importance and performance analysis*.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan (nasabah) ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Sebuah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa termasuk pegadaian sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan dan logika yang sangat sederhana bagi sebuah lembaga tersebut adalah apabila nasabahnya puas maka akan terjadi sesuatu yang lebih baik terhadap kondisi lembaga tersebut, terutama kinerja keuangan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan di masa mendatang. Tujuan lembaga melakukan pengukuran merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif.<sup>6</sup>

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip J. Supranto,<sup>7</sup> kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Namun dalam bidang pemenuhan jasa kepuasan nasabah lebih tercipta sebagai hasil dari kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

---

<sup>6</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997), hlm.2.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm.22.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Perum Pegadaian adalah, pertama:<sup>8</sup> Responsiveness yang diartikan sebagai ketanggapan pelayanan yang diwujudkan dengan segera dimulainya pelayanan segera setelah nasabah tiba dan singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani, kedua Availability of Service yang ditunjukkan dengan keberadaan staf ketika mereka dibutuhkan dan keberadaan jenis layanan, ketiga Speed of Transaction yang diartikan sebagai kecepatan transaksi yang diwujudkan dengan singkatnya waktu menyelesaikan transaksi dan cepatnya melakukan transaksi, keempat: Profesionalisme yang diartikan sebagai kemampuan melayani nasabah dengan cara menyenangkan seperti cara bicara yang menyenangkan dan pengetahuan staf dalam melakukan transaksi, dan kelima: Over all Satisfaction with Service yang diartikan sebagai kepuasan menyeluruh yang diwujudkan dengan mutu cara teller memperlakukan nasabah dan pelayanan yang sesuai harapan.<sup>9</sup>

## B. Pokok Masalah

Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah Kusumanegara ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan?

<sup>8</sup> Butir-butir kepuasan nasabah tersebut selanjutnya akan dijadikan variabel independen sedangkan dependen variabel-nya adalah kepuasan nasabah..

<sup>9</sup> Butir-butir ini dikembangkan dan diadaptasikan dari contoh kuisisioner kepuasan industri bank dalam bukunya J. Supranto, *Pengukuran Kepuasan*, hlm.110-112.

2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan?
3. Bagaimana perbedaan tingkat kepuasan nasabah pada kedua Perum Pegadaian di atas?

### C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan utama penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah Kusumanegara ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.
2. Untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.
3. Untuk menjelaskan perbedaan tingkat kepuasan nasabah pada kedua Perum Pegadaian di atas.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap nasabah, terutama perlu diperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar merasa puas.

#### D. Telaah Pustaka

Sejauh ini pembahasan sekitar kepuasan nasabah dalam bisnis syariah telah banyak dibahas sebagai karya ilmiah dan untuk mendukung persoalan yang lebih mendalam terhadap masalah di atas, penyusun berusaha melakukan penelitian terhadap literatur yang relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian sehingga dapat diketahui posisi penyusun dalam melakukan penelitian.

Penelitian yang pernah penyusun jumpai yang berkaitan dengan kepuasan nasabah maupun pegadaian syariah yaitu penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta dan perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari yang meliputi kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berdasarkan karakteristik nasabah. Dari data tersebut diperoleh bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan dan secara garis besar nasabah mengatakan bahwa mereka puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ghifari.<sup>10</sup> Dengan demikian studi ini berkisar tentang kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari saja.

Selanjutnya adalah penelitian yang mengkaji sikap konsumen terhadap atribut-atribut produk Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang terdiri dari bagi hasil, kelengkapan produk, kemudahan bertransaksi, dan pelayanan

---

<sup>10</sup> Siti Maryam. "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta". Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2002 tidak dipublikasikan.

karyawan. ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dialami konsumen.<sup>11</sup>

Selain kedua penelitian di atas masih ada lagi studi yang berkaitan dengan pegadaian dan kualitas pelayanan yaitu penelitian yang menjelaskan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, yaitu kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah. Dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan jasa di Pegadaian Syariah Kusumanegara.<sup>12</sup>

Dengan demikian analisis perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan merupakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan yang utama terletak pada upaya membandingkan satu pegadaian dengan pegadaian lain.

#### **E. Kerangka Teoritik**

Perusahaan yang telah beroperasi dalam waktu yang cukup lama, besar kemungkinan akan memiliki kinerja yang relatif lebih baik jika dibandingkan

---

<sup>11</sup> Ummi Merdeka Suhariyanti, *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut-atribut Produk Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*. Skripsi UIN Yogyakarta tahun 2005 tidak dipublikasikan.

<sup>12</sup> Dwi Nur Sholichah, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta*, Skripsi UIN Yogyakarta tahun 2005 tidak dipublikasikan.

dengan perusahaan yang masih baru. Demikian juga dengan Pegadaian Syariah Kusumanegara. Dalam usianya yang baru berjalan tiga tahun, pengalaman kerja para pegawai Pegadaian Syariah dalam mengelola perusahaannya akan jauh berbeda jika dibandingkan dengan pengalaman para pegawai di pegadaian konvensional. Terlebih lagi sistem operasional pegadaian syariah, khususnya dalam menjalankan sistem bagi hasil memerlukan metode perhitungan yang lebih rumit, sehingga memerlukan pegawai yang benar-benar profesional.<sup>13</sup> Metode perhitungan yang lebih rumit tersebut pada gilirannya juga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan transaksi. Kondisi ini bisa jadi akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah.

Dalam persaingan yang semakin tajam di antara perusahaan pegadaian saat ini, maka kepuasan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah, agar mereka merasa puas. Untuk itulah perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya dan apakah telah dipenuhinya.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada

---

<sup>13</sup> Abdul Ghofur Anshori. *Gadai Syariah*, hlm.57.



para pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan yang lambat dapat membuat pelanggan tidak puas. Pelanggan memang harus dipuaskan agar tidak meninggalkan perusahaan karena akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Maka dari itu pemimpin perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- (1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- (2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- (3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.<sup>14</sup>

Berbagai teknik pengukuran dapat memberikan indeks mutu mengenai proses bisnis, proses pengadaan produk berupa barang atau jasa. Di dalam perusahaan jasa, pengukuran dapat mencakup: waktu untuk menyelesaikan suatu jasa, ketanggapan, ataupun profesionalisme pegawai bagian pelayanan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/perusahaan harus mendesain

---

<sup>14</sup> J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, hlm.3.

kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa.<sup>15</sup>

## **F. Hipotesis**

Perdasarkan pokok masalah yang ada serta didukung oleh kerangka pemikiran tersebut di atas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada kesesuaian antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan oleh nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara, atau dengan kata lain, nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.
2. Ada kesesuaian antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan oleh nasabah Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan, atau dengan kata lain, nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.
3. Ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah pada kinerja pelayanan di Pegadaian Syariah Kusumanegara dan kepuasan nasabah pada kinerja pelayanan di Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini masuk kategori penelitian lapangan, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.5

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan kepuasan nasabah ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan subyek penelitian.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua nasabah yang melakukan akad gadai di Pegadaian Syariah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sample*, yaitu teknik sampling yang tidak mendasarkan diri pada strata atau daerah, tetapi mendasarkan diri pada jumlah yang sudah ditentukan.<sup>17</sup> Dalam pengumpulan data, peneliti menghubungi subjek yang memenuhi persyaratan ciri-ciri populasi, tanpa menghiraukan dari mana asal subjek tersebut. Biasanya yang dihubungi adalah subjek yang mudah ditemui, sehingga pengumpulan datanya mudah. Yang penting di perhatikan di sini adalah terpenuhinya jumlah yang telah ditetapkan.<sup>18</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini ditentukan sampel sebesar 60 responden yang terdiri dari 30 nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara dan 30 nasabah Pegadaian Cahang Lempuyangan.

---

<sup>16</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1996). hlm. 115.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm 128.

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm 128 - 129

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui metode kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan kepada responden untuk diisi sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang diketahui.<sup>19</sup> Dari kuesioner tersebut dapat diketahui kualitas pelayanan baik yang diharapkan nasabah, maupun yang dialami.

### 4. Teknik Analisa Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian dianalisis dengan menggunakan:

#### a. Analisis Kualitatif

Yaitu dengan cara menganalisis data tanpa mempergunakan perhitungan angka melainkan mempergunakan sumber informasi yang relevan untuk melengkapi data yang penyusun butuhkan.

#### b. Analisis Kuantitatif

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pegadaian, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Nasabah*.<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai

---

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm. 140.

<sup>20</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, hlm. 239.

tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh kedua perusahaan pegadaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan.

Untuk memberikan penilaian tingkat kepentingan, digunakan skala 5 tingkat dengan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- 2) Jawaban penting diberi bobot 4
- 3) Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- 4) Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- 5) Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja/pelaksanaan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- 2) Jawaban baik diberi bobot 4
- 3) Jawaban cukup baik diberi bobot 3
- 4) Jawaban kurang baik diberi bobot 2
- 5) Jawaban tidak baik diberi bobot 1

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para nasabah, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan nasabah.

Adapun rumus yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah<sup>21</sup>

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden<sup>22</sup>

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , di mana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 241.

<sup>22</sup> *Ibid.*

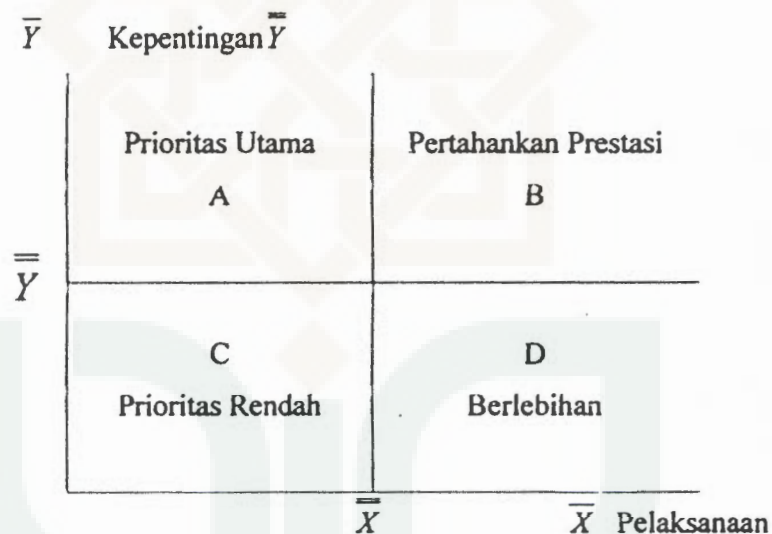
Untuk menghitung  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  digunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Di mana K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.<sup>23</sup>

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1.1 Diagram Kartesius



Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm.242.

dengan keinginan nasabah. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang kurang penting dalam mempengaruhi nasabah, namun pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.<sup>24</sup>

Setelah dilakukan analisis terhadap kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan, selanjutnya dilakukan perbandingan tingkat kepuasan terhadap kedua pegadaian dengan menggunakan *t Test* atau Uji t.

Rumusny adalah:<sup>25</sup>

$$t_{\alpha} = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\left[ \frac{SS_1 + SS_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 243.



Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara dan nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan.

$H_a$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara dan nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan.

b. Menentukan df dan taraf signifikansi

$df = (N_1 + N_2 - 2) = 10 + 10 - 2 = 18$ . (konsultasi tabel nilai "t").

Sedangkan taraf signifikansi dalam penelitian ini adalah 5%.

Dengan df 18 dan taraf signifikansi 5% diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,10.

c. Kesimpulan

Jika  $t_0$  lebih kecil atau sama dengan  $t_a$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika  $t_0$  lebih besar dari  $t_a$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

---

<sup>25</sup> Anas Sudijono, *Statistik Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003). hlm. 325.

## H. Sistematika Pembahasan

Secara umum, pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

Bab pertama berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari delapan sub bab, yaitu latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, hipotesis, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab kedua dipaparkan bahasan mengenai berbagai teori tentang jasa dan kaitannya dengan kepuasan nasabah. Bab ini terdiri dari dua sub bab, yaitu teori jasa dan kepuasan nasabah. Dalam pembahasan jasa diketengahkan pengertian jasa, karakteristik jasa, kualitas pelayanan, dan mengelola kualitas jasa. Sedangkan dalam pembahasan kepuasan nasabah diketengahkan pengertian kepuasan nasabah, rantai nilai, dan mempertahankan pelanggan.

Penjelasan mengenai ruang lingkup pegadaian dipaparkan pada bab tiga. Bab ini berisi pengertian gadai, sistem operasional, dan perbedaan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

Sedangkan pada bab keempat, peneliti memaparkan analisa data, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, paralel dengan pokok permasalahannya yang merupakan hasil dari penelitian secara keseluruhan.

Penelitian ini ditutup dengan kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang peneliti ajukan yang dipaparkan pada bab lima. Pada bab kelima ini juga berisi saran-saran yang berguna bagi perusahaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara adalah sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah adalah:
  - Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba (1)
  - Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani (2)
  - Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan (3)
  - Mengetahui cara menyelesaikan transaksi (8)
- b. Faktor-faktor yang berada pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah. Faktor-faktor tersebut adalah:
  - Cepatnya melakukan transaksi (6)
  - Cara berbicara yang menyenangkan (7)
- c. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor itu adalah:
  - Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi (5)
  - Mutu cara staf memperlakukan nasabah (9)

d. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh nasabah, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Keberadaan jenis layanan (4)
- Pelayanan yang sesuai harapan (10)

Adapun kesimpulan dari kepuasan nasabah Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan adalah sebagai berikut:

a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah adalah:

- Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani (2)
- Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan (3)
- Cara berbicara yang menyenangkan (7)
- Pelayanan yang sesuai harapan (10)

b. Faktor-faktor yang berada pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba (1)
- Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi (5)

c. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor itu adalah:

- Keberadaan jenis layanan (4)

- Mutu cara staf memperlakukan nasabah (9)
- d. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh nasabah, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- Cepatnya melakukan transaksi (6)
  - Mengetahui cara menyelesaikan transaksi (8)

Berdasarkan hasil analisis perbandingan maka diketahui tidak ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan.

## **B. Saran-saran**

Dengan melihat tingkat kepuasan nasabah pada kedua pegadaian, maka dapatlah diberikan saran-saran kepada Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan sebagai berikut:

1. Saran untuk Pegadaian Syariah Kusumanegara difokuskan pada faktor-faktor yang masuk pada kuadran I.
  - a. Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba (1).
  - b. Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani (2)
  - c. Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan (3)
  - d. Mengetahui cara menyelesaikan transaksi (8)

Faktor-faktor inilah yang dianggap penting oleh nasabah namun pelaksanaannya kurang memuaskan. Untuk itu penulis menyarankan

kepada pihak manajemen Pegadaian Syariah Kusumanegara untuk dapat meningkatkan kinerja ketanggapan dengan memenuhi hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja ketanggapannya,' misalnya dengan menambah jumlah teller sehingga nasabah tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Jika cara itu dianggap tidak memungkinkan, dapat juga dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja para teller dan dengan menata ruangan sedemikian rupa sehingga proses transaksi dapat dilaksanakan dengan cepat.

Adapun untuk meningkatkan kinerja dari faktor no 3 dapat dilakukan dengan memberikan pengarahan khusus kepada para karyawan untuk sebisa mungkin tetap berada di tempatnya, sehingga saat dirinya dibutuhkan tidak perlu mencari di tempat lain. Sedangkan faktor no 8 dapat ditingkatkan dengan meningkatkan profesionalisme kerja para karyawannya.

2. Demikian juga dengan saran-saran untuk Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan lebih difokuskan pada faktor-faktor yang termasuk dalam kuadaran I yaitu:
  - a. Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani (2)
  - b. Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan (3)
  - c. Cara berbicara yang menyenangkan (7)
  - d. Pelayanan yang sesuai harapan (10)

Faktor-faktor tersebut dianggap sangat penting oleh nasabah namun pelaksanaannya kurang memuaskan. Untuk itu penulis

menyarankan kepada pihak manajemen Pegadaian Syariah Kusumanegara untuk dapat meningkatkan kinerja ketanggapan yaitu dengan menambah jumlah teller atau paling tidak dengan memperbaiki sistem pelayanan sehingga nasabah tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan.

Untuk meningkatkan kinerja faktor no 3 dapat dilakukan dengan memberikan pengarahan khusus kepada para teller untuk selalu berada ditempatnya agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan memuaskan nasabah.

Saran lainnya yaitu agar para teller dapat lebih meningkatkan keramahannya khususnya dalam cara berbicara yang menyenangkan, misalnya dengan ekspresi wajah yang ramah dan senyum yang tulus.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Lubuk Agung, 1989.

### B. Hadis

Bukhari-al, Abū 'Abdillāh Muhammad Ibn Ismā'il, *Matan al-Bukhāri*, Beirut: Dār al-Fikr, t.t.

### C. Fiqh dan Ilmu Fiqh

Ahmad Azhar Basyir, *Hukum Islam Tentang Riba, Utang, dan Piutang Gadai* Bandung: Al-Maarif, 1983.

Anwar, Mohammad, *Fiqh Islam*, Bandung: Al-Ma'arif, 1988.

Imam Taqiyuddin Abu Bakar Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar*, Alih Bahasa Ahmad Zaidun dan A. Ma'ruf Asrori, Surabaya: PT Bina Ilmu, 1997.

Sayid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Jilid 13, Bandung: Al-Maarif, 1987.

### D. Lain-lain

Anshori, Abdul Ghofur, *Gadai Syariah di Indonesia, Konsep, Implementasi, dan Institusionalisasi*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2004.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.

Basu Swastha dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 2000.

Dwi Nur Sholichah, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta*, Skripsi UIN Yogyakarta tahun 2005 tidak dipublikasikan.



- James F. Engel dkk, *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Alih Bahasa F.X. Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara, 1994
- Muhamad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Sholikul Hadi, Muhammad, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Siti Maryam, "*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta*", Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2002 tidak dipublikasikan.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sudijono, Anas, *Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Ummi Merdeka Suhariyanti, *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut-atribut Produk Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*, Skripsi UIN Yogyakarta tahun 2005 tidak dipublikasikan

## HALAMAN TERJEMAHAN

- Maka terangkanlah kepadaku tentang air yang kamu minum. Kamukah yang menurunkannya dari awan atau Kami yang menurunkan? Al-Waqiah (56): 68 – 69.
- Dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu sangat ingkar kepada Tuhannya. Al-Isra' (17): 27.
- Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. An-Nisa'(4): 29.
- Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh orang yang berpiutang). Al-Baqarah (2) : 283.
- Rasulullah membeli suatu makanan dari seorang yahudi dan yang menjadi jaminan adalah baju besinya. (HR. Bukhori).

**AHMAD AZHAR BASYIR**, lahir di Yogyakarta pada 21 Nopember 1928, adalah dosen di Fakultas Filsafat Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, sekaligus ketua Jurusan Filsafat Agama pada universitas yang sama. Setelah menamatkan studinya di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) Yogyakarta (1959), beliau meneruskan ke Universitas Kairo, Jurusan Syariah, Fakultas Dar al-Ulum, dan mendapat M.A. dalam bidang *Dirasat Islamiyah* (1965), lalu ke Pendidikan Purna-Sarjana Filsafat UGM (1971-1972). Di samping mengajar di berbagai perguruan tinggi Islam di Yogyakarta, beliau juga menjadi anggota Pimpinan Majelis Ulama Indonesia di Jakarta, Ketua Pimpinan Pusat Muhammadiyah bidang Majelis Tarjih, dan anggota Lembaga Fiqh Islam Organisasi Konferensi Islam (wakil Indonesia) di Jeddah. Karya tulisnya, antara lain: *Masalah Imamah dalam Filsafat Politik Islam* (1981), *Garis Besar Sistem Ekonomi Islam* (1981), *Hukum Waris Islam* (1982), *Falsafah Ibadah dalam Islam* (1983), dan *Citra Masyarakat Muslim* (1984).

**K.H. MUHAMMAD ALI YAFIE**, lahir di Wani-Donggala, Sulawesi Tengah, pada 1 September 1926, adalah Guru Besar Kajian Islam Terpadu (Dirasat Islamiyah) Universitas al-Syafi'iyah, Jakarta. Selain belajar secara otodidak dalam ilmu-ilmu pengetahuan umum, jurnalistik dan bahasa-bahasa asing, pendidikannya dihabiskan di pesantren (1933-1945). Bertahun-tahun menjadi pengajar di berbagai madrasah ataupun perguruan tinggi Islam, di samping aktif di berbagai organisasi pemerintahan ataupun kemasyarakatan. Pernah menjabat Hakim Pengadilan Agama Tinggi Makasar (1959-1962) dan Kepala Inspektorat Peradilan Agama Wilayah Harian merangkap Anggota Dewan Pleno Badan Pembinaan Potensi Karya Kodam XIV Hasanuddin, Ujung Pandang (1961) Dewan Pimpinan Majelis Ulama Indonesia (sejak 1985). Pada tahun 1971-1987 diangkat menjadi anggota DPR/MPR-RI. Karya tulisannya, antara lain: *Agama dan Masalah Kemiskinan*, dan *Seabad Peradilan Agama di Indonesia*, serta *Norma Fiqh dan Masalah Lingkungan Hidup* (akan terbit).

**PROF. DR. HARUN NASUTION**, lahir di Pematang Siantar, Sumatera Utara, pada 23 September 1919, adalah dosen filsafat Islam di berbagai perguruan tinggi di Jakarta. Setamat HIS (1934), beliau melanjutkan studinya ke Moderne Islamietische Kweek-School (1937), lalu Ahliah di Universitas al-Azhar, Kairo (1940) dan Kandidat di Fakultas Ushuluddin pada universitas yang sama (1942), mendapatkan B.A. dalam studi Sosial di Universitas Amerika, Kairo (1952), dan meraih M.A. (1965) dan Ph.D. (1968) di bidang Studi Islam pada Universitas McGill, Montreal, Canada. Pernah bekerja di Departemen Luar Negeri (1950-1958) dan menjabat Rektor IAIN Syarif Hidayatullah, Jakarta (1973-1984). Karya tulisnya, antara lain: *Teologi Islam, Aliran, Sejarah, Analisa dan Perbandingan; Filsafat dan Mistisisme dalam Islam; Filsafat Agama; Islam Ditinjau dari Berbagai Aspeknya* (Jilid I dan II); *Pembaharuan dalam Islam, Sejarah, Pemikiran dan Gerakan; Akal dan Wahyu dalam Islam; Kaum Mu'tazilah dan Pandangan Rasionalnya; Konsep Manusia menurut Ajaran Islam; Kedudukan Ajal dalam Islam; dan Muhammad Abduh dan Teologi Rasional Mu'tazilah*.

**MUNAWIR SJADZALI**, lahir di Klaten pada 7 Nopember 1925, adalah Menteri Agama RI pada Kabinet Pembangunan periode 1983-1988. Setelah mengikuti pendidikan di Madrasah Menengah Pertama/Tinggi Islam "Mambaul Ulum", Solo, beliau melanjutkan studi ke Universitas Exeter, Inggris, dan Universitas Georgetown, Amerika Serikat. Di samping itu, beliau pun pernah mengikuti kursus diplomatik dan konsuler Departemen Luar Negeri. Pada tahun 1944-1945 menjadi Guru Sekolah Dasar Islam, Gunung Pati, Unggaran-Semarang, dan ikut serta dalam perjuangan kemerdekaan di berbagai tugas (1945-1949). Pada tahun 1950 bekerja di Departemen Luar Negeri dan ditempatkan di seksi Arab/Timur Tengah. Setelah menyelesaikan tugas-belajarnya di Inggris (1953-1954), beliau diperbantukan pada Sekretariat Bersama Konferensi Asia-Afrika, di Jakarta (1954-1955), lalu menjadi Atase, kemudian Sekretaris III pada KBPRI di Washington DC, Amerika Serikat (1956-1959), dan sejak tahun 1959-1976 banyak berada di luar negeri sewaktu bekerja di Departemen Luar Negeri. Pada 1976-1980 beliau menjadi Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa penuh RI untuk Emirat-Kuwait merangkap Bahrain, Qatar dan Perserikatan Keamiran Arab. Sejak tahun 1980 diangkat menjadi Staf Ahli Menteri Luar Negeri, di samping juga menjabat Direktur Jenderal Politik, Departemen Luar Negeri (1980-1983).

**JALALUDDIN RAHMAT**, lahir di Bandung pada 29 Agustus 1949, adalah dosen di berbagai perguruan tinggi di Bandung, di samping seorang da'i yang aktif. Lulusan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD (1976) dan peraih gelar Master of Science untuk bidang penelitian Komunikasi dari Iowa State University (1982) ini, banyak menulis soal-soal keislaman di berbagai media massa dan aktif mengikuti seminar di dalam maupun luar negeri. Pada tahun 1976-1979 mengajar di SMP dan SMEA PGII (Persatuan Guru Islam Indonesia) di Bandung, sekaligus pernah menduduki jabatan Kepala SMP PGII dan Wakil Kepala SMEA PGII. Pada tahun-tahun itu juga beliau pernah menjadi Ketua Majelis Pendidikan, Pengajaran, dan Kebudayaan (MPPK) Muhammadiyah Kodya Bandung dan Wakil Ketua Majelis Tabligh Muhammadiyah Cabang Jawa Barat. Selain itu, beliau juga menjadi anggota berbagai organisasi internasional, seperti International Communication Association (ICA) AS, Society for International Development, Roma-Italia, dan Asian Mass Communication And Information Centre, Singapore. Saat ini selain melanjutkan studi di Fakultas Pasca Sarjana UNPAD Program Ilmu Sosial, beliau juga menjabat sekretaris program tersebut. Kegiatannya di bidang dakwah, selain menjadi da'i, adalah juga menjabat Ketua DKM (Dewan Keluarga Masjid) Al-Munawwarah-masjid kecil yang aktif, yang letaknya bersebelahan dengan rumah tempat tinggalnya. Di samping menerbitkan karya-karyanya di bidang Ilmu Komunikasi, karya keislamannya yang mendapat sambutan luas oleh masyarakat adalah *Islam Alternatif: Ceramah-ceramah di Kampus* (1986).

Lampiran

KUESIONER NASABAH PEGADAIAN SYARIAH KUSUMANEGARA

A. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan tingkat kepentingan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kusumanegara, dengan memilih salah satu dari kolom jawaban berikut ini:

SP	Untuk jawaban Sangat Penting
P	Untuk jawaban Penting
CP	Untuk jawaban Cukup Penting
KP	Untuk jawaban Kurang Penting
TP	Untuk jawaban Tidak Penting

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba					
2	Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani					
3	Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan					
4	Keberadaan jenis layanan					
5	Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi					
6	Cepatnya melakukan transaksi					
7	Cara berbicara yang menyenangkan					
8	Mengetahui bagaimana cara menyelesaikan transaksi					
9	Mutu cara staf memperlakukan nasabah					
10	Pelayanan yang sesuai harapan					

*Lampiran*

B. Penilaian responden terhadap tingkat kinerja Pegadaian Syariah Kusumanegara dalam pemenuhan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan tingkat kinerja Pegadaian Syariah Kusumanegara dalam pemenuhan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan memilih salah satu dari kolom jawaban berikut ini:

SB	Untuk jawaban Sangat Baik
B	Untuk jawaban Baik
CB	Untuk jawaban Cukup Baik
KB	Untuk jawaban Kurang Baik
TB	Untuk jawaban Tidak Baik

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba					
2	Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani					
3	Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan					
4	Keberadaan jenis layanan					
5	Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi					
6	Cepatnya melakukan transaksi					
7	Cara berbicara yang menyenangkan					
8	Mengetahui bagaimana cara menyelesaikan transaksi					
9	Mutu cara staf memperlakukan nasabah					
10	Pelayanan yang sesuai harapan					

Lampiran

KUESIONER NASABAH PEGADAIAN CABANG LEMPUYANGAN

- A. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan tingkat kepentingan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Lempuyangan, dengan memilih salah satu dari kolom jawaban berikut ini:

SP	Untuk jawaban Sangat Penting
P	Untuk jawaban Penting
CP	Untuk jawaban Cukup Penting
KP	Untuk jawaban Kurang Penting
TP	Untuk jawaban Tidak Penting

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba					
2	Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani					
3	Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan					
4	Keberadaan jenis layanan					
5	Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi					
6	Cepatnya melakukan transaksi					
7	Cara berbicara yang menyenangkan					
8	Mengetahui bagaimana cara menyelesaikan transaksi					
9	Mutu cara staf memperlakukan nasabah					
10	Pelayanan yang sesuai harapan					

*Lampiran*

- B. Penilaian responden terhadap tingkat kinerja Pegadaian Cabang Lempuyangan dalam pemenuhan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan tingkat kinerja Pegadaian Cabang Lempuyangan dalam pemenuhan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan memilih salah satu dari kolom jawaban berikut ini:

SB	Untuk jawaban Sangat Baik
B	Untuk jawaban Baik
CB	Untuk jawaban Cukup Baik
KB	Untuk jawaban Kurang Baik
TB	Untuk jawaban Tidak Baik

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Segera dimulainya pelayanan setelah nasabah tiba					
2	Singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani					
3	Staf siap di tempat ketika mereka dibutuhkan					
4	Keberadaan jenis layanan					
5	Singkatnya waktu menyelesaikan transaksi					
6	Cepatnya melakukan transaksi					
7	Cara berbicara yang menyenangkan					
8	Mengetahui bagaimana cara menyelesaikan transaksi					
9	Mutu cara staf memperlakukan nasabah					
10	Pelayanan yang sesuai harapan					



## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KIN_1	30.9000	17.1276	.4127	.7825
KIN_2	30.8000	18.5793	.3885	.7785
KIN_3	30.7000	18.7000	.4214	.7739
KIN_4	30.6333	18.3782	.4711	.7681
KIN_5	30.6333	18.8609	.4713	.7690
KIN_6	30.7000	18.4241	.5066	.7645
KIN_7	30.7333	16.4782	.5982	.7497
KIN_8	30.6000	19.6966	.4134	.7761
KIN_9	30.7667	17.5644	.5377	.7592
KIN_10	30.7333	19.5816	.4455	.7736

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .7879

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA A)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PENT_1	38.2333	15.7023	.3746	.8362
PENT_2	38.1000	14.0241	.5739	.8179
PENT_3	38.2000	13.6138	.6835	.8049
PENT_4	38.1333	15.1540	.5618	.8193
PENT_5	38.2667	15.1678	.5012	.8244
PENT_6	38.3333	14.5057	.6293	.8121
PENT_7	38.3000	15.2517	.5027	.8243
PENT_8	38.2000	14.4414	.6228	.8125
PENT_9	38.2000	15.6138	.4265	.8310
PENT_10	37.9333	15.9264	.4076	.8322

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .8368

Case summaries

no	kinr 1	kinr 2	kinr 3	kinr 4	kinr 5	kinr 6	kinr 7	kinr 8	kinr 9	kinr 10
1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3
5	1	2	4	4	4	2	2	4	3	3
6	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
8	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
11	4	3	4	2	3	4	1	3	1	3
12	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4
13	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3
14	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
15	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
16	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3
17	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
18	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
21	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
23	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
25	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
26	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4
28	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4
29	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3
30	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4

Case summaries

no	pent 1	pent 2	pent 3	pent 4	pent 5	pent 6	pent 7	pent 8	pent 9	pent 10
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
11	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
16	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
20	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
21	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
22	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
24	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
25	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
27	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
28	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4
29	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5
30	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5

**SYRAT KETERANGAN**

No. 6/646/PSK-YK Tanggal 20 Desember 2006

Bersama ini, kami menerangkan bahwa:

Nama : Eny Rachmawati

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian pada kantor kami dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari’ah dan Pegadaian Konvensional, Studi Kasus Pada Pegadaian Syari’ah Kusumanegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan Tahun 2006”.

Penelitian dimaksud dilaksanakan dari tanggal 6 November s/d 11 November 2006.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pegadaian Syari’ah Kusumanegara



**H. Dachroni, SE.**  
Kepala Cabang



# PEGADAIAN

CABANG LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

---

## SYRAT KETERANGAN

No. 12/623/PCL-YK Tanggal 24 Desember 2006

Bersama ini, kami menerangkan bahwa:

Nama : Eny Rachmawati

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian pada kantor kami dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari’ah dan Pegadaian Konvensional, Studi Kasus Pada Pegadaian Syari’ah Kusumenegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan Tahun 2006”.

Penelitian dimaksud dilaksanakan dari tanggal 6 November s/d 11 November 2006.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pegadaian Cabang Lempuyangan

**Drs. Mahful Umar, MM.**  
Kepala Cabang

## **CURRICULUM VITAE**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Eny Rachamawati  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tanggal lahir : Kebumen/ 19 Oktober 1982  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Adisucipto Km 7 Gg. Delima I no. 16 A Yogyakarta

### **PENDIDIKAN**

Tahun 1988 – 1995 : SDN Sidoharjo 3 Sruweng Kebumen  
Tahun 1995 – 1998 : SLTP Negeri I Kebumen  
Tahun 1998 – 2001 : SMU Negeri I Kebumen