

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK
MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
DWI NUR SHOLICHAH
01390782**

PEMBIMBING:

- 1. DRS. H. FUAD ZEIN, MA.**
- 2. DRS. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE, M.SI.**

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

2005

Drs. H. Fuad Zein, MA

Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi

Saudari Dwi Nur Sholichah

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Dwi Nur Sholichah

NIM : 01390782

Jurusan-Prodi : Muamalat-Kuangan Islam

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara**


sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Muamalah Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 18 Rajab 1426 H
22 Agustus 2005

Pembimbing I


Drs. H. Fuad Zein, MA

NIP. 150 228 207

Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi

Saudari Dwi Nur Sholichah

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Dwi Nur Sholichah

NIM : 01390782

Jurusan-Prodi : Muamalat-Kuangan Islam

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara**

sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Muamalah Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 18 Rajab 1426 H
22 Agustus 2005 M

Pembimbing II



Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si

NIP. 150 253 887

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI DI PEGADAIAN
SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA**

Yang disusun oleh:

DWI NUR SHOLICHAH

NIM: 01390782

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada hari Sabtu tanggal 10 September 2005 M/ 7 Syaban 1426 H. Dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta 10 September 2005 M
7 Syaban 1426 H



Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

Drs. H. Dahwan, M.Si
NIP. 150 138 662

Sekretaris Sidang

Drs. H. Fuad Zein, MA.
NIP. 150 228 207

Pembimbing I

Drs. H. Fuad Zein, MA.
NIP. 150 228 207

Pembimbing II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
NIP. 150 253 887

Penguji I

Drs. H. Fuad Zein, MA.
NIP. 150 228 207

Penguji II

Drs. H. Dahwan, M.Si
NIP. 150 138 662

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

DWI NUR SHOLICHAH

01390782

Perkembangan lembaga keuangan Syariah baik bank maupun non-bank yang semakin memperlihatkan persaingan mengoptimalkan operasionalisasi. Demikian juga dengan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara yang semakin mengembangkan usahanya di bidang penyaluran dana kepada nasabah. Dengan system *rahn* dan *ijarah*, nasabah semakin tertarik untuk menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, yang diduga di pengaruhi oleh variabel kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode lapangan. Pengambilan data yang di gunakan dengan kuisisioner yang diisi oleh sampel atau responden sebanyak 10% dari jumlah nasabah yaitu $10\% \times 1497$, yang kemudian di bulatkan menjadi 150 responden. Dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap pertanyaan, maka digunakan skala likert.

Dari hasil penelitian terhadap faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, dengan mengambil sampel 30 responden, dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan menggunakan *SPSS Versi 10*. Selanjutnya dari hasil penelitian terhadap sampel atau responden keseluruhan, yaitu sebanyak 150 responden, akan dianalisis melalui analisis regresi dengan menggunakan *EViews Versi 3*.

Dari hasil uji validitas dan reabilitas diketahui bahwa setiap variabel berada di atas nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0.159. Demikian juga dengan hasil uji reabilitas, setiap variabel bernilai diatas 0.4, yang dapat dinyatakan realibel dan penats untuk di ujikan. Hasil uji regresi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 0.599 atau 59%. Dan dari nilai koefisien konstanta, dapat diketahui bahwa ada variabel bebas yang turut menjelaskan model tersebut sebesar 11.069.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ. مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya. Salawat dan Salam semoga tetap terlimpah keharibaan Rasulullah Muhammad saw., Keluarga dan Sahabatnya.

Akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan banyak pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Malik Madany, M.A., selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Yusuf Khoiruddin SE. MSi., selaku Kepala Program Studi Keuangan Islam sekaligus Pembimbing II yang telah arahan bagi penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Fuad Zein, M.A., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penyusun.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada:

Surat Keputusan Bersama (SKB)

Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan

Republik Indonesia

Tertanggal 10 September 1987

Nomor : 158 / 1987 dan 0593b/U/1987

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	huruf latin	Nama
ا	alif	-	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye

ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan 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	l	'el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	’	apostrof dipakai di awal kata
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

مُنْعَدَّةٌ ditulis dengan *muta'addidah*

عَدَّةٌ ditulis dengan *'iddah*

III. Ta' Marbuttah di akhir kata

a. bila dimatikan ditulis *h*

حِكْمَةٌ ditulis dengan *hikmah*

جزية ditulis dengan *jiyyah*

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah , maka ditulis dengan *h*.

كرمة الأولياء ditulis *Karāmah al-auliyā'*

- c. bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis *t*

زكاة الفطر ditulis dengan *zakāt al-fitr*

IV. Vokal Pendek

_____ (fathah) ditulis a ; قال ditulis qāla

_____ (kasrah) ditulis i ; مسجد ditulis masjidun

_____ (dammah) ditulis u ; فرض ditulis farḍun

V. Vokal Panjang

- d. fathah + alif, ditulis ā

جاهليته ditulis *jāhiliyyah*

- e. fathah + ya mati, ditulis ā

تتسى ditulis *tansā*

- f. kasrah + ya mati, ditulis ī

كريم ditulis *karīm*

- g. dammah + wāwu mati, ditulis ū

فروض ditulis *furūd*

VI. Vokal Rangkap

- a. fathah + ya' mati, ditulis ai

بينكم ditulis *bainakum*

- b. fathah + wawu mati, ditulis au
قَوْلٌ ditulis *qaul*

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof.

- أَنْتُمْ ditulis *d'antum*
أَعَدْتُ *u'idat*
لَنْ نَشْكُرَكُمْ ditulis *la'in syakartum*

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

- a. bila diikuti huruf qamariyyah, ditulis al-
الْقُرْآنُ ditulis *al-Qur'ān*
الْقِيَاسُ ditulis *al-Qiyās*
b. bila diikuti huruf syamsiyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)nya.
السَّمَاءُ ditulis *as-Samā'*
الشَّمْسُ ditulis *asy-Syams*

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

- ذَوِي الْفُرُوضِ ditulis *ẓāwi al-furūd*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Telaah Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	8
F. Hipotesis Penelitian	12
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Pembahasan	29
BAB II RUANG LINGKUP PEGADAIAN SYARIAH DAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI	31
A. Ruang Lingkup Pegadaian Syariah	31

1. Pengertian Gadai Syariah (Rahn)	31
2. Landasan Hukum Operasional Gadai Syariah oleh Pegadaian	34
3. Transaksi Pegadaian Syariah	36
4. Pendanaan Pegadaian Syariah	38
B. Teori Keputusan Nasabah	39
1. Pengertian Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai	39
a. Pengertian Jasa	39
b. Teori Keputusan	42
1) Pengertian Keputusan	42
2) Tingkatan pengambilan keputusan nasabah	43
3) Komponen dan prosedur keputusan	44
4) Tahap proses pengambilan keputusan nasabah	45
5) Proses pengambilan keputusan menurut teori Islam ..	49
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai	50
a. Kualitas <i>customer Service</i>	50
b. Tingkat Kebutuhan Nasabah	51
c. Citra Pegadaian Syariah	53
BAB III GAMBARAN UMUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA	60
A. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara	60
B. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara	63
C. Operasionalisasi Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara	63
D. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara	70
E. Prospek Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara	72
F. Deskripsi Nasabah Yang Menjadi Responden	74

BAB IV ANALISIS DATA SECARA KUANTITATIF DAN KUALITATIF TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA LAYANAN GADAI OLEH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA	77
A. Pengujian Validitas Dan Reabilitas Kuisisioner	77
1. Uji validitas Dan Reabilitas Kuisisioner Kualitas <i>Customer Service</i>	77
2. Uji validitas Dan Reabilitas Kuisisioner Tingkat Kebutuhan Nasabah	79
3. Uji validitas Dan Reabilitas Kuisisioner Citra Pegadaian Syariah	81
B. Uji regresi	82
C. Analisis Kualitatif	85
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran-saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
I	LAMPIRAN TARJAMAH
II	BIOGRAFI TOKOH
III	SURAT KETERANGAN PENELITIAN DARI PEGADAIAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN DARI BAPEDA SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA
IV	YOGYAKARTA
V	ANGKET
VI	REKAP SKOR ANGKET VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH NASABAH (BUTIR VALID)

- VII REKAP SKOR ANGKET VARIABEL KUALITAS *CUSTOMER SERVICE* (BUTIR VALID)
- VIII REKAP SKOR ANGKET VARIABEL TINGKAT KEBUTUHAN NASABAH (BUTIR VALID)
- IX REKAP SKOR ANGKET VARIABEL CITRA PEGADAIAN SYARIAH (BUTIR VALID)
- X OUTPUT REGRESI BERGANDA
- XI OUTPUT MULTIKOLINIERITAS
- XII OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS
- XIII OUTPUT UJI AUTOKORELASI
- XIV CURRICULUM VITAE



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	17
Tabel 1.2.	18
Tabel 3.1.	65
Tabel 3.2.	66
Tabel 3.3.	74
Tabel 3.4.	75
Tabel 3.5.	76
Tabel 4.1.	77
Tabel 4.2.	79
Tabel 4.3.	81
Tabel 4.4.	83
Tabel 4.5.	85

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	48
Gambar 2.2.	49
Gambar 2.3.	59
Gambar 3.1.	68
Gambar 3.2.	69
Gambar 3.3.	71



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan ekonomi umat manusia saat ini telah mencapai tingkat kehidupan ekonomi yang sangat kompleks. Berbagai bidang perekonomian yang bersangkutan dengan keuangan menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan. Lembaga keuangan yang lebih berkaitan dengan pemenuhan dana yang digunakan untuk melakukan aktivitas produksi, merupakan sumber perekonomian di dunia modern saat ini.

Lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai tugas sebagai intermediasi, umumnya melakukan aktivitas pelayanan yang bersifat penyediaan dana permanen dengan proses yang cukup selektif dan relatif memerlukan waktu. Proses tersebut terkadang menyulitkan masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Mereka harus melakukan berbagai uji kelayakan dan uji kesiapan manajemen dalam mendapatkan dana tambahan. Sedangkan nilai agunan (jaminan) yang disyaratkan juga relatif lebih tinggi dari nilai jaminan yang mereka miliki. Hal ini sering menyulitkan masyarakat golongan bawah dalam mendapatkan dana segar guna melaksanakan kehidupan perekonomian mereka.

Pelaksanaan Syariat Islam yang bukan hanya sekedar pada pelaksanaan ritual keagamaan, mendorong terciptanya suatu lembaga perekonomian yang sesuai dengan ajaran Islam di dunia, khususnya di Indonesia. Ajaran Islam menolak kehidupan ekonomi umat Islam dengan adanya riba. Umat Islam

membutuhkan suatu lembaga keuangan yang memiliki resistensi terhadap penerapan riba di dalam pelaksanaan operasionalnya.

Di Indonesia, upaya yang dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan penduduknya muslim, sebagai penduduk mayoritas, di antaranya memberlakukannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, yang kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang legitimasi usaha bank yang berlandaskan Syariat Islam memberikan peluang yang cukup besar bagi perkembangan lembaga keuangan syariah.

Selain lembaga keuangan bank, masyarakat masih membutuhkan berbagai lembaga keuangan lain sebagai alternatif seperti pegadaian sebagaimana ada pada sistem perekonomian modern saat ini.

Perusahaan Umum Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksudkan dalam Kitab Undang-Undang Perdata pasal 1150.¹

Pegadaian sebagai lembaga keuangan non bank diharapkan mampu menjangkau masyarakat. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun non bank yang bersifat formal dan beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat dari golongan

¹ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi Dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 156. Yang menyatakan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.

ekonomi menengah ke bawah. Ketidakmampuan tersebut terutama dalam sisi penanggungan resiko dan biaya operasi.²

Tugas pokok pegadaian adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan kebutuhan mendesak dari masyarakat.

Gadai dalam fiqh disebut rahn, yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut *syara'* artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.³

Demikian juga dengan keberadaan Pegadaian Syariah cabang kusumanegara, sesuai dengan tugas pokoknya sebagai bagian dari Perusahaan Umum Pegadaian pada umumnya, menawarkan produk *rahn* dan *ijarah* tanpa disertai biaya bunga sebagai produk utama kepada nasabah.

Bagi nasabah, keputusan untuk menggunakan jasa tentunya didasarkan pada berbagai pertimbangan. Sebuah premis dasar dalam teori perilaku nasabah adalah bahwa masyarakat cenderung untuk memilih barang atau jasa yang memberikan nilai paling tinggi.⁴ Secara rasional, seorang nasabah tentu akan

² Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm.4.

³ *Ibid.*, hlm. 156.

⁴ Muhammad Ghofur Wibowo, "Teori Prilaku Konsumen dalam Prespektif Islam," *Jurnal Share*, No.1, Vol. 1, Th. I (Oktober 2004), hlm. 25.

memaksimalkan kepuasannya yaitu dengan memilih produk baik berupa barang maupun jasa yang lebih banyak memberikan kepuasan baginya.

Dalam konteks seorang muslim yang akan melakukan aktifitas konsumsi kesehariannya, maka dalam memilih suatu barang atau jasa untuk dikonsumsi ia tidak hanya mempertimbangkan kepuasan *fisiologi* semata, namun juga mempertimbangkan norma-norma Islami.⁵

Eksistensi Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara yang hadir mampu menarik perhatian masyarakat, sehingga jumlah nasabah meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai dapat dijadikan sebuah

Keputusan nasabah dalam menggunakan suatu jasa menjadi masalah yang penting dibicarakan dalam upaya untuk mengetahui bagaimana nasabah dapat memutuskan untuk menggunakan jasa layanan, juga untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas *customer service* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta.

⁵ *Ibid.*, hlm. 25.

2. Apakah tingkat kebutuhan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta.
3. Apakah citra Pegadaian Syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk 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.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, khususnya pengetahuan tentang perilaku pembelian terhadap produk jasa dalam Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ekonomi syariah,

khususnya bagi pihak Pegadaian Syariah dalam rangka penetapan kebijakan pemasaran produk untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan jasa.

D. Telaah Pustaka

Dalam menyusun karya ilmiah, seorang peneliti pasti memerlukan data-data sebagai bahan penyusunannya. Sampai sekarang ini, belum banyak karya ilmiah dan penelitian yang membahas tentang keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Penyusun akan berupaya melakukan penelitian dengan menggunakan sumber yang relevan termasuk menggunakan literatur untuk memperkuat penelitian.

Penelitian yang berkaitan dengan keputusan beli yang disusun oleh Qodirotn Ni'mah. Penelitian tersebut merupakan hasil pengamatan langsung yang dimaksudkan untuk mengetahui hal apa saja yang menyebabkan seorang konsumen memutuskan menggunakan produk kosmetik tersebut. Diantara faktor yang mempengaruhinya adalah adanya faktor dari dalam dan dari luar, yang termasuk diantaranya kualitas serta kelas sosial.⁶

Beberapa buku yang membahas tentang pegadaian syariah antara lain karya Muhammad dan Sholikul Hadi. Dari buku ini diketahui, bagaimana pegadaian dapat dilaksanakan sesuai dengan aspek legal dari Pegadaian Syariah

⁶ Qodirotn Ni'mah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Beli Produk Kosmetik Pond's (Studi Kasus Terhadap Santri Putri PP. Al-Munawwir Komplek Nurussalam Dan Komplek Q)* skripsi STIS Yogyakarta 2002 tidak dipublikasikan.

(Rahn) serta perbandingannya dengan pelaksanaannya dalam pegadaian dalam konteks konvensional.⁷

Dalam buku karya Sutisna, memaparkan proses-proses bagaimana konsumen memutuskan untuk menggunakan membeli produk yang berupa barang maupun dalam menggunakan jasa.⁸

Afzalurrahman menerangkan bagaimana etika berbisnis secara Islami serta mengupas tentang membangun citra menurut teladan Rasulullah SAW.⁹

Untuk mengetahui teori pengambilan keputusan menurut Islam, peneliti mengambil sumber dari Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma yang menjelaskan bagaimana proses pengambilan keputusan menurut teori Islam serta bagaimana mengelola sebuah perusahaan menurut Islam.¹⁰

Dari beberapa sumber di atas, dapat di ketahui permasalahan yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah belum dikaji secara mendalam. Mayoritas sumber buku tersebut menerangkan secara garis besarnya saja, dan penelitian yang telah dilakukan belum membahas keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Untuk itu menarik kiranya untuk

⁷ Muhammad dan Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003).

⁸ Sutisna, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003).

⁹ Afzalurrahman, *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang* (Jakarta: Yayasan Swarna Bhummy, 1997).

¹⁰ Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islamis* (Jakarta: Gema Insani, 2002).

mengkaji lebih dalam dengan mengacu pada penelitian dan sumber tersebut untuk mencapai hasil yang memuaskan.

E. Kerangka Teoretik

1. Keputusan Penggunaan Jasa

Keputusan adalah hasil pemutusan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan juga dapat diartikan sebagai ketetapan atas sikap terakhir untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan beli adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:¹¹

a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang oleh Assael disebut *need arousal*. Kebanyakan penulis menyatakan tahap ini sebagai tahap menyadari adanya masalah (*problem recognition*).

b. Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian informasi ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi

¹¹ Sutisna, *Perilaku Konsumen*, hlm. 15.

yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

c. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d. Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas keputusan penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakan kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah

a. Kualitas *Customer service*

Customer service adalah aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pratransaksi dan pascatransaksi. Termasuk diantaranya nasabah pada waktu nasabah menunggu di loket untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan sampai pada nasabah yang meninggalkan loket setelah mendapatkan pelayanan.

Customer service meliputi berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan nasabah mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dengan nasabah. Tentu saja tujuannya adalah memperoleh keuntungan. *Customer service* bukan sekedar maksud melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Proses ini untuk sudah dimulai sebelum terjadi transaksi hingga tahap evaluasi setelah transaksi. Kualitas *customer service* yang baik diukur oleh nasabah, sehingga nasabah tahu perusahaan yang memberikan pelayanan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah.¹²

¹² Rambat Lupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 119.

b. Tingkat Kebutuhan Konsumen

Kebutuhan manusia itu tidak terbatas. Hampir-hampir tidak pernah berhenti berkeinginan. Jika satu kebutuhan sudah terpenuhi, maka akan muncul kebutuhan lain yang timbul, maka dengan demikian manusia akan memperjuangkan seluruh hidupnya untuk memuaskan serentetan kebutuhan yang tiada hentinya, tapi semuanya tidak memberikan kepuasan pada mereka. Sebenarnya itulah sifat dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan yang memerlukan dan mengarah pada usaha yang tetap dari sisi kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan yang senantiasa bertambah.¹³

Besarnya kecintaan manusia terhadap harta ternyata karena kebutuhan manusia yang beranekaragam dan tidak pernah puas. Terus menerus berjuang mengumpulkan harta sebanyak-banyaknya untuk memenuhi kebutuhan yang terus bertambah. Karena keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebut tiada hentinya, maka hasrat manusia untuk memperoleh lebih banyak kekayaan tidak akan berhenti juga. Jika sekiranya tidak ada keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebut atau keinginan tersebut dibatasi dan terpuaskan, maka tidak akan ada banyak perjuangan dalam hidup.¹⁴

Perubahan-perubahan yang terjadi mengenai keadaan kebutuhan nasabah dapat dijadikan suatu perkiraan atau ramalan. Ramalan

¹³ Qodirotn Ni'mah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, hlm.39.

¹⁴ Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, jilid 2, (Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2002), hlm. 33.

nasabah bahwa tingkat kebutuhan nasabah akan bertambah tinggi di masa depan akan mendorong mereka untuk membeli lebih banyak pada masa ini. Penggunaan jasa oleh seorang nasabah terkait erat dengan tingkat ekonominya (pendapatan). Distribusi pendapatan juga dapat mempengaruhi corak permintaan terhadap barang dan jasa.

c. Citra Pegadaian Syariah

Sebelum terjadinya penggunaan terhadap sebuah jasa, seringkali seorang nasabah menerima informasi yang berkaitan dengan jasa dan lembaga yang menyediakan jasa tersebut. Informasi tersebut dapat berupa kesan nasabah yang telah melakukan penggunaan jasa yang sama terhadap citranya, atau berita yang disampaikan oleh pihak yang menyediakan jasa tersebut. Bagi sebagian orang, informasi tersebut kadangkala tidak mempengaruhi keputusan penggunaannya, tetapi bagi sebagian yang lain informasi tersebut menjadi hal yang sangat berharga untuk dipertimbangkan.¹⁵

Tidak jauh berbeda dengan nasabah dalam penggunaan jasa di Pegadaian Syariah, sebagai makhluk sosial yang terlibat dalam interaksi ekonomi, pasti menjumpai informasi. Informasi ini dapat berasal dari nasabah sebelumnya, orang dekat, lingkungan ataupun karyawan Pegadaian Syariah itu sendiri. Setiap nasabah tentunya mempunyai pandangan tersendiri tentang pengaruh informasi tersebut terhadap keputusan penggunaan jasanya.

¹⁵ Patrick Forsyth, *Marketing Professional Service, Memasarkan Jasa Profesional* (Jakarta: Gramedia, 1997), hlm. 93.

F. Hipotesis

Hipotesis atau kesimpulan yang sifatnya sementara tentang pengaruh variabel yang digunakan dalam model dan yang akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis pertama pengaruh kualitas *customer service* terhadap keputusan nasabah. Dirumuskan sebagai berikut:

Ho: $\rho = 0$ (tidak ada pengaruh)

Ha: $\rho \neq 0$ (ada pengaruh)

2. Hipotesis kedua pengaruh tingkat kebutuhan terhadap keputusan nasabah

Ho: $\rho = 0$ (tidak ada pengaruh)

Ha: $\rho \neq 0$ (ada pengaruh)

3. Hipotesis ketiga pengaruh citra Pegadaian Syariah terhadap keputusan nasabah

Ho: $\rho = 0$ (tidak ada pengaruh)

Ha: $\rho \neq 0$ (ada pengaruh)

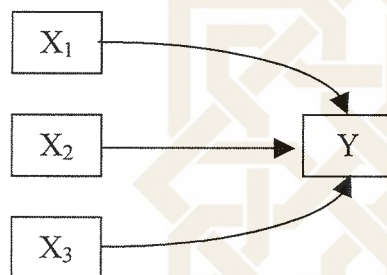
4. Hipotesis keempat pengaruh kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah terhadap keputusan nasabah.

Ho: $\rho = 0$ (tidak ada pengaruh)

Ha: $\rho \neq 0$ (ada pengaruh)

Variabel-Variabel Pokok

Diketahui ada tiga variabel independen dan satu variabel dependen dalam penelitian ini. Ketiga variabel independen dimaksud yaitu: kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah. Sedangkan variabel dependennya yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai.



X_1 = Kualitas *customer service*

X_2 = Tingkat kebutuhan nasabah

X_3 = Citra Pegadaian Syariah

Y = Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat korelasional, yaitu merancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu

populasi.¹⁶ Dengan penelitian model ini dapat diketahui besar kontribusi variabel-variabel independen seperti kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah terhadap variabel dependen yaitu keputusan menggunakan jasa layanan gadai oleh nasabah, serta besarnya arah hubungan yang terjadi. Untuk mengetahui hubungan antarvariabel menggunakan koefisien korelasi “*product moment*”. Sedangkan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan analisis regresi.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan subyek penelitian.¹⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua nasabah yang melakukan akad gadai di Pegadaian Syariah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata dan menurut kesediaan responden.¹⁸ Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai unsur yang homogen dan setiap subyek mempunyai hak yang sama untuk dipilih menjadi sampel.¹⁹ Dengan cara ini peneliti memiliki kebebasan untuk memilih responden yang mereka temui.

¹⁶ Husein Umar, *Metode Riset Penelitian Jasa* (Yogyakarta: AMP UPP YKPN, 2000), hlm. 46.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 108.

¹⁸ Husein Umar, *Metode Riset*, hlm. 107.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hlm.110.

Dalam pengambilan sampel biasanya peneliti sudah menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel, apabila subjek lebih kecil dari 100 responden, maka lebih baik diambil semua dan selanjutnya jika subjek berjumlah lebih dari 100 responden, maka dapat diambil 10%, 15%, atau 20%, atau lebih.²⁰

Data yang diperoleh pada Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, jumlah nasabah hingga saat ini telah mencapai 1497 nasabah.²¹ Jadi besar sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 10% dari 1497 nasabah atau 150 nasabah yang menggunakan jasa layanan gadai.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan 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 yang ia ketahui.²² Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian.

Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk

²⁰ *Ibid.*, hlm. 120.

²¹ Hasil survei objek penelitian pada tgl 11 April 2005.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm.140.

mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.²³

Instrumen kuesioner ini kemudian dikembangkan dari variabel penelitian baik variabel independen maupun dependen.

Tabel 1.1.
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator
Kualitas <i>customer service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan pratransaksi - Pelayanan waktu transaksi - Pelayanan pascatransaksi 	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan pegawai di Pegadaian Syariah - Jaminan keamanan penyimpanan barang dari Pegadaian Syariah - Layanan informasi yang valid dari Pegadaian Syariah dalam membantu nasabahnya
Tingkat kebutuhan nasabah	Perbedaan tingkat kebutuhan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> - Nasabah membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak - Nasabah membutuhkan tempat untuk menyimpan barang berharga yang aman
Citra Pegadaian Syariah	Kesan nasabah terhadap Pegadaian Syariah	<ul style="list-style-type: none"> - Alasan menggadaikan atas prinsip syari'ah - Prinsip keadilan dalam transaksi - Tanggung jawab dalam transaksi
Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai	Keputusan nasabah untuk menggadaikan barang di Pegadaian Syariah	<ul style="list-style-type: none"> - Alasan ekonomi - Alasan agama

Dari pengembangan instrumen penelitian tersebut kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner. Untuk mengukur sikap,

²³ *Ibid.*, hlm. 110.

pendapat dan persepsi sampel terhadap instrumen dari pertanyaan yang diajukan digunakan skala likert. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan.²⁴ Interval Skala Likert yang digunakan menunjukkan nilai atau skor.

Tabel 1.2.
Skala Likert Instrumen

Variable	Alternatif jawaban	Skor
Kualitas <i>Customer Service</i>	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
Tingkat kebutuhan nasabah	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
Citra Pegadaian Syaiah	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1

5. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teori statistik sebagai alatnya.

6. Analisis Data

Dalam menganalisis hubungan antar variabel persamaan model keputusan penggunaan jasa layanan gadai ini, didasarkan pada teori-teori

²⁴ *Ibid.*, hlm. 86.

ekonomi kemudian dibantu dengan analisis statistik dan ekonometri. Selanjutnya, untuk mendapatkan hasil-hasil analisis yang akurat maka dilakukan pengolahan data melalui program komputer. Adapun hasil-hasil selengkapnya tersaji pada lampiran.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi yang dipergunakan untuk memperkirakan dan memperhitungkan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap kejadian lain. Penggunaan analisis ini berkenaan pula dengan studi ketergantungan dari variabel terikat pada variabel bebas, dengan tujuan untuk memperkirakan dan meramalkan nilai rata-rata dari variabel dependen jika nilai variabel independen sudah ditentukan.²⁵

Model regresi yang akan digunakan untuk mengetahui hubungan antara keputusan penggunaan jasa layanan gadai dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya dirumuskan dalam persamaan matematis yang memiliki hubungan fungsional dengan formulasi model regresi linier sebagai berikut, yaitu:

$$Y = C (X_1, X_2, X_3, \varepsilon).$$

Y = keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai

C = konstanta

X₁ = kualitas *customer service* (CS)

X₂ = tingkat kebutuhan nasabah (KBT)

²⁵ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), hlm 91-92.

X_3 = citra Pegadaian Syariah (CTR)

ε = standar kesalahan

Jika diformulasikan dalam persamaan regresi linier maka akan menjadi:

$$RLR_t = a_0 + b_1 CS_t + b_2 KBT_t + b_3 CTR_t + \varepsilon$$

Sedangkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut mengukur apa yang ingin diukur,²⁶ adapun validitas angket adalah kemampuan angket dalam mengungkapkan suatu yang akan diukur. Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama.²⁷

Untuk mengukur reliabilitas angket Singgih Santoso yang dikutip Syamsul Muwahiddin memberikan dua cara:²⁸

- a) Ukur Ulang (*repeat measure*) adalah pemberian pertanyaan kepada responden atau calon responden dengan pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda.

²⁶ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian survey*, cet ke-2 (Jakarta : LP3ES, 1995), hlm. 124.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 140.

²⁸ Syamsul Muwahiddin, *Peranan Kompensasi dalam Peningkatan produktivitas Kerja Karyawan PT. ASA Yogyakarta*, Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2002 tidak dipublikasikan, hlm. 30

- b) Ukur Sekali (*One Shot*) pengukuran angket yang hanya dilakukan sekali saja dan kemudian hasilnya dianalisa.

Dalam penelitian ini reliabilitas data angket diukur menggunakan cara ukur sekali (*one shot*) dan pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan beberapa uji antara lain :

- a. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas terhadap variabel independen dan dependen yang telah dikembangkan menjadi item-item pertanyaan kuesioner, dilakukan analisis faktor atau indikator yaitu mengkorelasikan antar skor item instruksi dalam suatu faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total.²⁹

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Validitas yang digunakan dalam menyusun instrumen penelitian ini adalah validitas konstruk. Instrument ini disusun berdasarkan pertimbangan rasional yang didukung oleh konsep-konsep teori yang telah disusun sebelumnya. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 114.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah subyek

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$ = Jumlah nilai X

$\sum Y$ = Jumlah nilai Y

$\sum X^2$ = Jumlah X^2

$\sum Y^2$ = Jumlah Y^2

Kriteria pengujian suatu butir dikatakan valid atau sah, apabila koefisien korelasi (r_{xy}) berharga positif dan sama atau lebih besar dari harga r tabel pada taraf signifikansi 1 %.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan secara *internal consistency*, yaitu mencobakan instrumen sekali saja.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum ob^2}{ot^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Jumlah varians butir

$\sum ot^2$ = Varians total

Hasil perhitungan dengan rumus diatas diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisiensi korelasi yang menurut Suharsimi Arikunto adalah sebagai berikut:³⁰

antara 0,800 sampai 1,000 adalah sangat tinggi

antara 0,600 sampai 0,800 adalah tinggi

antara 0,400 sampai 0,600 adalah cukup

antara 0,200 sampai 0,400 adalah rendah

antara 0,000 sampai 0,200 adalah sangat rendah

7. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif.

a. Analisis Kuantitatif

Untuk penganalisaan hubungan antara variabel-variabel tersebut dipergunakan uji asumsi klasik dan uji signifikansi.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji t-statistik pada

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 125.

masing-masing parameter dengan pengujian dua sisi (*two tailed test*). Sedangkan untuk mengetahui tingkat signifikansi secara serentak, maka digunakan uji F-statistik dan uji R^2 yang digunakan untuk mengukur besarnya proporsi andil dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

1). Uji orde satu

a) Uji t-statistik³¹

Merupakan uji dua sisi berdasarkan derajat kepercayaan yang telah ditentukan (%).

Hipotesis:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

H_0 diterima jika t-hitung < t-tabel. H_0 ditolak jika t-hitung > t-tabel. Jika H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel

dependen. Sebaliknya, jika H_0 ditolak berarti ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel

dependen, yang terdistribusi F-statistik, maka F-hitung akan berada pada daerah kritis jika nilai F-hitung > F-

tabel. Ini berarti hubungan antara X secara bersama-sama terhadap Y adalah signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu. Sebaliknya jika F-hitung < F-

³¹ Damodar Gujaraji, *Ekonometrika Dasar* (Jakarta: Erlangga, 1991), hlm. 74.

tabel (F-hitung berada pada daerah penerimaan), maka hubungan antara X secara bersama-sama terhadap Y adalah tidak signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu.

b) Uji F-Statistik³²

Merupakan pengujian hipotesis dengan menggunakan derajat kepercayaan (df) tertentu dan mengikuti kurva normal yang terdistribusi F-statistik, maka F-hitung akan berada pada daerah kritis jika nilai F-hitung > F-tabel. Ini berarti bahwa hubungan antara X secara bersama-sama terhadap Y adalah signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu. Sebaliknya jika F-hitung < F-tabel (F-hitung berada pada daerah penerimaan) maka hubungan antara X secara bersama-sama terhadap Y adalah tidak signifikan pada tingkat kepercayaan tertentu.

c) Uji R^2 ³³

Koefisien determinasi menghitung berapa besar variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 mempunyai range antara 0-1,

³² *Ibid.*, hlm. 81.

³³ *Ibid.*, hlm. 98.

semakin besar R^2 maka nilai estimasi akan semakin mendekati nilai yang sebenarnya.

2). Uji Orde Dua

a) uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu keadaan salah satu atau lebih variabel X dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya.³⁴

Jika variabel bebas berkorelasi sempurna (*perfect multicollinierity*). Penggunaan kata multikolinieritas disini menunjukkan adanya derajat kolinieritas yang tinggi antara variabel-variabel independen. Masalah multikolinieritas biasanya muncul karena sifat-sifat yang terkandung dalam variabel ekonomi berubah bersama-sama sepanjang waktu karena besaran-besaran ekonomi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sama dan semua variabel cenderung berubah dalam satu arah, penggunaan nilai *lag (lagged values)* dari variabel-variabel bebas tertentu dalam model regresi.³⁵

Multikolinieritas sering diduga ketika R^2 tinggi dan F tinggi tetapi uji t sedikit sekali signifikan. Sedangkan jika R^2 dan uji t hampir sama signifikan, berarti

³⁴ Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, hlm. 281.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 282-283.

model tersebut dapat dikatakan tidak mengandung gejala multikolinieritas.³⁶

b) uji heteroskedastisitas³⁷

Heteroskedastisitas merupakan suatu penyimpangan asumsi klasik dimana kondisi tertentu tiap unsur gangguan mengandung varians yang tidak konstan.³⁸

Masalah heteroskedastisitas umumnya lebih sering terjadi pada data *cross section* daripada data *time series*. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas maka dilakukan uji *park*. Park memformulasikan metode grafik dengan menyarankan bahwa σ_i^2 adalah suatu fungsi yang menjelaskan X_1 .

Hipotesis: jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti terdapat heteroskedastisitas. Sebaliknya jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima berarti tidak ada heteroskedastisitas.

³⁶ kolinieritas biasanya merupakan masalah serius dalam data *time series*, namun terkadang juga muncul dalam data *cross section*. Adanya kolinieritas mengakibatkan penaksir-penaksir kuadrat terkecil menjadi tidak efisien. Oleh karena itu linieritas dianggap sebagai suatu kelemahan (*black mark*) yang mengurangi keyakinan dalam uji signifikansi konvensional terhadap penaksir-penaksir kuadrat terkecil *Ibid.*, hlm. 282-283.

³⁷ Uji Heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji ARCH. Uji tersebut digunakan ketika ada perubahan struktur.

³⁸ Gujarati, *Ekonometrika Dasar*, hlm. 183.

c). Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (seperti pada data *time series*) atau dalam rangkaian ruang (seperti pada data *cross section*).³⁹ Asumsi non autokorelasi

mensyaratkan tidak adanya autokorelasi pada kesalahan pengganggu (*error term*) atau dengan kata lain $\mu_1, \mu_j = 0$. Jika ini dilanggar, maka estimasi yang diperoleh tidak efisien lagi. Karena selang keyakinan akan semakin lebar, sehingga uji t dan F menjadi valid.

Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi maka dilakukan uji Darbin Watson, dengan rumus:⁴⁰

$$d = \frac{\sum_{t=1}^n (e_{nt} - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Jika t-hitung dari residual kelambanan signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat autokorelasi.

Konsekuensi adanya autokorelasi adalah varians residual penaksir terlalu rendah, penaksir menjadi tidak efisien, pengujian arti t dan F menjadi tidak

³⁹ *Ibid.*, hlm. 231-232.

⁴⁰ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, hlm. 49

shohih dan penaksir memberi gambaran yang menyimpang dari nilai populasi yang sebenarnya.⁴¹

b. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu menganalisis data tanpa menggunakan perhitungan angka-angka melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data. Data dikumpulkan dari hasil pengambilan data kemudian dipilih yang relevan dengan pokok masalah kemudian dideskripsikan sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan dan sesuai dengan data yang didapatkan.

H. Sistematika Pembahasan

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

Bab pertama berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Peletakan pendahuluan pada bab pertama ini di dasarkan pada bahasan yang dipaparkan masih secara umum. Bab ini terdiri dari sepuluh 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 yang lebih spesifik dari bahasan pada bab pertama yang merupakan pengerucutan dari bab yang lebih umum, yaitu mengenai berbagai teori yang ditulis dalam bab landasan teori yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Pada

⁴¹ Ghafur Wibowo, *Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Total Volume Simpanan Mudarabah di BMI (Periode 1994-2001)* Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi UGM Yogyakarta (2003), hlm. 4.

bab ini terdiri dari dua sub bab, yaitu teori Pegadaian Syariah dan teori keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Pada sub bab teori keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai terdiri dari pengertian keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah.

Penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian akan dipaparkan pada bab tiga. Peletakan pada bab ini dimaksudkan agar setelah mengetahui berbagai teori, peneliti lebih terarah dalam mengetahui gambaran umum objek. Bab ini berisi sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara, visi dan misi Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, operasionalisasi Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara, struktur organisasi dan mekanisme kerja Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, serta prospek Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

Sedangkan pada bab keempat, peneliti memaparkan analisa data, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, paralel dengan pokok permasalahannya yang merupakan hasil dari penelitian secara keseluruhan setelah mengetahui berbagai teori dan gambaran objek secara umum.

Penelitian ini akan 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 penelitian selanjutnya.

Kualitas *customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

Berdasarkan pada teori Rambat, yang menyatakan bahwa kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pratransaksi, saat transaksi dan pascatransaksi. Dan jawaban dari angket yang diajukan pada responden dapat diketahui bahwa kualitas *customer service* sangat dibutuhkan untuk menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara.

Tingkat kebutuhan nasabah menjadi variabel yang secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Tingkat kebutuhan nasabah yang sewaktu-waktu berubah menurut keadaan ekonomi membuat nasabah sebisa mungkin memenuhi kebutuhan finansialnya dengan cepat.

Variabel citra Pegadaian Syariah secara signifikan dapat mempengaruhi nasabah untuk memutuskan penggunaan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara. Hal ini dikarenakan walaupun Pegadaian Syariah telah menerapkan prinsip Syari'ah dalam operasionalnya, tapi tidak menjamin nasabah untuk selalu mementingkan citra dari Pegadaian Syariah itu sendiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan interpretasi maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang diperoleh tepatnya yang telah dijelaskan pada bab empat diketahui bahwasannya secara sendiri-sendiri kualitas *customer service* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Artinya keputusan nasabah sangat terpengaruh dengan kualitas *customer service* yang diterapkan oleh manajemen Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara. Peningkatan jumlah nasabah sangat membutuhkan keterampilan kerja karyawan sesuai yang dituntut oleh sebuah perusahaan.
2. Sementara itu, secara sendiri-sendiri tingkat kebutuhan yang ada pada nasabah mempunyai pengaruh yang berarti atau signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Tingkat kebutuhan yang heterogen menuntut nasabah untuk selalu memenuhi kebutuhan tersebut.
3. Sedangkan citra Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, secara sendiri-sendiri juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai. Citra Pegadaian Syariah yang baik akan menarik minat nasabah untuk selalu

menggunakan jasa gadai, sedangkan citra yang buruk membuat nasabah berhenti menggunakan jasa layanan gadai.

4. Melihat pengaruh secara bersama-sama kualiatas *customer service*, tingkat kebutuhan dan citra Pegadaian Syariah sangat relevan sekali oleh karena jelas-jelas bahwa secara sendiri-sendiri variabel independent secara signifikan sangat mempengaruhi keputusan nasabah. Oleh karena itu kualiatas *customer service*, tingkat kebutuhan dan citra Pegadaian Syariah terhadap citra Pegadaian Syariah dalam analisis regresi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan.

B. Saran-saran

1. Bagi Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara khususnya, karena nasabah merupakan salah satu bagian inti berlangsungnya proses usaha dan merupakan sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap upaya perusahaan, maka nasabah harus diperhatikan dengan baik. Tentunya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, baik berupa sikap dan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara..
2. Bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah, kiranya perlu memasukkan faktor-faktor lain selain kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra Pegadaian Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya (Ayat Pojok Bergaris)*, Semarang: Asy-Syifa', 1998.

Hadist

Bukhāri, Abū 'Abdillāh Muhammad Ibn Ismā'il al-, *Matan al-Bukhāri*, (Beirut: Dār al-Fikr, t.t.), II: 78,"Kitab ar-Rahn," "Bāb ar-Rahn fi al-hadhir."

Lain-lain

Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid II, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2002.

-----, *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: Yayasan Swarna Bhummy, 1997.

Amirullah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002.

Anwar, Moch., *Fikih Islam (Terjemah Matun Taqrib Ditambah Dalil-dalil al-Qur'an dan Hadis)*, Bandung: Al-Ma'arif, 1973.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineke Cipta, 1998.

Arul, *Pegadaian Syariah, Sebuah Sistem Ekonomi?*, dalam Buletin Kompos, Yogyakarta: Kompos, 2003.

Forsyth, Patrick, *Marketing Proffesional Service (Memasarkan Jasa Profesional)*, Jakarta: Gramedia, 1997.

Gujarati, damodar, *Ekonometri Dasar*, Jakart: Erlangga, 1991.

Insukindro, Maryatmo dan Aliman, *Modul Ekonometrika Dasar*, Yogyakarta: FE Universitas Gadjah Mada, 2003.

Kanwil Perum Pegadaian, *Buku Panduan Sistem Dan Prosedur Operasional Unit Layanan Gadai Syariah*, Yogyakarta: Kanwil Perum Pegadaian, t.t.

- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), hlm 107.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mangkuprawiro, Sjafri, *Managemen SDM Statetik*, Jakarta, Ghalia Indo, 2003.
- Masykur, Ahmad Isa, *Fiqih Islam Praktis Bab Muamalah*, Solo: Pustaka Mantiq, 1995.
- Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Muhammad dan Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.
- Mulyadi, Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan Pengembangan Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Ni'mah, Qodirotnun, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Beli Produk Kosmetik Pond's (Studi Kasus Terhadap Santri Putri PP. Al-Munawwir Komplek Nurussalam Dan Komplek Q)*, Skripsi STIS Yogyakarta, 2002, Tidak diterbitkan.
- Qardhawi, Yusuf, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta: Robbani Press, 1997
- Sabiq, Sayyid, *Fikih Sunnah*, Jilid XII, Bandung: PT. Al-Ma'arif, 1996.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi Ash, *Pengantar Hukum Islam*, Semarang: Pustaka Rizkyputra, 1997.
- Siagian, SP. *Organisasi kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta: Haji Masagung, 1988.
- Simamora, Henry. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Ed.2. cet.ke-2. Yogyakarta: STIE YKPN. 1999.
- Sudarsono, Heri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004

- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.2003.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.
- Taimiyah, Ibnu dan Ibn Qayim, *Hukum Islam Dalam Tinjauan Akal Dan Hikmah*, Jakarta: Pustaka Azzam, 1975.
- Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Yusanto, Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Wibowo, Muhammad Ghofur, *Teori Perilaku Konsumen dalam Prespektif Islam*, *Jurnal Share*, Yogyakarta: BEM MU-KUI, 2004.

LAMPIRAN I

LAMPIRAN TARJAMAH

NO	HAL	FN	TARJAMAH
1	29	15	Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).
2	29	17	Nabi SAW pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan harga yang diutang, sebagai tanggungan atas hutangnya itu Nabi menyerahkan baju besinya.
3	37	18	Jika kamu (orang-orang musyrikin) mencari keputusan, maka telah datang keputusan kepadamu, dan jika kamu berhenti, maka itulah yang lebih baik bagimu.
4	45	19	Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh jadi dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut sebagai anak.
5	47	25	Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir.
6	53	26	Maka sempurnakanlah takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya.

LAMPIRAN II

BIOGRAFI TOKOH

Afzalur Rahman

Seorang cendekiawan muslim dan ahli ekonomi yang terkemuka di dunia. Tahun 1995 menjabat sebagai Deputy Secretaris General dari The Muslim School Trust, London.

M. Ismail Yusanto

Lahir di Yogyakarta tahun 1962. gelar insinyurnya diperoleh di Jurusan Teknik Geologi, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada pada tahun 1988. sesaat setelah lulus dari UGM, beliau masuk di Pondok Pesantren Ulil Albab Bogor hingga tahun 1991. menyelesaikan pendidikan S2 Program Magister Manajemen di STIE- Institute Pengembangan Wiraswasta Indonesia Jakarta Pada tahun 2000. Saat ini menjabat sebagai Direktur *SEM Institute (Syari'ah Economic & Management Institute)* Jakarta.

M. Karebet Widjajakusuma

Lahir di Surakarta, 11 Desember 1971. pendididkan terakhirnya adalah jurusan Teknologi Industri Pertanian Institut Pertanian Bogor (1996) dan sekarang menjabat Manajer Devisi Pelatihan dan Pengkajian SEM Institute, Jakarta. Dalam berorganisasi, semasa mahasiswa menjadi Sekretaris Jenderal SM IPB, Sekretaris Umum SM Fateta IPB dan Sekretaris Jenderal BKIM IPB.

Muhammad

Gelar kesarjanahannya diperoleh di IKIP Yogyakarta pada tahun 1990. Gelar Master diperoleh pada program Magister Studi Islam, konsentrasi ekonomi islam, Universitas Islam Indonesia pada tahun 1999. Sekarang sedang mengikuti program Doktorat Ilmu Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Jabatan yang pernah dipegang adalah sebagai Manajer Akademik Syari'ah Banking Institute Yogyakarta, Biro Akademik (1995-1997), MM Mitra Indonesia (1996-1997), ketua Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (1997-2000). Dan sekarang bekerja sebagai dosen tetap Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta.

Sholikul Hadi

Gelar kesarjanahannya diperoleh di Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (2001). Saat ini tercatat sebagai dosen luar biasa ISID Gontor untuk mata kuliah Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil. Juga pernah menjuarai lomba karya tulis ilmiah Ekonomi Islam sebagai juara II di fakultas Ekonomi UI (2001), dengan judul Pegadaian Dalam Tinjauan Hukum Islam.

Surat Keterangan :
No: 440/ OP.3.07.S.01/2005.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Dwi Nur Sholichah**
N I M : 01390782
Fakultas : Syari'ah
Universitas Islam Negari Sunan Kalijaga

Telah melaksanakan Penelitian di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta, mulai tanggal 03 Mei s/d 03 Agustus 2005 untuk pembuatan Skripsi dengan judul : **Analisis Faktor- faktor Yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk seperlunya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Agustus 2005.

Manajer Cabang,



H. Dachroni, SE
Nik. P. 54471.

STATISIA UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)

Kepatihan Danurejan Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, (Psw. : 209-217), 562811 (Psw. : 243 - 247)
Fax. (0274) 586712 E-mail : bappeda_diy@plasa.com

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 07.0/ 223.7

Membaca Surat : Dekan Fak. Syari'ah UIN SUKA Yk No : IN//DS/PP.00.9/125/2005
Tanggal : 16 April 2005 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 162 Tahun 2003 tentang Pemberian Izin/Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Pendataan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijijinkan kepada :

Nama : DWI NUR SHOLICHAH No. MHSW : 01390782

Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta

Judul : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI DI PEGADAIAN SYARI'AH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

Lokasi : Kota Yogyakarta

Waktunya : Mulai tanggal 21 April 2005 s/d 21 Juli 2005

Dengan Ketentuan :

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Kemudian diharapkan para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
(Sebagai Laporan)
2. Walikota Yogyakarta, cq. Ka. BAPPEDA
3. Ka. KANWIL DEPAG Prop. DIY
4. Ka. KANWIL WIL VII Pegadaian Yogyakarta
5. Dekan Fak. Syari'ah UIN-SUKA Yk
6. Pertinggal

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 21 April 2005

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BAPPEDA PROPINSI DIY

U.b . KEPALA BIDANG PENGENDALIAN

Ir. H. NANANG SUWANDI, MMA
NIP. 490 022 448

LAMPIRAN V

ANGKET RESPONDEN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir, maka saya dari Universitas Negeri Islam (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syari'ah Jurusan Keuangan Islam (KUI) akan meminta ijin kesediaan Sdr / Sdri nasabah Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara untuk mengisi angket ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dwi Nur Sholichah

Angket Bagian A

Petunjuk : Pertanyaan dijawab dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang telah tersedia.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi
 - e. Lain-lain (sebutkan)
6. Pekerjaan :
 - a. PNS / ABRI
 - b. Wiraswasta
 - c. Mahasiswa
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Lain-lain (sebutkan)

Angket Bagian B

Petunjuk : Berikan jawaban pada pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (X) sesuai dengan pendapat anda pada kolom yang telah tersedia.

Keterangan untuk nomor 1-8 dan 17-36

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak setuju

Keterangan untuk nomor 9-16

SB : Sangat Baik
B : Baik
N : Netral
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

PERILAKU NASABAH

1. Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Gadai

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya selalu memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara untuk memenuhi kebutuhan keuangan saya.					
2.	Dalam memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, selalu atas dorongan dari orang lain.					
3.	Saya selalu merasa puas dengan semua pelayanan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara					
4.	Saya tidak akan mencoba layanan gadai syariah selain Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara					
5.	Saya termotivasi oleh pengalaman orang lain saat menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara					
6.	Dalam menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, saya selalu memutuskan menurut prinsip keadilan secara Islami.					
7.	Ketika datang ke Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, saya selalu langsung memutuskan untuk menggunakan jasa gadai.					
8.	Setelah melakukan tawar menawar harga barang yang saya gadaikan, saya selalu langsung memutuskan					

untuk menggadaikan barang di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara.					
---	--	--	--	--	--

2. Kualitas Customer Service

No.	Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
1.	Bagaimana menurut anda penampilan pegawai Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara yang melayani anda?					
2.	Bagaimana menurut anda kesopanan dan keramahan pegawai yang melayani anda?					
3.	Bagaimana menurut anda jaminan keamanan dalam penyimpanan barang gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara?					
4.	Bagaimana menurut anda kelancaran dalam proses pelayanan jasa yang anda butuhkan?					
5.	Bagaimana menurut anda kemampuan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara dalam mewujudkan layanan terpercaya yang sesuai yang dijanjikan.					
6.	Bagaimana menurut anda layanan informasi di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara.					
7.	Bagaimana menurut anda kemampuan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara dalam membantu anda dengan memberikan jasa layanan yang tercepat					
8.	Bagaimana menurut anda kesediaan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara dalam memberikan layanan khusus pada kesulitan keuangan anda?					

3. Tingkat Kebutuhan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara hanya sekedar di gunakan untuk penitipan barang saja.					
2.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara hanya digunakan sebagai tempat pencarian dana ketika keadaan mendesak saja.					
3.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara merupakan solusi terbaik bagi anda dalam memenuhi kebutuhan keuangan anda.					
4.	Penentuan atau tawaran harga yang diberikan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara pada barang yang anda menggadaikan saat mendesak harus sesuai dengan yang anda harapkan.					
5.	Penentuan barang jaminan oleh Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara haruslah barang yang bernilai tinggi dan kebutuhan anda saat itu sedang mendesak.					
6.	Tempo pengembalian yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara selalu cukup untuk memenuhi kebutuhan keuangan anda setiap saat anda butuhkan.					
7.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus dapat memenuhi kebutuhan keuangan anda setiap saat anda butuhkan.					
8.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus menjadi sumber dana tercepat untuk memenuhi kebutuhan di masyarakat sekitar yang menjadi nasabah.					

4. Citra Pegadaian Syariah

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Daalm menggunakan jasa layanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara, anda memutuskan dengan dari penerapan konsep Islaminya.					
2.	Kesan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus dapat menggambarkan semua sistem menurut Syariat Islam.					
3.	Penampilan pegawai Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus memberikan kesan positif.					
4.	Barang gadai yang disyaratkan oleh Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus merupakan barang yang bernilai tinggi.					
5.	Penampilan dan pelayanan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara hanya sekedar bungkus saja.					
6.	Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara harus dapat menanamkan prinsip keadilan, kejujuran dan tanggung jawab dalam setiap transaksinya.					
7.	Penambahan terhadap pokok pinjaman anda harus mencerminkan keadilan yang Islami.					
8.	Sistem yang berlaku di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara dalam beroperasi harus sesuai dengan hokum Islam.					

LAMPIRAN VI

Rekap Skor Angket Keputusan Nasabah (Butir Valid)

Responden	Keputusan Nasabah						Skor Total
	Butir Pertanyaan						
	1	3	4	5	6	7	
1	4	4	3	3	4	4	22
2	5	5	3	2	4	4	23
3	2	4	2	2	4	2	16
4	4	4	2	2	4	4	20
5	4	3	3	2	3	3	18
6	4	5	3	4	4	3	23
7	5	5	3	3	5	2	23
8	3	3	2	3	4	4	19
9	5	5	3	4	5	5	27
10	4	4	3	3	4	2	20
11	4	5	3	3	5	4	24
12	5	4	3	2	4	4	22
13	4	4	3	3	5	5	24
14	5	4	4	4	4	5	26
15	5	4	2	2	5	3	21
16	4	3	3	2	5	5	22
17	4	5	2	3	4	5	23
18	4	2	2	3	4	4	19
19	3	2	2	2	5	2	16
20	5	5	2	2	5	5	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	3	4	5	3	25
23	2	4	2	2	5	5	20
24	5	4	4	4	4	5	26
25	2	4	2	2	4	4	18
26	5	5	3	2	5	4	24
27	4	4	2	2	5	4	21
28	3	4	2	3	5	2	19
29	4	4	4	4	5	4	25
30	4	4	2	2	5	4	21
31	5	4	4	4	4	5	26
32	4	4	3	3	4	4	22
33	5	5	3	2	4	4	23
34	2	4	2	2	4	2	16
35	4	4	2	2	4	4	20
36	4	3	3	2	3	3	18
37	4	5	3	4	4	3	23
38	5	5	3	3	5	2	23
39	3	3	2	3	4	4	19
40	5	5	3	4	5	5	27
41	4	4	3	3	4	4	22
42	5	5	3	2	4	4	23
43	2	4	2	2	4	2	16
44	4	4	2	2	4	4	20
45	4	3	3	2	3	3	18
46	4	5	3	4	4	3	23
47	5	5	3	3	5	2	23

48	3	3	2	3	4	4	19
49	5	5	3	4	5	5	27
50	4	4	3	3	4	2	20
51	4	5	3	3	5	4	24
52	5	4	3	2	4	4	22
53	4	4	3	3	5	5	24
54	5	4	4	4	4	5	26
55	5	4	2	2	5	3	21
56	4	3	3	2	5	5	22
57	4	5	2	3	4	5	23
58	4	2	2	3	4	4	19
59	3	2	2	2	5	2	16
60	3	2	2	2	5	2	16
61	5	5	2	2	5	5	24
62	5	5	5	5	5	5	30
63	5	5	3	4	5	3	25
64	2	4	2	2	5	5	20
65	5	4	4	4	4	5	26
66	2	4	2	2	4	4	18
67	5	5	3	2	5	4	24
68	4	4	2	2	5	4	21
69	3	4	2	3	5	2	19
70	4	4	4	4	5	4	25
71	4	4	2	2	5	4	21
72	5	4	4	4	4	5	26
73	3	2	2	2	5	2	16
74	5	5	2	2	5	5	24
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	3	4	5	3	25
77	2	4	2	2	5	5	20
78	5	4	4	4	4	5	26
79	2	4	2	2	4	4	18
80	5	5	3	2	5	4	24
81	4	4	2	2	5	4	21
82	3	4	2	3	5	2	19
83	4	4	4	4	5	4	25
84	4	4	2	2	5	4	21
85	5	4	4	4	4	5	26
86	5	5	2	2	5	5	24
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	3	4	5	3	25
89	2	4	2	2	5	5	20
90	5	4	4	4	4	5	26
91	2	4	2	2	4	4	18
92	5	5	3	2	5	4	24
93	4	4	2	2	5	4	21
94	3	4	2	3	5	2	19
95	4	4	4	4	5	4	25
96	4	4	2	2	5	4	21
97	5	4	4	4	4	5	26
98	4	4	3	3	4	4	22
99	5	5	3	2	4	4	23
100	2	4	2	2	4	2	16

101	4	4	3	3	4	2	20
102	4	5	3	3	5	4	24
103	5	4	3	2	4	4	22
104	4	4	3	3	5	5	24
105	5	4	4	4	4	5	26
106	5	4	2	2	5	3	21
107	4	3	3	2	5	5	22
108	4	5	2	3	4	5	23
109	4	2	2	3	4	4	19
110	3	2	2	2	5	2	16
111	3	2	2	2	5	2	16
112	5	5	2	2	5	5	24
113	5	5	5	5	5	5	30
114	5	5	3	4	5	3	25
115	2	4	2	2	5	5	20
116	4	4	3	3	4	4	22
117	5	5	3	2	4	4	23
118	2	4	2	2	4	2	16
119	4	4	2	2	4	4	20
120	4	3	3	2	3	3	18
121	4	5	3	4	4	3	23
122	5	5	3	3	5	2	23
123	3	3	2	3	4	4	19
124	5	5	3	4	5	5	27
125	4	4	3	3	4	2	20
126	4	5	3	3	5	4	24
127	5	4	3	2	4	4	22
128	4	4	3	3	5	5	24
129	5	4	4	4	4	5	26
130	5	4	4	4	4	5	26
131	2	4	2	2	4	4	18
132	5	5	3	2	5	4	24
133	4	4	2	2	5	4	21
134	3	4	2	3	5	2	19
135	4	4	4	4	5	4	25
136	4	4	2	2	5	4	21
137	5	4	4	4	4	5	26
138	4	4	3	3	4	4	22
139	5	5	3	2	4	4	23
140	2	4	2	2	4	2	16
141	4	4	3	3	4	2	20
142	4	5	3	3	5	4	24
143	5	4	3	2	4	4	22
144	4	4	3	3	5	5	24
145	5	4	4	4	4	5	26
146	5	4	2	2	5	3	21
147	4	3	3	2	5	5	22
148	4	5	2	3	4	5	23
149	4	2	2	3	4	4	19
150	5	5	5	5	5	5	30
Jumlah	612	616	420	426	674	579	3327

LAMPIRAN VII

Rekap Skor Angket Kualitas *Customer service* (Butir Valid)

Responden	Kualitas <i>Customer service</i>							Skor Total
	Butir Pertanyaan							
	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	5	4	4	4	5	4	30
3	4	5	4	4	4	4	4	29
4	5	5	4	5	5	4	5	33
5	5	5	5	5	3	4	4	31
6	4	4	4	4	3	3	4	26
7	4	5	4	4	5	5	5	32
8	5	5	4	4	4	4	5	31
9	5	5	5	5	5	4	4	33
10	5	5	5	5	5	4	5	34
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	4	4	4	4	5	4	30
13	5	4	4	4	4	4	4	29
14	5	5	5	5	4	4	5	33
15	4	5	4	5	4	4	4	30
16	4	4	4	4	3	5	5	29
17	5	5	4	4	4	4	4	30
18	4	4	4	4	3	3	3	25
19	4	4	4	4	4	4	2	26
20	5	5	4	4	4	4	4	30
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	4	5	4	4	5	4	31
23	4	4	5	5	5	5	5	33
24	5	5	5	5	5	4	5	34
25	4	4	4	4	4	3	3	26
26	4	4	4	4	4	5	4	29
27	5	5	5	5	5	4	4	33
28	4	4	3	4	3	4	4	26
29	4	5	4	4	5	4	4	30
30	5	5	5	5	5	4	4	33
31	5	5	5	5	5	4	5	34
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	5	4	4	4	5	4	30
34	4	5	4	4	4	4	4	29
35	5	5	4	5	5	4	5	33
36	5	5	5	5	3	4	4	31
37	4	4	4	4	3	3	4	26
38	4	5	4	4	5	5	5	32
39	5	5	4	4	4	4	5	31
40	5	5	5	5	5	4	4	33
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	5	4	4	4	5	4	30
43	4	5	4	4	4	4	4	29
44	5	5	4	5	5	4	5	33
45	5	5	5	5	3	4	4	31
46	4	4	4	4	3	3	4	26
47	4	5	4	4	5	5	5	32

48	5	5	4	4	4	4	5	31
49	5	5	5	5	5	4	4	33
50	5	5	5	5	5	4	5	34
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	5	4	4	4	4	5	4	30
53	5	4	4	4	4	4	4	29
54	5	5	5	5	4	4	5	33
55	4	5	4	5	4	4	4	30
56	4	4	4	4	3	5	5	29
57	5	5	4	4	4	4	4	30
58	4	4	4	4	3	3	3	25
59	4	4	4	4	4	4	2	26
60	4	4	4	4	4	4	2	26
61	5	5	4	4	4	4	4	30
62	5	5	5	5	5	5	5	35
63	5	4	5	4	4	5	4	31
64	4	4	5	5	5	5	5	33
65	5	5	5	5	5	4	5	34
66	4	4	4	4	4	3	3	26
67	4	4	4	4	4	5	4	29
68	5	5	5	5	5	4	4	33
69	4	4	3	4	3	4	4	26
70	4	5	4	4	5	4	4	30
71	5	5	5	5	5	4	4	33
72	5	5	5	5	5	4	5	34
73	4	4	4	4	4	4	2	26
74	5	5	4	4	4	4	4	30
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	4	5	4	4	5	4	31
77	4	4	5	5	5	5	5	33
78	5	5	5	5	5	4	5	34
79	4	4	4	4	4	3	3	26
80	4	4	4	4	4	5	4	29
81	5	5	5	5	5	4	4	33
82	4	4	3	4	3	4	4	26
83	4	5	4	4	5	4	4	30
84	5	5	5	5	5	4	4	33
85	5	5	5	5	5	4	5	34
86	5	5	4	4	4	4	4	30
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	4	5	4	4	5	4	31
89	4	4	5	5	5	5	5	33
90	5	5	5	5	5	4	5	34
91	4	4	4	4	4	3	3	26
92	4	4	4	4	4	5	4	29
93	5	5	5	5	5	4	4	33
94	4	4	3	4	3	4	4	26
95	4	5	4	4	5	4	4	30
96	5	5	5	5	5	4	4	33
97	5	5	5	5	5	4	5	34
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	5	4	4	4	5	4	30
100	4	5	4	4	4	4	4	29

101	5	5	5	5	5	4	5	34
102	5	5	5	5	5	5	5	35
103	5	4	4	4	4	5	4	30
104	5	4	4	4	4	4	4	29
105	5	5	5	5	4	4	5	33
106	4	5	4	5	4	4	4	30
107	4	4	4	4	3	5	5	29
108	5	5	4	4	4	4	4	30
109	4	4	4	4	3	3	3	25
110	4	4	4	4	4	4	2	26
111	4	4	4	4	4	4	2	26
112	5	5	4	4	4	4	4	30
113	5	5	5	5	5	5	5	35
114	5	4	5	4	4	5	4	31
115	4	4	5	5	5	5	5	33
116	4	4	4	4	4	4	4	28
117	4	5	4	4	4	5	4	30
118	4	5	4	4	4	4	4	29
119	5	5	4	5	5	4	5	33
120	5	5	5	5	3	4	4	31
121	4	4	4	4	3	3	4	26
122	4	5	4	4	5	5	5	32
123	5	5	4	4	4	4	5	31
124	5	5	5	5	5	4	4	33
125	5	5	5	5	5	4	5	34
126	5	5	5	5	5	5	5	35
127	5	4	4	4	4	5	4	30
128	5	4	4	4	4	4	4	29
129	5	5	5	5	4	4	5	33
130	5	5	5	5	5	4	5	34
131	4	4	4	4	4	3	3	26
132	4	4	4	4	4	5	4	29
133	5	5	5	5	5	4	4	33
134	4	4	3	4	3	4	4	26
135	4	5	4	4	5	4	4	30
136	5	5	5	5	5	4	4	33
137	5	5	5	5	5	4	5	34
138	4	4	4	4	4	4	4	28
139	4	5	4	4	4	5	4	30
140	4	5	4	4	4	4	4	29
141	5	5	5	5	5	4	5	34
142	5	5	5	5	5	5	5	35
143	5	4	4	4	4	5	4	30
144	5	4	4	4	4	4	4	29
145	5	5	5	5	4	4	5	33
146	4	5	4	5	4	4	4	30
147	4	4	4	4	3	5	5	29
148	5	5	4	4	4	4	4	30
149	4	4	4	4	3	3	3	25
150	4	4	4	4	5	4	4	29
Jumlah	680	690	653	661	637	631	630	4582

LAMPIRAN VIII

Rekap Skor Angket Tingkat Kebutuhan Nasabah (Butir Valid)

Responden	Kualitas Tingkat Kebutuhan Nasabah								Skor
	Butir Pertanyaan								
	17	19	20	21	22	23	24	Total	
1	2	3	2	2	4	4	4	21	
2	4	5	4	2	4	5	4	28	
3	4	4	4	4	4	4	4	28	
4	2	4	2	2	4	4	3	21	
5	4	4	4	3	4	3	4	26	
6	4	5	3	3	5	4	4	28	
7	4	4	4	2	4	4	5	27	
8	5	2	4	2	4	4	5	26	
9	4	5	4	3	4	4	4	28	
10	5	4	2	2	3	3	5	24	
11	5	4	4	4	4	4	5	30	
12	4	4	4	2	4	4	4	26	
13	5	4	4	4	4	4	5	30	
14	4	4	5	2	5	4	5	29	
15	4	4	4	3	4	4	5	28	
16	3	5	3	5	5	5	5	31	
17	4	4	4	4	4	5	2	27	
18	3	4	4	4	2	4	4	25	
19	3	4	2	4	4	4	5	26	
20	2	4	4	3	5	5	5	28	
21	4	4	4	4	4	4	4	28	
22	2	4	3	3	4	4	5	25	
23	1	4	2	3	2	2	5	19	
24	5	5	4	5	5	4	4	32	
25	4	4	4	4	4	4	5	29	
26	2	3	3	2	3	4	4	21	
27	2	4	5	3	4	4	4	26	
28	3	3	4	2	4	4	2	22	
29	2	4	4	2	4	4	4	24	
30	2	4	5	3	4	4	5	27	
31	5	5	4	5	5	4	4	32	
32	2	3	2	2	4	4	4	21	
33	4	5	4	2	4	5	4	28	
34	4	4	4	4	4	4	4	28	
35	2	4	2	2	4	4	3	21	
36	4	4	4	3	4	3	4	26	
37	4	5	3	3	5	4	4	28	
38	4	4	4	2	4	4	5	27	
39	5	2	4	2	4	4	5	26	
40	4	5	4	3	4	4	4	28	
41	2	3	2	2	4	4	4	21	
42	4	5	4	2	4	5	4	28	
43	4	4	4	4	4	4	4	28	
44	2	4	2	2	4	4	3	21	
45	4	4	4	3	4	3	4	26	
46	4	5	3	3	5	4	4	28	
47	4	4	4	2	4	4	5	27	

48	5	2	4	2	4	4	5	26
49	4	5	4	3	4	4	4	28
50	5	4	2	2	3	3	5	24
51	5	4	4	4	4	4	5	30
52	4	4	4	2	4	4	4	26
53	5	4	4	4	4	4	5	30
54	4	4	5	2	5	4	5	29
55	4	4	4	3	4	4	5	28
56	3	5	3	5	5	5	5	31
57	4	4	4	4	4	5	2	27
58	3	4	4	4	2	4	4	25
59	3	4	2	4	4	4	4	25
60	3	4	2	4	4	4	5	26
61	2	4	4	3	5	5	5	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	2	4	3	3	4	4	5	25
64	1	4	2	3	2	2	5	19
65	5	5	4	5	5	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	5	29
67	2	3	3	2	3	4	4	21
68	2	4	5	3	4	4	4	26
69	3	3	4	2	4	4	2	22
70	2	4	4	2	4	4	4	24
71	2	4	5	3	4	4	5	27
72	5	5	4	5	5	4	4	32
73	3	4	2	4	4	4	5	26
74	2	4	4	3	5	5	5	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	2	4	3	3	4	4	5	25
77	1	4	2	3	2	2	5	19
78	5	5	4	5	5	4	4	32
79	4	4	4	4	4	4	5	29
80	2	3	3	2	3	4	4	21
81	2	4	5	3	4	4	4	26
82	3	3	4	2	4	4	2	22
83	2	4	4	2	4	4	4	24
84	2	4	5	3	4	4	5	27
85	5	5	4	5	5	4	5	33
86	2	4	4	3	5	5	5	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	2	4	3	3	4	4	5	25
89	1	4	2	3	2	2	5	19
90	5	5	4	5	5	4	4	32
91	4	4	4	4	4	4	5	29
92	2	3	3	2	3	4	4	21
93	2	4	5	3	4	4	4	26
94	3	3	4	2	4	4	2	22
95	2	4	4	2	4	4	4	24
96	2	4	5	3	4	4	5	27
97	5	5	4	5	5	4	4	32
98	2	3	2	2	4	4	4	21
99	4	5	4	2	4	5	4	28
100	4	4	4	4	4	4	4	28

101	5	4	2	2	3	3	5	24
102	5	4	4	4	4	4	5	30
103	4	4	4	2	4	4	4	26
104	5	4	4	4	4	4	5	30
105	4	4	5	2	5	4	5	29
106	4	4	4	3	4	4	5	28
107	3	5	3	5	5	5	5	31
108	4	4	4	4	4	5	2	27
109	3	4	4	4	2	4	4	25
110	3	4	2	4	4	4	4	25
111	3	4	2	4	4	4	5	26
112	2	4	4	3	5	5	5	28
113	4	4	4	4	4	4	4	28
114	2	4	3	3	4	4	5	25
115	1	4	2	3	2	2	4	18
116	2	3	2	2	4	4	4	21
117	4	5	4	2	4	5	4	28
118	4	4	4	4	4	4	4	28
119	2	4	2	2	4	4	3	21
120	4	4	4	3	4	3	4	26
121	4	5	3	3	5	4	4	28
122	4	4	4	2	4	4	5	27
123	5	2	4	2	4	4	5	26
124	4	5	4	3	4	4	4	28
125	5	4	2	2	3	3	5	24
126	5	4	4	4	4	4	5	30
127	4	4	4	2	4	4	4	26
128	5	4	4	4	4	4	5	30
129	4	4	5	2	5	4	5	29
130	5	5	4	5	5	4	4	32
131	4	4	4	4	4	4	5	29
132	2	3	3	2	3	4	4	21
133	2	4	5	3	4	4	4	26
134	3	3	4	2	4	4	2	22
135	2	4	4	2	4	4	4	24
136	2	4	5	3	4	4	5	27
137	5	5	4	5	5	4	4	32
138	2	3	2	2	4	4	4	21
139	4	5	4	2	4	5	4	28
140	4	4	4	4	4	4	4	28
141	5	4	2	2	3	3	5	24
142	5	4	4	4	4	4	5	30
143	4	4	4	2	4	4	4	26
144	5	4	4	4	4	4	5	30
145	4	4	5	2	5	4	5	29
146	4	4	4	3	4	4	5	28
147	3	5	3	5	5	5	5	31
148	4	4	4	4	4	5	2	27
149	3	4	4	4	2	4	4	25
150	5	5	5	5	4	4	4	32
Jumlah	516	605	546	466	600	600	643	3976

LAMPIRAN IX

Rekap Skor Angket Citra Pegadaian Syariah (Butir Valid)

Responden	Citra Pegadaian Syariah							Skor Total
	Butir Pertanyaan							
	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	2	2	4	24
2	5	4	5	4	2	2	5	27
3	5	5	5	5	5	1	5	31
4	5	5	5	4	2	1	2	24
5	3	5	3	5	2	1	2	21
6	3	4	4	4	2	4	4	25
7	5	5	5	5	2	2	3	27
8	5	5	5	5	1	1	4	26
9	5	4	4	5	3	3	4	28
10	4	5	5	5	2	2	4	27
11	5	5	5	5	2	2	4	28
12	5	4	4	4	2	1	2	22
13	4	4	4	4	4	4	2	26
14	5	5	5	5	2	3	3	28
15	5	5	5	5	2	1	4	27
16	5	5	5	5	4	3	5	32
17	5	5	4	5	3	2	4	28
18	4	2	4	4	2	2	5	23
19	3	4	5	4	2	3	5	26
20	5	5	5	1	2	2	5	25
21	5	4	4	4	4	4	4	29
22	5	5	5	4	3	2	5	29
23	5	5	5	5	5	1	5	31
24	4	5	5	4	5	4	4	31
25	4	4	4	4	4	4	5	29
26	4	4	4	2	2	3	5	24
27	5	5	5	4	2	5	4	30
28	5	5	5	5	1	3	5	29
29	5	5	5	5	5	2	5	32
30	5	5	5	4	2	5	5	31
31	4	5	5	4	5	4	2	29
32	4	4	4	4	2	2	4	24
33	5	4	5	4	2	2	5	27
34	5	5	5	5	5	1	5	31
35	5	5	5	4	2	1	2	24
36	3	5	3	5	2	1	2	21
37	3	4	4	4	2	4	4	25
38	5	5	5	5	2	2	3	27
39	5	5	5	5	1	1	4	26
40	5	4	4	5	3	3	2	26
41	4	4	4	4	2	2	4	24
42	5	4	5	4	2	2	5	27
43	5	5	5	5	5	1	5	31
44	5	5	5	4	2	1	2	24
45	3	5	3	5	2	1	2	21
46	3	4	4	4	2	4	4	25
47	5	5	5	5	2	2	3	27
48	5	5	5	5	1	1	4	26

49	5	4	4	5	3	3	4	28
50	4	5	5	5	2	2	4	27
51	5	5	5	5	2	2	4	28
52	5	4	4	4	2	1	2	22
53	4	4	4	4	4	4	2	26
54	5	5	5	5	2	3	3	28
55	5	5	5	5	2	1	4	27
56	5	5	5	5	4	3	5	32
57	5	5	4	5	3	2	4	28
58	4	2	4	4	2	2	5	23
59	3	4	5	4	2	3	5	26
60	3	4	5	4	2	3	5	26
61	5	5	5	1	2	2	5	25
62	5	4	4	4	4	4	4	29
63	5	5	5	4	3	2	5	29
64	5	5	5	5	5	1	5	31
65	4	5	5	4	5	4	4	31
66	4	4	4	4	4	4	5	29
67	4	4	4	2	2	3	5	24
68	5	5	5	4	2	5	4	30
69	5	5	5	5	1	3	5	29
70	5	5	5	5	5	2	5	32
71	5	5	5	4	2	5	5	31
72	4	5	5	4	5	4	5	32
73	3	4	5	4	2	3	5	26
74	5	5	5	1	2	2	5	25
75	5	4	4	4	4	4	4	29
76	5	5	5	4	3	2	5	29
77	5	5	5	5	5	1	5	31
78	4	5	5	4	5	4	4	31
79	4	4	4	4	4	4	5	29
80	4	4	4	2	2	3	5	24
81	5	5	5	4	2	5	4	30
82	5	5	5	5	1	3	5	29
83	5	5	5	5	5	2	5	32
84	5	5	5	4	2	5	5	31
85	4	5	5	4	5	4	5	32
86	5	5	5	1	2	2	5	25
87	5	4	4	4	4	4	4	29
88	5	5	5	4	3	2	5	29
89	5	5	5	5	5	1	5	31
90	4	5	5	4	5	4	4	31
91	4	4	4	4	4	4	5	29
92	4	4	4	2	2	3	5	24
93	5	5	5	4	2	5	4	30
94	5	5	5	5	1	3	5	29
95	5	5	5	5	5	2	5	32
96	5	5	5	4	2	5	5	31
97	4	5	5	4	5	4	2	29
98	4	4	4	4	2	2	4	24
99	5	4	5	4	2	2	5	27
100	5	5	5	5	5	1	4	30
101	4	5	5	5	2	2	4	27
102	5	5	5	5	2	2	4	28

103	5	4	4	4	2	1	2	22
104	4	4	4	4	4	4	2	26
105	5	5	5	5	2	3	3	28
106	5	5	5	5	2	1	4	27
107	5	5	5	5	4	3	5	32
108	5	5	4	5	3	2	4	28
109	4	2	4	4	2	2	5	23
110	3	4	5	4	2	3	5	26
111	3	4	5	4	2	3	5	26
112	5	5	5	1	2	2	5	25
113	5	4	4	4	4	4	4	29
114	5	5	5	4	3	2	5	29
115	5	5	5	5	5	1	2	28
116	4	4	4	4	2	2	4	24
117	5	4	5	4	2	2	5	27
118	5	5	5	5	5	1	5	31
119	5	5	5	4	2	1	2	24
120	3	5	3	5	2	1	2	21
121	3	4	4	4	2	4	4	25
122	5	5	5	5	2	2	3	27
123	5	5	5	5	1	1	4	26
124	5	4	4	5	3	3	4	28
125	4	5	5	5	2	2	4	27
126	5	5	5	5	2	2	4	28
127	5	4	4	4	2	1	2	22
128	4	4	4	4	4	4	2	26
129	5	5	5	5	2	3	5	30
130	4	5	5	4	5	4	4	31
131	4	4	4	4	4	4	5	29
132	4	4	4	2	2	3	5	24
133	5	5	5	4	2	5	4	30
134	5	5	5	5	1	3	5	29
135	5	5	5	5	5	2	5	32
136	5	5	5	4	2	5	5	31
137	4	5	5	4	5	4	2	29
138	4	4	4	4	2	2	4	24
139	5	4	5	4	2	2	5	27
140	5	5	5	5	5	1	4	30
141	4	5	5	5	2	2	4	27
142	5	5	5	5	2	2	4	28
143	5	4	4	4	2	1	2	22
144	4	4	4	4	4	4	2	26
145	5	5	5	5	2	3	3	28
146	5	5	5	5	2	1	4	27
147	5	5	5	5	4	3	5	32
148	5	5	4	5	3	2	4	28
149	4	2	4	4	2	2	3	21
150	3	4	4	3	3	3	3	23
Jumlah	680	686	694	638	421	386	609	4114

LAMPIRAN X

OUTPUT REGRESI BERGANDA

Dependent Variable: KPTSN

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:21

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	11.06945	3.663290	3.021723	0.0030
CUSTOMER SERVICE	0.589057	0.098548	5.977363	0.0000
KBTN	0.283956	0.077133	3.681392	0.0003
CTR	-0.358972	0.098017	-3.662349	0.0003
R-squared	0.599346	Mean dependent var		28.42000
Adjusted R-squared	0.599968	S.D. dependent var		3.863910
S.E. of regression	3.357798	Akaike info criterion		5.286753
Sum squared resid	1646.122	Schwarz criterion		5.367036
Log likelihood	-392.5064	F-statistic		17.10060
Durbin-Watson stat	1.999247	Prob(F-statistic)		0.000000



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XI

UJI MULTIKOLINIERITAS

Dependent Variable: CUSTOMER SERVICE

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:16

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	19.61564	2.604328	7.531941	0.0000
CTR	0.432445	0.073874	5.853777	0.0000
KBTN	0.034145	0.064494	0.529430	0.5973
R-squared	0.212115	Mean dependent var		34.50000
Adjusted R-squared	0.201395	S.D. dependent var		3.144720
S.E. of regression	2.810269	Akaike info criterion		4.924235
Sum squared resid	1160.949	Schwarz criterion		4.984448
Log likelihood	-366.3176	F-statistic		19.78767
Durbin-Watson stat	1.373001	Prob(F-statistic)		0.000000

Dependent Variable: KBTN

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:18

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	18.39422	3.611452	5.093304	0.0000
CUSTOMER SERVICE	0.055737	0.105278	0.529430	0.5973
CTR	0.303605	0.101775	2.983102	0.0033
R-squared	0.245232	Mean dependent var		30.04667
Adjusted R-squared	0.271446	S.D. dependent var		3.726086
S.E. of regression	3.590512	Akaike info criterion		5.414264
Sum squared resid	1895.091	Schwarz criterion		5.474476
Log likelihood	-403.0698	F-statistic		6.732299
Durbin-Watson stat	1.855162	Prob(F-statistic)		0.001594

Dependent Variable: CTR

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:20

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	11.31610	2.937864	3.851812	0.0002
CUSTOMER SERVICE	0.437143	0.074677	5.853777	0.0000
KBTN	0.188012	0.063026	2.983102	0.0033
R-squared	0.255671	Mean dependent var		32.04667
Adjusted R-squared	0.245544	S.D. dependent var		3.252953
S.E. of regression	2.825495	Akaike info criterion		4.935041
Sum squared resid	1173.563	Schwarz criterion		4.995254
Log likelihood	-367.1281	F-statistic		25.24671
Durbin-Watson stat	1.231104	Prob(F-statistic)		0.000000

LAMPIRAN XII

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	0.696212	Probability	0.500140
Obs*R-squared	1.436550	Probability	0.487593

Test Equation:

Dependent Variable: RESID

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:22

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-1.039008	3.780589	-0.274827	0.7838
CUSTOMER SERVICE	-0.021438	0.100461	-0.213395	0.8313
KBTN	-0.002639	0.079382	-0.033248	0.9735
CTR	0.057677	0.111463	0.517452	0.6056
RESID(-1)	-0.038805	0.091133	-0.425812	0.6709
RESID(-2)	-0.106735	0.092963	-1.148137	0.2528
R-squared	0.009577	Mean dependent var	-1.67E-15	
Adjusted R-squared	-0.024813	S.D. dependent var	3.323823	
S.E. of regression	3.364807	Akaike info criterion	5.303796	
Sum squared resid	1630.357	Schwarz criterion	5.424221	
Log likelihood	-391.7847	F-statistic	0.278485	
Durbin-Watson stat	1.924826	Prob(F-statistic)	0.924302	



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XIII

UJI AUTOKORELASI

ARCH Test:

F-statistic	0.878513	Probability	0.350147
Obs*R-squared	0.885176	Probability	0.346788

Test Equation:

Dependent Variable: RESID^2

Method: Least Squares

Date: 07/22/05 Time: 14:24

Sample(adjusted): 2 150

Included observations: 149 after adjusting endpoints

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	11.89908	1.597347	7.449276	0.0000
RESID^2(-1)	-0.080663	0.086060	-0.937290	0.3501
R-squared	0.005941	Mean dependent var		11.04539
Adjusted R-squared	-0.000822	S.D. dependent var		16.01123
S.E. of regression	16.01781	Akaike info criterion		8.398611
Sum squared resid	37715.80	Schwarz criterion		8.438932
Log likelihood	-623.6965	F-statistic		0.878513
Durbin-Watson stat	1.940482	Prob(F-statistic)		0.350147



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XIV

CURRICULUM VITAE

Nama : Dwi Nur Sholichah

TTL : Boyolali, 31 Agustus 1983

Alamat : Jl. Bimokurdo No. 51 Sapen

Nama Orang Tua :

Ayah : Biyanto

Ibu : Sri Kwatini

Pekerjaan : Petani

Alamat Orang Tua : Plumutan, Salakan Teras, Boyolali, Jawa Tengah

Pendidikan:

1. MIN Pengging masuk tahun 1989
2. MTsN Popongan masuk tahun 1995
3. SMUN 1 Teras Boyolali masuk tahun 1998
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masuk tahun 2001

Pengalaman Organisasi:

1. Anggota Kopma UIN Sunan Kalijaga
2. Anggota ForSEI UIN Sunan Kalijaga