

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT LOYALITAS  
NASABAH DALAM MENJAGA KELANGSUNGAN USAHA PEGADAIAN SYARIAH  
DI KOTA PEKANBARU**

**( Ditinjau melalui Perspektif Konsep Service Of Excellent)**



**Oleh :**

**SYAHRIAL HASANUDDIN POHAN SE.,Sy**

**NIM: 1420310007**

**TESIS**

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam

Program Studi Hukum Islam

Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syari'ah

**YOGYAKARTA**

**2016**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.,Sy.  
NIM : 1420310007  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Hukum Islam  
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 09 Mei 2016

Saya yang menyatakan,



Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.,Sy.

NIM: 1420310007

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.,Sy.**  
NIM : 1420310007  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Hukum Islam  
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 09 Mei 2016

Saya yang menyatakan,



**Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.,Sy.**

NIM: 1420310007



KEMENTERIAN AGAMA  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH DALAM MENJAGA KELANGSUNGAN USAHA PEGADAIAN SYARIAH DI KOTA PEKANBARU (Ditinjau melalui Perspektif Konsep *Service Of Excellent*)

Nama : Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.Sy.

NIM : 1420310007

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Hukum Islam

Konsentrasi : Keuangan Dan Perbankan Syari'ah

Tanggal Ujian : 26 Mei 2016

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam (M.E.I.)

Yogyakarta, 15 Juni 2016

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.  
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH DALAM MENJAGA KELANGSUNGAN USAHA PEGADAIAN SYARIAH DI KOTA PEKANBARU (Ditinjau melalui Perspektif Konsep *Service Of Excellent*)

Nama : Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.Sy.  
NIM : 1420310007  
Program Studi : Hukum Islam  
Konsentrasi : Keuangan Dan Perbankan Syari'ah

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah

Ketua Sidang Ujian/Penguji: Dr. Subaidi, M.Si.

Pembimbing/Penguji : Dr. Selamat Riauwanto, SE., M.M.

Penguji : Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 26 Mei 2016

Waktu : 10.30 wib.  
Hasil/Nilai : 84,66/B+  
Predikat : Dengan Pujian/Sangat Memuaskan/Memuaskan

(  
(  
(

## **NOTA DINAS PEMBIMBING**

Kepada Yth.,

Direktur Program Pascasarjana

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Dalam Menjaga Kelangsungan Usaha Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru**

( Ditinjau melalui Perspektif Konsep Service Of Excellent)

Yang ditulis oleh :

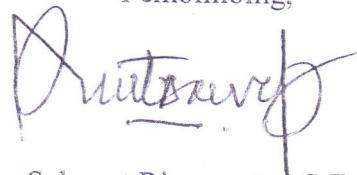
Nama	: Syahrial Hasanuddin Pohan
NIM	: 1420310007
Jenjang	: Magister (S2)
Program studi	: Hukum Islam
Konsentrasi	: Keuangan dan Perbankan Syari'ah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, April 2016

Pembimbing,



Dr. Selamat Riauwanto., S.E., M.M

## **ABSTRAK**

Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia hingga saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Namun keberadaan layanan pegadaian syariah relative lebih baru dari pada pegadain konvensional, sehingga akan muncul berbagai kendala layanan secara syariah. Dengan demikian, pegadain syariah harus mempunyai strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensinya. Perlu upaya mewujudkan hubungan kerja sama antara PT. Pegadain (persero) syariah dengan para nasabah agar terjalin kepercayaan antar pihak secara kontinyu dan bertahan lama. Pegadaian syariah harus memiliki pelayanan yang berkualitas untuk ditawarkan pada konsumen agar mampu mempertahankan loyalitas mereka. Maka dari itu, perlu pengakajian dan penelitian lebih dalamguna bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menjaga kelangsungan usaha Pegadaian Syariah.

Berdasarkan pada tujuan diatas, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian (persero) Syariah Cabang Soebrantas Kota Pekanbaru. Pemilihan sampel menggunakan metode *Random Sampling*, jumlah sampel yang banyak diperkecil dengan menggunakan rumus slovin, sehingga didapatkan sampel berjumlah 379 respondent dari 6.992 populasi yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Data-data yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis dengan alat analisis statistik yaitu uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik yang meliputi, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, uji normalitas, dan uji hipotesis.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara persial variabel Reability (Keandalan), Acces (Kemudahan), Courtesy (Sopan Santun) dan Credibility (Kepercayaan) diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Soebrantas. Sedangkan variable Responsiveness (Kesigapan), Competence (Keterampilan) dan Security (keamanan) masing-masing memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya ketiga variabel berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Soebrantas. Adapun nilai *Adjusted R Square* sebesar 26% yaitu nilai variabel tingkat loyalitas nasabah yang dapat dijelaskan oleh variable kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 74% adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini. Temuan ini dapat dijadikan sebagai tuntunan atau solusi alternatif dalam menetapkan mutu kualitas pelayanan yang prima (*service of excellent*) dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Syariah Cabang Soebrantas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah &*Service Of Excellent* PT. Pegadaian (persero) Syariah Cabang Soebrantas.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan  
dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa	ś	es (dengan titik atas)
ج	jim	j	je
ح	h	□	ha (dengan titik bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ż	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	□	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	□	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
ف	gain	g	ge
ق	fa'	f	ef
ك	qaf	q	qi
ل	kaf	k	ka
م	lam	l	'el
ن	mim	m	'em
و	nun	n	'en
هـ	waw	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
يـ	ya'	y	ye

## B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَّة	ditulis ditulis	<i>Muta 'addidah 'iddah</i>
------------------	--------------------	---------------------------------

## C. *Ta' marbutah*

1. Bila dimatikan ditulis h

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حُكْمَةٌ عَلَّةٌ كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	ditulis ditulis ditulis	<i>ikmah 'illah karâmah al-auliyâ'</i>
--	-------------------------------	--

2. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t

زَكَّةٌ اَنْفَطَرَ	ditulis	<i>zakâtul fiṭri</i>
--------------------	---------	----------------------

## D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---	Fathah	ditulis	<i>a</i>
---	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
---	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعْلٌ ذَكْرٌ يَدْهَبٌ	Fathah Kasrah Dammah	ditulis ditulis ditulis	<i>fa 'ala žukira yažhabu</i>
------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

## E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهْلِيَّةٌ	ditulis	$\hat{a}$
2. fathah + ya' mati ثَنْسِيٌّ	ditulis	$\hat{a}$
3. Kasrah + ya' mati كَرِيمٌ	ditulis	$\hat{i}$
4. Dhammah + wawu mati فَرُوضٌ	ditulis	$\hat{u}$
	ditulis	<i>furû</i> □

## F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بِينَكُمْ	ditulis	<i>ai</i>
2. fathah + wawu mati قُولُ	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>gaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u'idat</i>
لَنْشَكْرَتْمُ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penyusunannya

ذُو الفَرْوَضْ	ditulis	<i>żawî al-furû</i> □
أَهْل السُّنَّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur alhamdulillah penulis senantiasa panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya kecil berupa tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Dalam Menjaga Kelangsungan Usaha Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umat manusia dari kebodohan menuju ilmu pengetahuan untuk kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Selama penyusunan, penulis mengalami banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan tesis ini, namun berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu, segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Yudian Wahyudi, M.A. P.h.D. dan Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor dan Direktur Program Pascasarjana Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Ro'fah, S.Ag., BSW., MA., P.HD dan Bapak Ahmad Rofik. P.HD sebagai Ketua dan sekretaris Program Studi Hukum Islam pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Selamat Riauwanto., S.E., M.M selaku Pembimbing tesis, yang telah meluangkan waktunya disela-sela kesibukan yang begitu padat serta membagikan ilmunya dalam memberikan banyak arahan, bimbingan, motivasi pada penulisan tesis ini.
4. Para dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis. Serta seluruh Staf yang telah banyak membantu penulis dalam keperluan administratif
5. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Ir. Ge Pohan dan Ibunda Ir. Sahriani yang telah melahirkan, mendidik, membesarkan, mengarahkan serta mendoakan ananda dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dan tidak pernah berhenti memberikan dukungan kepada penulis, baik bersifat materil maupun non materil selama berjalannya tesis ini demi kesuksesan penulis.
6. Adik-adikku dan Sepupuku tersayang (Siti Khairunisa Pohan dan Rafni Puspita Pohan) sepupu (Sella, Danu, Sekian dan Ardhan) yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Teruntuk calon istri ku tercintaadinda ( Zahira ) yang tidak pernah bosan untuk selalu mensuport dan menyemangati selama proses penyelesaian tesis ini
8. Sahabatku (Fitra Zulmi, Dian, Samsuwarmen, Ikhwan,) dan Rekan-rekan seperjuangan KPS Reguler B yang tersayang (Ratih, Eko, Deby, Raida, Ardi, Ihsan, Ubaid, Rini Idayanti, Mas Agep, Wildan, Mas Romdhon, Ali, Iwan, Mas Agus, Ari, Solihin, Refki, almarhum Harir) angkatan 2014 Program Pascasarjana UIN Sunan

Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan tesis ini serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan dukungannya, hanya kepada Allah SWT jualah penulis memohon balasan. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini mendapatkan pahala yang setimpal, Amin. Besar harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kepada semua pihak.

Yogyakarta, 10 Juni 2016

Saya yang menyatakan,

  
**Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.Sy**

NIM: 1420310007

## MOTTO

Selalu Berusaha Dan Berdoa Dalam Menghadapi Kehidupan. Tidak Pernah Menyerah Dalam Mewujudkan Impian Serta Cita-Cita. Manusia Yang Berguna Adalah Manusia Yang Bermanfaat Bagi Orang Lain Dan Tunjukan Kepada Dunia Kalau Kamu Bisa.

Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah Nasib Suatu Kaum Kecuali Kaum Itu Sendiri Yang Mengubah Apa Apa Yang Pada Diri Mereka  
**(Q.s. Ar-Ra'd: 11)**

Allah Senantiasa Menolong Hamba Nya Selama Hamba Nya Itu Suka Menolong Saudaranya  
**(HR. Muslim, Hadist Arba'in An Nawawi Hadist ke 36)**

Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya.  
**(QS. Al-Baqarah: 286)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN DIREKTUR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Obyek Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Sistematika Pembahasan.....	7

## **BAB II :LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .. 10**

A. Teori Kualitas Pelayanan .....	10
1. Definisi Pelayanan .....	10
2. Pelayanan prima ( <i>Service Of Excellent</i> ).....	13
a. Definis Pelayanan Prima.....	13
b. Konsep Pelayanan prima.....	20
c. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah .....	21
d. Sikap Melayani Nasabah.....	22
e. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	24
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	26
a. Layanan Dengan Lisan.....	26
b. Layanan Dengan Tulisan .....	26
c. Layanan Dengan perbuatan.....	27
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	27
a. Tersedia Sarana Dan Prasarana Yang baik .....	27
b. Tersedia Personil Yang Baik.....	28
c. Bertanggung Jawab Kepada Pelanggan .....	28
d. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat .....	28
e. Mampu Berkommunikasi.....	28
f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi .....	28
g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.....	29
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah .....	29

i.	Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah .....	29
5.	Faktor Penyebab Pelayanan Yang Buruk.....	29
B.	Loyalitas Pelanggan.....	30
1.	Definisi Loyalitas Pelanggan.....	30
C.	Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	33
D.	Telaah Pustaka .....	46
E.	Pengembangan Hipotesis.....	50

**BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN..... 59**

A.	Gambaran Umum Sejarah Perusahaan .....	59
1.	Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Syariah .....	59
2.	Dasar Hukum Pegadaian Syariah .....	63
3.	Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Syariah .....	69
4.	Perjalanan Misi Perusahaan PT. Pegadaian (Persero).....	70
5.	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas....	71
6.	Produk-Produk Jasa PT. Pegadaian (persero) Syariah .....	72
B.	Metode Penelitian .....	73
1.	Jenis–Jenis Studi Kasus ( <i>Case Study</i> ) .....	77
2.	Langkah-Langkah Studi Kasus.....	78
3.	Kelebihan dan Kelemahan Studi kasus .....	79
4.	Lokasi Penelitian .....	81
5.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	82

6. Ruang Lingkup Penelitian .....	83
C. Tehnik Analisis Data .....	84
1. Data dan Jenis Data .....	84
2. Tehnik Pengumpulan Data .....	85
<b>BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>91</b>
A. Analisis Deskriptif .....	91
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
2. Berdasarkan Agama.....	92
3. Berdasarkan Usia .....	94
4. Berdasarkan Pekerjaan.....	95
B. Hasil Analisis Statistik .....	97
1. Hasil Pengujian Instrument Penelitian.....	97
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	103
3. Analisis Regresi Berganda.....	109
4. Hasil Uji Hipotesis.....	111
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>145</b>
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>155</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1:Pertumbuhan Nasabah Pegadaian Syariah .....	5
Tabel 3.1:Pertumbuhan Nasabah Pegadaian Syariah .....	57
Tabel 3.2:Jumlah Nasabah Pegadaian Di Kantor Cabang Dan Kantor Unit ....	66
Tabel 3.3:Tabel Skoring Variabel.....	83
Tabel 4.1:Jumlah Responden Berdasarkan Kelamin .....	85
Tabel 4.2:Jumlah Responden Berdasarkan Agama .....	86
Tabel 4.3:Jumlah Berdasarkan Usia .....	88
Tabel 4.4:Jumlah Berdasarkan Pekerjaan.....	89
Tabel 4.5:Hasil Uji Reabilitas.....	91
Tabel 4.6:Hasil Uji Validitas .....	92
Tabel 4.7:Hasil Uji Multikolinearitas .....	98
Tabel 4.8:Uji Regresi Berganda.....	101
Tabel 4.9: Hasil Uji Anova .....	103
Tabel 4.10: Koefesien Determinasi.....	104
Tabel 4.11: Uji t (Parsial).....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1: Kerangka Berpikir.....	45
Gambar3.1: Struktur Organisasi .....	67
Gambar 3.2: Rumus Slovin.....	78
Gambar 4.1: Histogram Uji Normalitas .....	96
Gambar 4.3: Scatter Plot Heterokedasitas.....	100

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah Obyek Penelitian**

“*Meyelesaikan Masalah Tanpa masalah*”, mungkin sebagian masyarakat sudah tidak asing lagi dengan slogan ini, yang selalu diserukan melalui iklan-iklan di televisi, atau sering juga ditemukan di pamflet-pamflet berwarna hijau tua ditepi jalan yang kesemuanya itu milik dari Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Indonesia. Lembaga Pegadaian mempunyai peranan penting dalam penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai kepada masyarakat.

Mengingat pandangan sebagian ulama menyatakan, bahwa bunga identik dengan riba, maka PT. pegadaian membentuk layanan produk berbasis syariah yang dikenal dengan pegadaian syariah. Produk berbasis layanan pegadaian syariah memiliki karakteristik tidak memungut bunga. Uang merupakan alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan. Memberikan pinjaman untuk memperoleh imbalan atas jasa berupa bagi hasil. Pegadaian syariah atau dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *Mudharobah* (bagi hasil).

Dengan adanya layanan dalam bentuk pegadaian syariah, tidak hanya mempengaruhi pegadaian konvensional, akan tetapi berpengaruh juga dengan persaingan layanan syariah perbankan. Oleh sebab itu pelayanan untuk keperluan masyarakat diharapkan oleh pengguna jasa memiliki kualitas yang dapat dihandalkan atau dipercaya. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan. Keberhasilan perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang berkualitas pada para pelanggan ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk menjadi hal yang utama bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.<sup>1</sup> Hal ini menjadi sebuah fenomena yang menarik bagaimana kepuasan pelanggan seharusnya, sehingga berdampak pada keloyalitasan nasabah.

Untuk hanya mendapatkan pelanggan mungkin relatif mudah dibanding untuk membuatnya menjadi loyal. Butuh kualitas pelayanan yang tinggi untuk menjadikan pelanggan puas dan loyal. Pelanggan yang puas tidak hanya akan membeli produk, tetapi dapat juga menjadi agen pemasaran produk lewat *”word of mouth”*. Hasil survei mengungkapkan

---

<sup>1</sup>dc159.4shared.com/doc/QS\_swmV1/preview.html, 8 Jul 2013,Dwonload, Tanggal21 desember 2015, jam 20.30 WIB.

bahwa dengan mempertahankan pelanggan bisa menaikkan keuntungan perusahaan dalam angka yang signifikan.<sup>2</sup>

Keberadaan layanan pegadaian syariah relative lebih baru dari pada pegadain konvensional, sehingga akan muncul berbagai kendala layanan secara syariah. Dengan demikian, pegadain syariah harus mempunyai strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensinya. Perlu upaya mewujudkan hubungan kerja sama antara PT. Pegadain syariah dengan para nasabah agar terjalin kepercayaan antar pihak secara kontinyu dan bertahan lama. Hubungan ini akan tetap terbangun jika PT. Pegadaian selalu memperhatikan kualitas pelayanannya.

Dikota Pekanbaru jasa dan produk gadai tidak hanya ada pada lembaga pegadaian saja, lembaga perbankan juga memiliki produk layanan sejenis ini. Fenomena yang terjadi dilapangan adalah menjamurnya unit usaha pegadaian syariah, sehingga mampu menggeser posisi produk gadai yang dimiliki oleh lembaga keuangan perbankan. Padahal dulunya layanan perbankan syariah lebih mendominasi di kota Pekanbaru. Begitu juga dengan jasa pegadaian konvensional, meskipun pegadaian konvensional dan pegadaian syariah masih dalam satu naungan yang dipayungi oleh PT. Prgadaian (persero) namun banyak dari nasabah pegadaian konvensional yang beralih menggunakan jasa pegadaian syariah.

---

<sup>2</sup><http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2010/04/27/pelayanan-lebih-dari-sekadar-ramah-senyum-127743.html> Download, Tanggal 21 desember 2015, jam 22.30 WIB.

Dengan minat masyarakat yang seperti itu justru menjadi pekerjaan rumah bagi pegadaian syariah kedepan. Tidak cukup hanya mengandalkan sistem syariah sebagai dasar operasional perusahaannya, tanpa memikirkan kualitas dari produk dan pelayanan yang ditawarkan pada konsumen untuk mampu mempertahankan loyalitas mereka.

Sebelum pegadaian berbasis syariah berkembang pesat, masyarakat menggunakan jasa gadai yang yang berkonsep konvensional. Namun seiring waktu masyarakat merasa sistem bunga yang diterapkan terlalu membebani, maka masyarakat pun beralih menggunakan jasa gadai yang di terapkan oleh lembaga perbankan, khususnya jasa gadai di bank Muamalat. Namun karena prosedur yang diterapkan terlalu rumit maka nasabah merasa tidak puas dan beralih pada layanan pegadaian syariah.

Dengan persaingan yang begitu ketat menuntut Pegadaian Syariah harus memberikan layanan yang jauh lebih prima dari lembaga perbankan maupun pegadaian konvensional. Perpindahan pelayanan dari bentuk konvensional pada layanan yang berdasarkan syariah terjadi karena para nasabah merasa tidak nyaman. Baik berasal dari layanan yang diterima maupun tingkat jasa (bagi hasil) yang dibebankan pada mereka. Ketidaknyamanan para nasabah tersebut mengakibatkan konsekuensi pindahnya nasabah lembaga perbankan ke lembaga Pegadaian Syariah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini adanya peningkatan jumlah nasabah yang significant dari tahun ke tahun dipegadaian syariah, yang

menggambarkan bahwa jasa pegadaian syariah semakin diminati oleh masyarakat kota Pekanbaru.<sup>3</sup>

Tabel.1.1

Tabel Pertumbuhan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas Pertahun 2014-2016.<sup>4</sup>

No	Per Tanggal	Jumlah Nasabah
1	31/Desember/2014	5.499
2	31/Desember/2015	6.755
3	22/February/2016	6.992

Dengan banyaknya nasabah pegadaian konvensional dan bank yang beralih ke layanan pegadaian syariah, hal itu belum tentu menjamin loyalitas nasabah jauh lebih baik. Karena kemungkinan kualitas pelayanan menjadi menurun. Dengan perubahan status pelayanan yang drastis kemungkinan munculnya penurunan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Sementara itu sosialisasi sistem pelayanan berbasis syariah yang ideal dan sesuai standar kelihatannya belum tersosialisasikan dengan baik dimasyarakat.

---

<sup>3</sup>Netti Yusda (Wawancara Pimpinan Cabang), *Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah*, Pekanbaru, 29 Feberuary 2016.

<sup>4</sup>Ibid.

Dilihat dari fenomena diatas tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan menjadikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menjaga kelangsungan usaha pegadaian syariah di kota pekanbaru untuk dijadikan sebagai judul penelitian.

## **B.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kualitas pelayanan di pegadaian syariah ?
2. Seberapa tinggi tingkat loyalitas nasabah dipegadaian syariah ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (service of excellent) terhadap tingkat loyalitas nasabah dipegadain syariah ?

## **C.Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Seberapa tinggi kualitas pelayanan di pegadaian syariah.
2. Untuk mengetahui Seberapa tinggi tingkat loyalitas nasabah dipegadaian syariah.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah dipegadain syariah.

## **2. Manfaat penelitian**

### **1. Perusahaan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan manfaat mengenai kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. pegadaian (persero) terutama untuk pegadaian syariah cabang soebrantas di kota Pekanbaru. Sehingga mampu dipertimbangkan untuk dijadikan solusi alternatif kebijakan PT. pegadaian (persero) kedepannya.

### **2. Universitas**

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat memperbanyak referensi sumber bacaan yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Terkhususnya bisa dijadikan sebagai tambahan pustaka bagi mahasiswa yang sedang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada sebuah lembaga keuangan.

## **D. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan tahapan uraian logis yang menyangkut hubungan dan urutan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Untuk mempermudah pembahasan dalam laporan ini dan supaya tersusun secara terstruktur serta sistematis, maka disusun sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan di dalam penyusunan laporan ini dibagi ke dalam lima bab sebagai berikut:

**Bab I**, merupakan pendahuluan yang merupakan gambaran dari fenomena dan latar belakangan masalah yang terjadi, yang dirangkum oleh penulis untuk dijadikan sebagai bahan penelitian. Bab ini berisi latar belakang yang menjadi landasan utama untuk dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan, tujuan dan kegunaan penelitian berisi tentang tujuan dilakukannya penelitian dan kegunaanya, kemudian diakhiri dengan sistematika pembahasan yang menjelaskan sistematika penyajian hasil penelitian dari awal penelitian hingga penyajian kesimpulan dari hasil penelitian.

**Bab II**, merupakan lanjutan dari bab pertama yang berisi tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas mengenai tinjauan teoritis tentang informasi-informasi mengenai variabel penelitian yang berisi tentang telaah pustaka yang terdiri dari penjelasan mengenai definisi pelayanan, pelayanan prima (service of excellent), ciri-ciri pelayanan yang baik, faktor penyebab pelayanan yang buruk , definisi loyalitas pelanggan dan pelayanan dalam pandangan Islam.

**Bab III**, merupakan gambaran umum sejarah perusahaan dan metode penelitian yang berisi tentang sejarah singkat, struktur organisasi, serta visi dan misi perusahaan. Berikutnya berisi tentang cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi tentang penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, proses penelitian, sampel penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data dan sumber

data yang digunakan dalam penelitian serta periode pengamatan selama melakukan penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**Bab IV**, berisi tentang analisis data dan pembahasan hasil penelitian. pembahasan tersebut terdiri dari analisis deskriptif, hasil analisis statistik, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi berganda, hasil uji hipotesis dan hasil interpretasi serta pembahasan.

**Bab V**, berisi penutup yang di dalamnya memaparkan kesimpulan dan implikasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang ditarik merujuk pada hasil pengujian hipotesis dan perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Sedangkan implikasi kebijakan akan menguraikan implikasi hasil penelitian ini. Sementara keterbatasan penelitian mengungkapkan kekurangan ataupun kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini yang akan menjadi agenda bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengulas tentang kesimpulan, saran serta keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini. Ulasan yang tersaji bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai ruang lingkup penelitian dan peluang untuk melakukan penelitian selanjutnya lebih baik.

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini disusun dengan singkat dan jelas untuk mempermudah pemahaman mengenai hasil penelitian ini.

1. Diketahui bahwa variabel Responsiveness (Kesigapan) variabel Competence (Keterampilan) dan variable Security (keamanan) tidak memenuhi criteria signifikan yang berlaku. Hal ini menunjukan bahwa variabel Responsiveness (Kesigapan) variabel Competence (Keterampilan) dan variable Security (keamanan) tidak mampu meningkatkan loyalitas nasabah di Kantor Pegadaian Syariah cabang Soebrantas.
2. Dapat dilihat bahwa variable Reliability (Keandalan), Acces (Kemudahan), Courtesy (Sopan Santun), dan Credibility (Kepercayaan), memenuhi criteria signifikan yang berlaku. Hal ini menunjukan bahwa variable (Keandalan), Acces (Kemudahan), Courtesy (Sopan Santun), dan

Credibility (Kepercayaan), dapat berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah Kantor Pegadaian Syariah cabang Soebrantas dengan *Adjusted R Square* sebesar 26% dilihat dari hasil pada tabel uji regresi berganda. Ini menjelaskan bahwa terdapat variable lain sebesar 74% yang dijelas kan diluar dari ketujuh variable yang telah diteliti.

3. Dari tabel kolom Agama dapat dilihat bahwa respondent yang menjadi nasabah di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas tidak hanya berasal dari penganut muslim namun ada penganut non-muslim yaitu Kristen berjumlah 57 orang dan katolik berjumlah 35 orang. Ini menunjukan bahwa lembaga keuangan berbasis Syariah tidak menghalangi nasabah non-muslim untuk menggunakan saja gadai di pegadaian syariah.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, saran yang direkomendasikan sebagai berikut :

1. Pegadaian Syariah Pekanbaru, sebaiknya mampu menjaga loyalitas nasabah yang ada, dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada Keandalan produknya, Kemudahan akses nya, keramahan tamahannya, dan Transparantsinya untuk mendapat kepercayaan dari nasabah.

2. Pegadaian Syariah harus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nya agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain yang menerapkan produk yang sama dengan kualitas pelayanan yang jauh lebih baik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mampu meneliti variable lain dari ketujuh variable dalam penelitian ini serta meneliti sampel lebih banyak dari beberapa kantor cabang dan kantor unit pegadaian syariah agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suryanto. Sutopo,*Pelayanan Prima*,(Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003)
- Agus, Dwiyanto, (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005)
- Al-Albani NashiruddinM., *Mukhtashar Shahih Muslim*, ( Jakarta : Gema Insani Press, 2005)
- Asíad, *Psikologi Industri, Edisi Keempat*, (Yogyakarta : Penerbit: Liberty, 2000)
- Barnes,James G, *Secrets Of Customer Relationship Management*,(Yogyakarta : ANDI, 2003)
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003.)
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Chandra , G Tjiptono Fandy, *ServicesQuality Satisfaction*, ( Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 2005)
- Cristian Widya Utami, *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern* (Jakarta: SalembaEmpat, 2006), h.60

- Djaslim Saladin dan Herry Achmad Buchory, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, ( Bandung : Linda Karya, 2006)
- Engel, F. J, Blackwell, D. R, & Miniard, W. P, *Customer Behavior Six Edision*, ( New York: The Dryden Press, 1995)
- F . James. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, *Consumer BehaviorThe Dryden Press Series in Marketing*, (New York: Dryden Press,1995)
- Ghozali, Imam, *Statistik Nonparametrik*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006)
- Husaini, Usman, dkk. *Pengantar Statistika*. ( Jakarta: Bumi Aksara, 2003)
- Imam Ghozali,*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*,(Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*,(Jakarta: Kencana, 2005)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ( Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada, 2010)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1&2*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2000)
- Moekijat, *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Kepegawaian* (Jakarta : Mandar Maju, 2002)
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. ( Jakarta : Bumi Aksara, 1992)

Muhammad Sulaiman, *Jejak Bisnis Rasul* ( Jakarta : PT Mizan Publiko, 2010 )

Muhammad Baqir, Ash Shadr, *Buku Induk Ekonomi Islam*, (Jakarta: Zahra, 2008)

Mujahidin Akhmad, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007),

Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan Menakar Urgensi Otonomi Daerah Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*, (Jakarta: Alumni, 2007)

Nur Indriyanto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, edisi ke-1 (Yogyakarta:BPFE Yogyakarta)

Orgianus Yan, *Islam dan Pengetahuan Sains*, (Jakarta : Media Pustaka, 2011)

Peppers, Don dan Rogers, Martha, *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. (USA: John Wiley and Sons, Inc, 2004)

Priyanto ,Duwi, *Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009)

Samsul Hadi,*Pokok-pokok Materi Motodologi Penelitian dan Aplikasinya*,(Jakarta:Ghalia Indonesia,2006)

S Alam, *Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2007)

Sevilla, Consuelo G. et. Al, *Research Methods*, ( Quezon City : Rex Printing Company, 2007)

SinggihSantoso , *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*,( Jakarta : PT. Alex Media Komputindo, 2001)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* ( Bandung: Alfabeta, 2010)

Sugiyono, *cara mudah menyusun skripsi, tesis dan disertasi*, (Bandung : Alfabeta, 2010)

Sukirno Sadono Sukirno, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta : Prenada Media, 2004),

Syarifudin.*Metodologi Penelitian*. (Bandung : Mandar Maju,2011).

Ruslan Rosady, *Manajemen Public Reletions & Media Komunikasi*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2008)

Tarigan, Robinson, *Perencanaan Pembangunan Wilayah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)

Tjandra, 7 Prinsip Sukses Bisnis , (Yogyakarta: Andi, 2005)

TjiptonoFandy, *Sevice Quality and Sastifaction*, ( Yogyakarta : PT. Andi, 2005)

Tjiptono Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : ANDI, 2008)

TjiptonoFandi dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)

## **BUKU**

Michael Minor dan Mowen, John. C, *Perilaku Konsumen Jilid I*, ( Jakarta: Erlangga, 2001)

Mowen, John. C dan Minor, Michael, *Perilaku Konsumen. Jilid I*. ( Jakarta: Erlangga, 2001)

Sabiq Sayid, *Fiqhus Sunnah*, Juz IV, Ctk. Ketiga, ( Beirut, Damasqus, Dar al-Fikr, 1979)

Long Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, Consumer Behaviour, 7 th Edition, ( New Jersey: Prentice Hall Internasional, 2004)

## **JURNAL**

John W.Creswell, Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition. (London: SAGE Publications, 1998)

Indra Wijaya Kusuma, *Financial Performances and Characteristics Comparisons of U.S. Multinational and Domestic Firms*, (Yogyakarta :Gadjah Mada International Journal of Business, vol. 1/1, 1999)

Oliver, R.L., "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", ( Journal of Marketing Research, Vol XVII, November, 1980)

Sukes, *Analisis Behavioral Intentions Pelanggan*, Ekuitas Vol. 13 No.2, Juni 2009

## **SKRIPSI & TESIS**

*KhoiriyahMasnuatul ,Analisis Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Konsumen, Penelitian Skripsi (Studi Pada Pegadaian Syariah Di Cabnag Malang), Skripsi, Jurusan Manajemen, 2010.*

*Ulinuha Ahmad, Pengaruh Pelayanan Dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Semarang), Tesis, Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2010.*

Chikania, Sari, , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Kelas 1 Perum Pegadaian Pungkur Bandung, (Studi Pada Pegadaian Pungkur Bandung), Skripsi, Universitas Widyatama, 2011

Campbell and Stephen Ballou, *Form and Style, Theses*, (Boston: Houghton Company, 1974)

## **KAMUS**

Munawir AW, *Kamus Arab IndonesiaCet Kedua, ( Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2002)*

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa,*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III, ( Jakarta: Pusat Bahasa. 2008)*

## **HADIST**

Imam Bukhori, *Shohih Bukhori Usaha Kreluarga*, Semarang

Sayid Sabiq, *Fiqhus Sunnah*, Juz IV, Ctk. Ketiga, ( Beirut, Damasqus,  
Dar al-Fikr, 1979)

## **SUMBER INTERNET**

dc159.4shared.com/doc/QS\_swmV1/preview. html, 8 Jul 2013,  
Dwonload, Tanggal 21 September 2012, jam 20.30 WIB.

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2010/04/27/pelayanan-lebih-dari-sekadar-ramah-senyum-127743.html>

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, Dwonload, Tanggal 12 januri 2016, jam 16.50 WIB

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>, Dwonload, Tanggal 12 januari 2016, jam 19.30 WIB

## **WAWANCARA**

Anton, Nasabah Pegadaian Syariah, (*Wawancara*), Pekanbaru,  
Tanggal 17 maret 2016.

Sembiring Maria, Nasabah Pegadaian Syariah, (*Wawancara*),  
Pekanbaru, Tanggal 15 maret 2016.

Yusda Netti (Wawancara Pimpinan Cabang), *Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah*, Pekanbaru, 29 Feberuary 2016

L A M P I R A N - L A M P I R A N

## A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

(Note: Mengukur Validitas membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel,  $r$  hitung >  $r$  tabel = valid,  $r$  hitung = corrected item total correlation >  $r$  tabel = 0,1007)

(Mengukur Reliabilitas membandingkan cronbach's alpha > 0,60)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability (Keandalan)	10.8179	21.710	.631	.877
Reliability (Keandalan)	11.8417	15.440	.836	.821
Reliability (Keandalan)	10.9657	22.451	.641	.881
Reliability (Keandalan)	11.6201	15.839	.831	.822
Reliability (Keandalan)	11.6728	15.416	.775	.842

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness (Kesigapan)	11.2296	9.294	-.092	.867
Responsiveness (Kesigapan)	12.0633	4.832	.783	.604
Responsiveness (Kesigapan)	12.1847	5.373	.764	.621
Responsiveness (Kesigapan)	12.4011	6.029	.749	.646
Responsiveness (Kesigapan)	12.7335	6.201	.500	.727

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Competence (Keterampilan)	10.4644	8.429	.846	.638
Competence (Keterampilan)	10.4644	8.429	.846	.638
Competence (Keterampilan)	10.1768	9.278	.465	.766
Competence (Keterampilan)	10.3984	9.309	.547	.734
Competence (Keterampilan)	10.0317	11.253	.191	.851

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.667	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Acces (Kemudahan )	12.2612	7.162	.565	.545
Acces (Kemudahan )	12.5778	8.477	.506	.592
Acces (Kemudahan )	12.6992	6.719	.640	.503
Acces (Kemudahan )	12.1029	7.891	.475	.592
Acces (Kemudahan )	12.4908	9.589	.062	.789

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Courtesy ( Sopan Santun)	14.7731	13.070	.885	.808
Courtesy ( Sopan Santun)	14.5620	11.527	.931	.792
Courtesy ( Sopan Santun)	14.5092	12.087	.849	.818

Courtesy ( Sopan Santun)	13.6385	17.813	.646	.879
Courtesy ( Sopan Santun)	13.8100	18.255	.357	.921

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Credibility (Kepercayaan)	12.0449	13.964	-.041	.759
Credibility (Kepercayaan)	12.3852	10.370	.623	.529
Credibility (Kepercayaan)	13.1926	6.309	.807	.326
Credibility (Kepercayaan)	13.0264	6.766	.636	.458
Credibility (Kepercayaan)	11.6728	13.602	.139	.685

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Security (Keamanan)	10.3799	15.390	.735	.875
Security (Keamanan)	10.6201	14.649	.900	.843
Security (Keamanan)	10.5726	13.854	.925	.833
Security (Keamanan)	10.2137	15.740	.745	.874
Security (Keamanan)	11.3852	14.587	.538	.938

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas	18.1768	7.310	.654	.558
Loyalitas	18.1636	7.502	.575	.578
Loyalitas	19.5541	8.184	-.069	.937
Loyalitas	18.1609	7.109	.701	.541
Loyalitas	18.1953	7.131	.742	.536
Loyalitas	18.1715	7.105	.716	.539

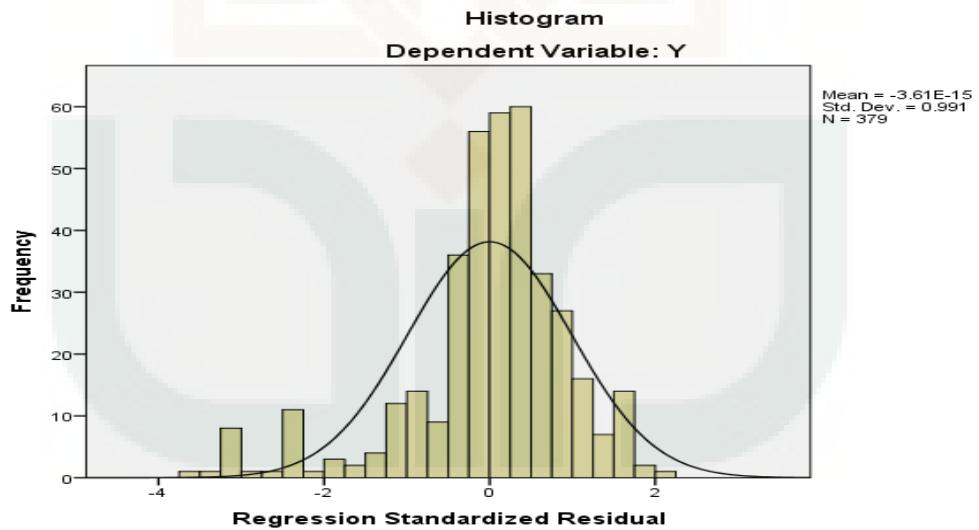
## B. Hasil Uji Asumsi Klasik

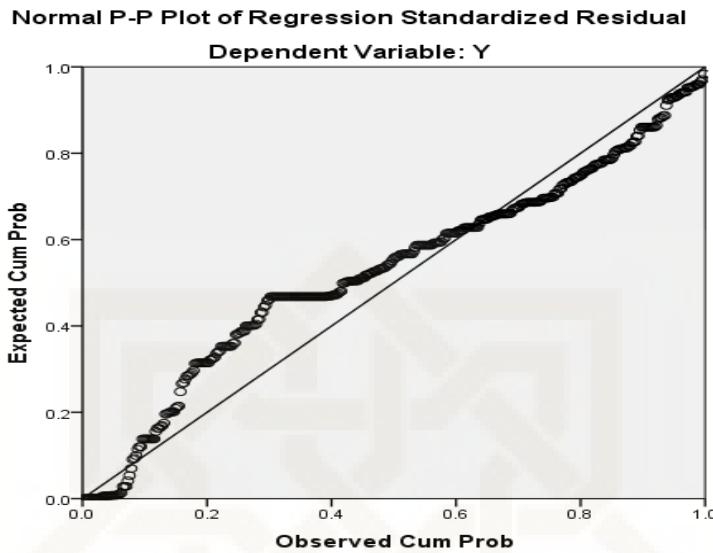
### 1. Uji Normalitas

(Note: membentuk kurva lonceng

atau penyebaran error (berupa dot) yang menyebar pada kisaran garis lurus

dan berpencar secara baik dan tidak menyebar = data berdistribusi normal)





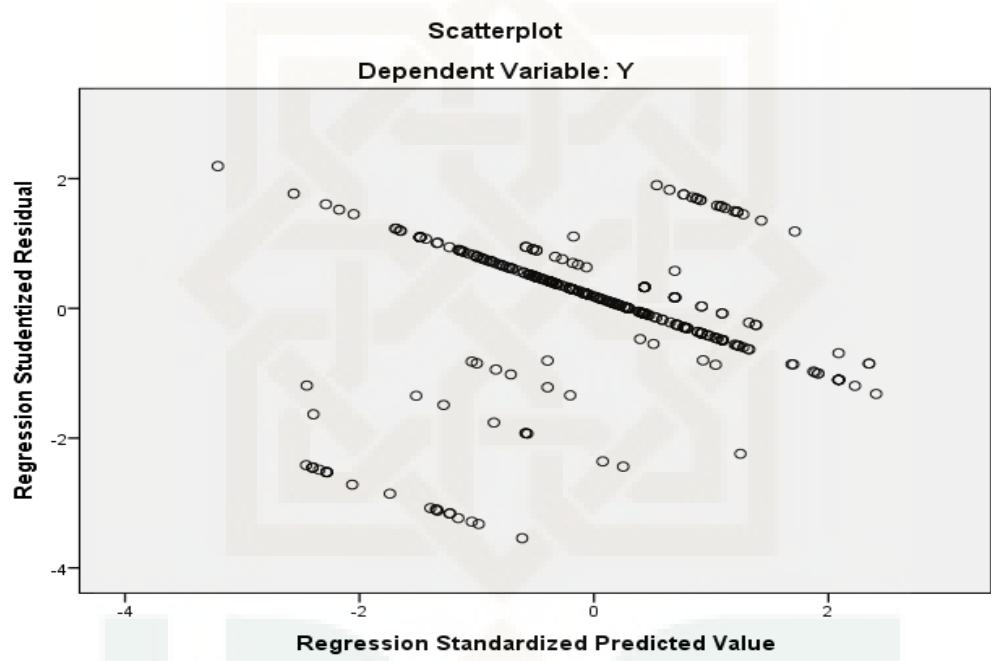
## 2. Uji Multikolinieritas

(Note: nilai tolerance >0,10 dan nilai VIF < 10 = tidak terjadi multikolinieritas)

Model		Coefficientsa		Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	X1			.306	3.264
	X2			.272	3.674
	X3			.163	6.130
	X4			.402	2.485
	X5			.297	3.366
	X6			.912	1.097
	X7			.456	2.192

### 3. Uji Heteroskedastisitas

(Note: plot menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu *regression studentized residual* = tidak terjadi gejala heteroskedastisitas)



## C. Uji Hipotesis

### 1. Uji F (Uji Kelayakan Model)

(Nilai signifikansi < 0,05 = lolos uji f)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.869	7	4.838	19.973	.000 <sup>b</sup>
	Residual	89.876	371	.242		
	Total	123.746	378			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7

## 2. Koefisien Determinasi

(Yang dilihat nilai adjusted r square sebesar 0,260 berarti 26,0 % variabel Y dipengaruhi oleh ke tujuh variabel x)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.274	.260	.49219

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7

b. Dependent Variable: Y

## 3. Uji Statistik t (Uji Parsial).

(Jika nilai signifikansi < 0,05. maka maka variabel x berpengaruh terhadap variabel y)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.246	.159	20.429	.000
	X1	.214	.044	4.917	.000
	X2	-.067	.064	-1.053	.293
	X3	-.091	.084	-1.082	.280
	X4	.388	.059	.6590	.000
	X5	-.378	.049	-7.640	.000
	X6	.198	.028	6.989	.000
	X7	.008	.039	.211	.833

**LEMBAR KUESIONER TENTANG PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT LOYALITAS NASABAH DALAM MENJAGA  
KELANGSUNGAN USAHA PEGADAIAN SYARIAH**

a. Nama : ..... d. Agama : .....

b. Umur : ..... e. Alamat : .....

c. Jenis Kelamin : Wanita / Pria ( lingkari sesuai dengan jenis kelamin anda ) f. Pekerjaan : .....

**1. ( Kolom Kuesioner Tingkat Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah )**

( Isi dengan melingkari (O) pada pilihan jawaban ).

NO	ASPEK PELAYANAN PEGADAIAN SYARIAH YANG DINILAI	SKOR PILIHAN				
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
1	Puaskah anda menjadi nasabah pegadaian syariah	5	4	3	2	1
2	Puaskah anda dengan system gadai emas di pegadaian syariah	5	4	3	2	1
3	Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah	5	4	3	2	1
4	Puaskah anda dengan jumlah dana yang diperoleh dari barang yang telah anda gadai	5	4	3	2	1
5	Puaskah anda dengan tersedianya segala fasilitas yang dibutuhkan	5	4	3	2	1
6	Puaskah anda dengan kesigapan petugas security saat menyambut anda	5	4	3	2	1
7	Puaskah anda dengan respon semua petugas pegadaian syariah	5	4	3	2	1
8	Puaskah anda dengan kelengkapan fasilitas pegadaian syariah	5	4	3	2	1
9	Puaskah anda dengan kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan anda	5	4	3	2	1

10	Puaskah anda dengan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan	5	4	3	2	1
11	Puaskah anda dengan inovasi yang menarik dari produk pegadaian syariah	5	4	3	2	1
12	Puaskah anda dengan proses menaksir emas dipegadaian syariah	5	4	3	2	1
13	Puaskah anda dengan keahlian petugas saat menjelaskan produk yang ditawarkan	5	4	3	2	1
14	Puaskah anda dengan dengan sistem ijarah dalam produk gadai syariah	5	4	3	2	1
15	Puaskah anda dengan prosedur yang berlaku di pegadaian syariah	5	4	3	2	1
16	Puaskah anda dengan jarak tempuh lokasi pegadaian syariah dengan tempat tinggal anda	5	4	3	2	1
17	Puaskah anda dengan petugas yang mudah dihubungi saat nasabah memerlukan bantuan	5	4	3	2	1
18	Puaskah anda dengan acces internet untuk mencari informasi tentang produk pegadaian syariah	5	4	3	2	1
19	Puaskah anda dengan kemudahan seluruh informasi yang diberikan pegadaian syariah	5	4	3	2	1
20	Puaskah anda dengan kelengkapan pengumuman, edaran brosur, poster, dan instruksi yang ditempel	5	4	3	2	1
21	Puaskah anda dengan dengan senyuman petugas saat menyambut anda	5	4	3	2	1
22	Puaskah anda dengan keramahan petugas selama melayani anda saat mengadakan transaksi	5	4	3	2	1
23	Puaskah anda dengan kejelasan formulir yang diberikan petugas	5	4	3	2	1
24	Puaskah anda dengan cara penyampaian petugas saat menerangkan produk kepada nasabah	5	4	3	2	1
25	Puaskah anda dengan sikap partnership (kesahabatan) petugas pegadaian terhadap anda	5	4	3	2	1
26	Puaskah anda dengan kejujuran petugas terhadap semua biaya yang dikenakan kepada nasabah	5	4	3	2	1
27	Puaskah anda dengan reputasi dari pegadaian syariah	5	4	3	2	1
28	Puskah anda dengan keuntungan yang diberikan sesuai janji yang ditawarkan	5	4	3	2	1
29	Puaskah anda dengan rasa tanggung jawab petugas pegadaian syariah terhadap mutu pelayanan	5	4	3	2	1
30	Puaskah anda dengan prosedur yang diberikan saat ingin menjadi nasabah pegadaian syariah	5	4	3	2	1
31	Puaskah anda dengan jaminan keamanan terhadap barang gadaian milik nasabah	5	4	3	2	1
32	Puaskah anda dengan kerahasiaan data pribadi nasabah	5	4	3	2	1

33	Puaskah anda dengan rasa aman yang diberikan selama bertransaksi di pegadaian syariah	5	4	3	2	1
34	Puaskah anda dengan kebersihan ruangan pegadaian syariah	5	4	3	2	1
35	Puaskah anda dengan penjagaan pelayanan parkir	5	4	3	2	1

## 2. ( Kolom Aspek Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah )

Mohon diberikan penilian loyalitas bapak/ibu/saudara setelah menggunakan jasa di pedaian syariah. Penilian dilakukan dengan cara memberi tanda dengan melingkari (**O**) pada pilihan jawaban pada setiap pernyataan yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara.

NO	ASPEK LOYALITAS NASABAH PEGADAIAN SYARIAH	SKOR PILIHAN				
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
1	Puaskah anda, sehingga anda akan mengulang menggunakan produk-produk dari pegadaian syariah	5	4	3	2	1
2	Puaskah anda, sehingga anda akan mengulang menggunakan produk gadai emas bila tariff sewa naik dari sebelumnya	5	4	3	2	1
3	Puaskah anda, sehingga tetap akan mempertahankan posisi anda sebagai nasabah pegadaian syariah bila ada tawaran dari pihak lain	5	4	3	2	1
4	Puaskah anda, sehingga anda tetap mempertahankan posisi pegadaian syariah sebagai patner anda dalam menyelesaikan masalah	5	4	3	2	1
5	Puaskah anda, sehingga anda akan mengarahkan keluarga anda untuk menggunakan pelayanan pegadaian syariah	5	4	3	2	1
6	Puaskah anda, sehingga anda akan mengarahkan teman dekat untuk mengetahui informasi pelayanan pegadaian syariah	5	4	3	2	1

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

Nama	:	Syahrial Hasanuddin Pohan, SE.,Sy.
Tempat/tgl. Lahir	:	Medan, 25 Januari 1991
Alamat Rumah	:	Jalan kedondong 7 no.32 Blok C.6 Rt.002/Rw.005 Desa Pandau Jaya Kota Pekanbaru, Riau
Nama Ayah	:	Ir. Ge.Pohan
Nama Ibu	:	Ir. Sahriani
Hp	:	085355924251
Email	:	Syahrial.Pohan@yahoo.com

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. Pendidikan Formal
  - a. SDN 031 Desa Pandau Permai, Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, tahun 2002.
  - b. SMP Negeri 05 Kota Pekanbaru, tahun 2005.
  - c. SMA Negeri 10 Kota Pekanbaru, tahun 2008.
  - d. S-1 Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Syariah dan Ilmu Hukum, Uin Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2013.
  - e. S-2 Prodi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2016.

### **C. Prestasi/Penghargaan**

1. Piagam Penghargaan Dalam Kompetisi Lomba Lintas Alam Pramuka di Kota Pekanbaru, Riau.

### **D. Pengalaman Organisasi**

- a. Organisasi Kesenian Budaya Melayu Universitas Uin Sultan Sarif Kasim Riau.

### **E. Minat Keilmuan: *Islamic Banking and Finance***

### **F. Karya Ilmiah**

1. Penelitian

Skripsi: Kontribusi Transmetro Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Kota Pekanbaru Ditinjau dari Ekonomi Islam 2008-2012.

2. Penelitian

Tesis: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Dalam Menjaga Kelangsungan Usaha Pegadaian Syariah Kota Pekanbaru.

Yogyakarta, 16 Juni 2016

(.....)

Syahrial Hasanuddin  
Pohan, SE.,Sy.