

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



17 0402 0149

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAM ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:
Akbar Sabani, S.EI., M.E

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAM ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Riska
NIM : 17 0402 0149
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pertanyaan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh akan dibatalkan.

Demikian pertanyaan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 28 Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan

The image shows a circular official stamp of IAIN Palopo. The stamp contains the text "IAIN PALOPO" and "KEMENTERIAN AGAMA RI". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink that reads "Riska".

Riska
NIM: 17 0402 0149

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang ditulis oleh Riska Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0149, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 26 April 2022 Miladiyah bertepatan dengan 24 Ramadhan 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Palopo, 11 Mei 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy | Penguji I | () |
| 4. Ishak, S.E.I., M.E.I | Penguji II | () |
| 5. Akbar Sabani, S.E.I., M.E | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M, M.M
NIP 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (ا ما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugraahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Produk Rahn dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dan penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada kedua orangtuaku tercinta Ayahanda Alm. Muhammad Tang dan ibunda Insana yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof Dr. Abdul Pirol, M.Ag, beserta Wakil Rektor I H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E, M.M, dan Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menuntut ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Dr.Hj. Ramlah Makkulase, MM, Wakil Dekan I Muhammad. Ruslan Abdullah, S.E.I.,M.A, Wakil Dekan II Tadjuddin, CAPM., SE., Ak., CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H.,M.H yang membina dan mengembangkan FEBI menjadi fakultas terbaik.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Hendra Safri, S.E.,M.M yang telah banyak mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen Pembimbing Akbar Sabani, S.EL, M.E yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy dan Dosen Penguji II Ishak, S.E.I., M.E.I yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Penasehat Akademik, Dr. Rahmawati, M.Ag yang telah memberi motivasi untuk terus giat dan sabar dalam menuntut ilmu.
7. Para Bapak/Ibu dosen dan Staff IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan ruang penulis selama berada di IAIN Palopo serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan dan karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan ruang dan pelayanan untuk penulis mengumpulkan studi kepustakaan.
9. Kepada Bapak Recky Rendi Derozari selaku pimpinan Pegadaian Syariah Luwu beserta Staffnya yang telah memberikan informasi yang di butuhkan penulis hingga selesai penyusunan skripsi ini.
10. Kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang telah membantu dan bekerja sama dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada saudara dan saudariku Syahril, Risaldi, Nur Anita dan seluruh keluarga yang selama ini membantu baik materi maupun non materi serta doa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
12. Kepada Sahabat-sahabatku Reski Widyasari, Nuriana, Serlina B, Hadijah, Citra Wulandari, S.E dan Hamrina, S.E, Sartika B dan Murniati Panting yang selalu memberikan motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
13. Semua teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah terutama angkatan 2017 (khususnya kelas D) yang selama ini membantu serta sanantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Swt dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya. Aamiin

Palopo, 28 Maret 2022



Riska

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

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

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أَوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَ : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... اَ... يَ	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ... يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ... يِو	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعَمَّ : *nu''ima*

عَدُوَّ : *„aduwwu*

Jika huruf ع ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī).

Contoh:

عَلِيٍّ : *‘Alī* (bukan *‘Aliyy* atau *‘Aly*)

عَرَبِيٍّ : *‘Arabī* (bukan *‘Arabiyy* atau *‘Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafẓ al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf

hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ dīnullāh billāh

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ hum fī raḥmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qur‘ān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
Naṣr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Hāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Hāmīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	= subḥānahū wa ta'ālā
Saw.	= ṣallallāhū 'alaihi wa sallam
as	= 'alaihi al-salām
ra	= radiallāhu 'anhu
H	= Hijrah
M	= Masehi
QS .../...: 283	= QS al-Baqarah/2: 283
HR	= Hadis Riwayat
RI	= Republik Indonesia
No.	= Nomor
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
IAIN	= Institut Agama Islam Negeri
MI	= Madrasah Ibtidaiyah
MTS	= Madrasah Tsanawiyah
MA	= Madrasah Aliyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR HADIS	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xxii
ABSTRAK	xxiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI	 9
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis Penelitian	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	35
H. Teknik Analisis Data.....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 41

A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS Al-Baqarah :283	21
---------------------------------------	----



IAIN PALOPO

DAFTAR HADIS

Hadits tentang Rahn	22
---------------------------	----



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nasabah Pegadaian Syariah	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Skala Likers	33
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Pernyataan	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	51
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Pelayanan	54
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Regresi Berganda	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Persial (Uji-T)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i>	60



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Surat Keputusan

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

SPSS : *Statistical Package for Social Science*

VIF : Variabel Inflation Factor

Sig : Signifikan

H_0 : Hipotesis Nol

H_1 : Hipotesis Satu

X : Variabel independen

Y : Variabel Dependen

a : Konstanta

b_1 & b_2 : Koefisien regresi

x : Kali

< : Kurang dari

> : Lebih dari

= : Sama dengan

+

% : Persen



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Riska, 2022. “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Akbar Sabani.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu; untuk mendeskripsikan pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu; untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasinya yakni Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling* dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 98 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan pembagian kuesioner/angket kepada responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya $4,349 > 1,985$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. 2) Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $5,142 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. 3) Variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan nilai F_{hitung} sebesar $54,535 > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. 4) Variabel kualitas produk dan pelayanan berkontribusi secara bersama-sama terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu sebesar 53,4% sedangkan sisanya tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Peningkatan Jumlah Nasabah

IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang rata-rata masyarakatnya beragama Islam, oleh karena itu sistem perekonomian harusnya didasarkan pada prinsip-prinsip Islam yang diatur dalam Al-Qur'an dan hadits. Dalam Islam kita diperintahkan saling tolong-menolong dalam segala tindakan, termasuk dalam transaksi ekonomi yaitu dengan memberikan pinjaman. Segala bentuk pinjaman yang diberikan tidak menimbulkan kerugian, maka kreditur (orang yang memberi pinjaman) diperbolehkan untuk meminta suatu barang dari debitur (orang yang diberi pinjaman) untuk dijadikan jaminan atas barang yang telah dipinjamkan.

Lembaga keuangan semakin penting dan mengalami perkembangan misalnya sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana dengan yang membutuhkan dana. Lembaga keuangan ada dua jenis yaitu Lembaga keuangan bank dan Lembaga keuangan non bank. Pegadaian Syariah adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang mencoba memberikan layanan pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan.¹

Menurut Soemitra, tujuan utama rahn adalah untuk menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan pinjaman uang berdasarkan hukum gadai. pekerjaan ini dirancang untuk membantu masyarakat agar tidak menjadi korban rentenir. Pegadaian syariah dioperasikan di bawah prinsip syariah,

¹Syifa Zakia Nurlatifah and R. Masykur, "Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mounth (WOM) dan Produk Pembiayaan Syariah terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM)," *Jurnal Manajemen Indonesia* 14, no. 2 (2017), 164. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/115>.

sehingga sangat bermanfaat bagi masyarakat Muslim yang waspada terhadap riba. Produk berbasis syariah, misalnya tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk riba, memerlukan uang sebagai alat tukar dari pada komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis dengan imbalan atas jasa atau bagi hasil.²

Pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan alternatif bagi nasabah guna menetapkan pilihan dalam pembiayaan disektor riil. Biasanya kalangan yang berhubungan dengan pegadaian syariah adalah Masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan margin yang rendah. Karena itulah pegadaian syariah harus lebih akomodatif dalam menyelesaikan persoalan ekonomi.³ Dengan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang mengesahkan pinjaman dengan menggadaikan barang-barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn, semakin mengukuhkan eksistensi Pegadaian Syariah.⁴

PT Pegadaian (Persero) Mencatatkan pertumbuhan nasabah ditahun 2019 adalah 13,8 juta orang kemudian meningkat sebesar 21,4% dari 15 juta orang pada 30 Juni 2020 menjadi 18 juta orang pada Juni 2021. Peningkatan nasabah ini berdampak pada peningkatan omzet usaha gadai yang tumbuh 6,1%

²Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Dua*, (Jakarta: PRENADAMEDIA,2016), 400.

³Teni Rubiyanti, “Analisis Pengaruh Jumlah Nasabah, Pendapatan dan Harga Emas terhadap tingkat Penyaluran Gadai Syariah (Rahn) PT Pegadaian (Persero) Per Tahun 2012-2017”, *JurnalJESKaPe*. Vol. 2 No. 1 (2019), 35. <https://ejurnal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/jeskape/article/view/439>

⁴Mela Tiyas Wijayanti, “Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian dalam Gadai Emas”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 17, No.1 (2020), 102. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magistermanajemen/article/view/2345>.

dari Rp. 75,57 triliun menjadi Rp. 80,18 triliun. Perputaran gadai konvensional mengalami peningkatan omzet 5,9% dari 64,21 triliun menjadi 67,98 triliun, sedangkan Rahn mengalami peningkatan 7,4% dari 11,36 triliun menjadi 12,3 triliun.⁵ Hal ini membuktikan bahwa pegadaian telah mencapai kinerja yang positif dan mengalami peningkatan yang sangat baik. Dari hasil observasi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, diperoleh data dari nasabah Pegadaian Syariah.

Tabel 1.1 Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	4.625
2020	5.260
2021	5.580

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam tiga tahun ini perkembangan jumlah nasabah Produk Pegadaian Syariah Cabang Luwu mengalami peningkatan.⁶ Akan tetapi yang menjadi masalah adalah peningkatan jumlah nasabah ditahun 2020-2021 tidak begitu tinggi padahal Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah satu-satunya Pegadaian yang berbasis syariah. Adapun yang menjadi kendala pegadaian syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah semakin banyaknya Lembaga Keuangan Syariah khususnya Perbankan Syariah yang menawarkan produk yang sama yaitu gadai syariah sehingga menciptakan tingkat persaingan yang cukup ketat, untuk menghadapi persaingan pegadaian syariah

⁵Pegadaian, “Dua Tahun Pandemi Nasabah Pegadaian Bertambah 3 Juta Orang”, 12 Agustus 2021, <https://pegadaian.co.id/berita/329/dua-tahun-pandemi-nasabah-pegadaian-bertambah-3-juta-orang> , diakses tanggal 11 Desember 2021.

⁶Bapak Hardiansyah, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu, 13 September 2021.

perlu melakukan upaya untuk mempertahankan. Strategi yang baik untuk meningkatkan jumlah nasabah salah satunya adalah faktor produk terbaik dan pelayanan yang memuaskan.

Kualitas Produk adalah strategi penting yang harus dimiliki pegadaian syariah seperti keuntungan yang ditawarkan harus didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan nasabah dan juga faktor subjektif mereka. Dalam penelitian Rioni Mahbengi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷ Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan Pegadaian Syariah maka nasabah semakin merasa puas terhadap produk yang ada di Pegadaian Syariah. Dalam penelitian Nirlia dkk juga menyatakan bahwa keunggulan produk terutama produk rahn berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah diingat oleh nasabah, apabila pelayanan dapat memuaskan nasabah maka nasabah pasti akan melakukan transaksi kembali jika tidak maka sebaliknya nasabah tidak akan kembali. Pelayanan juga sebagai usaha untuk mewujudkan keamanan terhadap nasabah agar nasabah merasa mempunyai nilai lebih untuk diharapkan. Dalam penelitian Ani Maftuhah menyatakan bahwa ada pengaruh positif pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah akan tetapi jumlahnya tidak besar maka Pegadaian

⁷Rioni Mahbengi, "Analisis Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan," *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2019), 64.

syariah masih perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya.⁸ Dan dalam penelitian Ance Marsheres menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.⁹

Pegadaian Syariah Cabang Luwu merupakan salah satu BUMN yang harus berfungsi dengan baik, artinya harus mampu menjaring nasabah dengan produk terbaik dan memenuhi pelayanan secara profesional. Jika nasabah mendapatkan pelayanan yang buruk, tidak menutup kemungkinan pegadaian syariah di seluruh Indonesia akan tercoreng. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah harus memperhatikan harapan dan tujuan nasabah agar dapat bersaing.

Peningkatan jumlah nasabah senantiasa dilakukan agar nasabah yang dilayani merasa nyaman dan puas terhadap kinerja pelayanan pegawai sehingga menimbulkan loyalitas nasabah. Banyaknya jumlah nasabah dengan sikap uang berbeda akan menimbulkan kesulitan dalam upaya mewujudkan sistem pelayanan yang memuaskan nasabah. keluhan-keluhan tersebut akan selalu ada jika tidak ada perbaikan dalam pelayanan pegadaian syariah itu sendiri. Apabila pegadaian syariah memasarkan produk sesuai dengan syariat islam dan kendala yang dialami dihadapkan pada etika pelayanan syariah maka akan menunjukkan peningkatan nasabah setiap tahunnya.¹⁰

⁸Ani Maftuhah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan" *Skripsi* (STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020), 62.

⁹Ance Marsheres, "Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap peningkatan jumlah Nasabah pada BMT Al-Muawannah," *Skripsi* (IAIN Bengkulu, 2019), 72.

¹⁰Nelly Rahmatullah dan Uswatun Hasanah, "Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah ditinjau dari Perspektif Islam", *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, Vol. 1 No. (2020), 30. <http://ejournal.iainda.ac.id/index.php/JESDar/article/view/630>.

Peningkatan Jumlah Nasabah adalah suatu proses untuk menambah atau meningkatkan jumlah penggunaan jasa dan produk pembeli yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Sehingga dengan bertambahnya jumlah nasabah dalam suatu perusahaan maka perusahaan tersebut juga akan berkembang.¹¹ Jumlah Nasabah kadang bisa bertambah tapi bisa juga turun, tergantung pendekatan atau strategi pegadaian syariah dalam menentukan atau mempertahankan jumlah nasabahnya. Berdasarkan uraian diatas penulis kemudian tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu?
3. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu?

¹¹Wian Widhiani dan Wawan Oktriawan, “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pegadaian (Persero) Syariah Veteran Purwakarta),” *Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah* Vo. 7 No. 2 (2021), 130. <http://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Shar-e/article/view/643>

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pegadaian Syariah, nasabah maupun penulis sendiri. Adapun manfaat penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi titik awal untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, serta sebagai bahan pemahaman terhadap teori yang didapat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Untuk berbagi pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

b. Bagi pihak pegadaian

Memberikan saran, evaluasi dan pertimbangan kepada Pegadaian Syariah Cabang Luwu khususnya dalam menghadapi nasabah yang meningkat jumlahnya.

c. Bagi nasabah

Dapat dimanfaatkan dengan baik dalam memberikan informasi tentang Pegadaian Syariah Cabang Luwu.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang Relevan

Berdasarkan hasil penelitian yang akan dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan acuan. Selain itu untuk menghindari asumsi kesamaan penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian itu adalah :

Rioni Mahbengi, dengan judul *“Analisis Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan”* tahun 2019 menunjukkan bahwa pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} pelayanan $2,208 > t_{tabel}$ 2,028 dan kualitas produk $3,063 > t_{tabel}$ 2,028 serta secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 66,8%.¹² Persamaan penelitian keduanya sama-sama menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan variabel dependen (Y). Penelitian Rioni Mahbengi membahas tentang kepuasan nasabah sedangkan penulis membahas tentang peningkatan jumlah nasabah.

Ance Marsheres, dengan judul *“Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah BMT Al-Munawarah”* tahun 2019 hasil

¹²Rioni Mahbengi, “Analisis Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2019), 62

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,051 dan signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Dengan Nilai koefisien determinasi variabel pelayanan dan promosi terhadap variabel peningkatan jumlah nasabah sebesar 17,6%.¹³ Persamaan penelitian keduanya sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan pada variabel independennya (X), dimana penelitian penulis menggunakan variabel Kualitas Produk dan Pelayanan sedangkan penelitian Ance Marsheres menggunakan Variabel Promosi dan Pelayanan.

Ani Maftuhah, dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan”* tahun 2020 hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan dengan nilai t_{hitung} 1,966 > t_{tabel} 1,681 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 8,8% dan sisanya 91,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Maka dari itu PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah memiliki wawasan yang baik.¹⁴ Persamaan penelitian keduanya sama-sama menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan juga variabel independennya, dimana penelitian penulis menggunakan

¹³Ance Marsheres, “Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap peningkatan jumlah Nasabah pada BMT Al-Muawanah,” *Skripsi* (IAIN Bengkulu, 2019), 72

¹⁴Ani Maftuhah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan” *Skripsi* (STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020), 62

dua variabel independen (X) yaitu Kualitas produk dan pelayanan sedangkan Ani Maftuhah hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan.

Nirlia Okta Wirda dkk, dengan judul “*Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagam Raya*” tahun 2021 menunjukkan keunggulan produk berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah gadai emas (rahn) pada PT. Bank Aceh Syariah Jeuram Nagam Raya dengan nilai $t_{hitung} 10,749 > t_{tabel} 1,987$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa variabel promosi dan keunggulan produk berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan nilai koefisien determinasi 0,580 atau 58%.¹⁵ Persamaan penelitian kedua sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Kemudian perbedaanya terletak pada lokasi, waktu penelitian dan salah satu variabel independennya (X) dimana penelitian Nirlia Okta Wirda dkk menggunakan variabel promosi sedangkan penulis tidak.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian sebelumnya belum ada yang membahas secara bersama-sama tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah seperti yang kita ketahui bahwa pegadaian syariah cukup mengalami peningkatan di tahun 2019-2021, Namun, sangat penting untuk diketahui apakah peningkatan tersebut di pengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan ataukah di pengaruhi faktor lain.

¹⁵Nirlia Okta Wirda, Israk Ahmadsyah dan Evriyenni, “Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagam Raya”, *Jurnal Ekonomi Regional Unimal*, Vol. 4 No. 3 (2021), 15. https://ojs.unimal.ac.id/ekonomi_regional/article/view/6599

B. Landasan Teori

1. Kualitas Produk

a. Definisi Produk

Menurut Kasmir Produk dapat berupa barang (berwujud) yaitu barang yang dapat dipegang, dilihat dan dirasa sebelum dibeli seperti buku dan lain-lain sedangkan jasa (tidak berwujud) berupa barang yang tidak dapat dirasa sebelum membeli, yaitu jasa yang dapat disediakan seperti tempat kegiatan, dan lain-lain.¹⁶ Menurut Kotler dan Amstrong Produk ialah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya termasuk daya tahan, ketergantungan, kemudahan pengoperasian, akurasi, dan fitur produk lainnya semuanya berkontribusi pada kapasitas produk untuk mencapai fungsinya.¹⁷ Dalam Islam, produk adalah bahan yang dapat dipakai atau digunakan, bermanfaat dan dihargai, untuk memberikan manfaat materi, moral, dan spiritual kepada nasabah. Dalam pandangan Islam, sesuatu yang tidak bernilai bukanlah produk.¹⁸

Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya. Suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain baik dari segi kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, pelayanan, garansi, dan rasa agar

¹⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003),186.

¹⁷Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 283.

¹⁸Muhammad Hilmi Hezein, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan”, *Skripsi* (IAIN Padangsidempuan), 2018, 23.

dapat menarik minat nasabah untuk mencoba dan membeli produk tersebut.¹⁹

Menurut definisi di atas, produk sangat penting bagi perusahaan karena tanpa itu, perusahaan tidak akan dapat menjalankan bisnis. Nasabah akan membeli suatu produk jika mereka yakin cocok, maka produk tersebut harus disesuaikan dengan preferensi atau kebutuhan nasabah agar pemasaran produk berhasil. Semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh produsen kepada konsumen maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk melakukan pembelian.

b. Kualitas Produk

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan dipersaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak perusahaan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan harus ditingkatkan serta diperbaiki terus menerus dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan.²⁰

Kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.²¹

Kualitas produk adalah salah satu teknik perusahaan untuk meningkatkan

¹⁹Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitimo Press, 2019), 24

²⁰Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA, 2018), 14.

²¹Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 283.

atau menarik perhatian nasabah karena produk adalah hal pertama yang dilihat ketika mereka datang, dapat diasumsikan bahwa mereka akan menikmati produk yang menarik dan berguna serta barang yang memberikan kualitas dan kinerja terbaik.²²

c. Indikator Kualitas Produk

Jika sebuah perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya, perusahaan harus memahami apa yang membedakan produknya dari produk pesaing. Indikator kualitas produk menurut Tjiptono, yaitu:²³

- 1) Kinerja, yang mengacu pada karakteristik operasional yang penting dari suatu produk seperti kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.
- 2) Kesesuaian dengan Spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu.
- 3) Fitur, yaitu yang meningkatkan fungsionalitas produk atau meningkatkan minat nasabah terhadap produk.
- 4) Reliabilitas, yang mengacu pada apakah suatu produk akan berkinerja memuaskan selama periode waktu tertentu atau tidak. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, semakin dapat diandalkan.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Menurut Mulyawan, pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian

²²Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* Vo. 1 No. 2 (2020), 135. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/73>.

²³Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 67.

kegiatan yang tidak dapat disentuh yang terjadi sebagai hasil interaksi antara nasabah dengan produk lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan untuk memecahkan suatu masalah nasabah.²⁴ Menurut Maulidiah pelayanan adalah serangkaian kegiatan untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk nasabah, baik bersifat berwujud maupun tidak berwujud yang diberikan oleh unsur penyedia layanan kepada penerima pelayanan yakni nasabah.²⁵

Dari definisi diatas pelayanan dapat diartikan sebagai perlakuan pribadi yang memberikan layanan untuk memenuhi tuntutan dan kepedulian terhadap nasabah. Fokus kepada nasabah merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap perusahaan, dikarenakan keberadaan perusahaan bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan pada perusahaan.

b. Kualitas Pelayanan

Ketika membahas kualitas pelayanan maka fokus pembicaraan adalah tetang kepuasan para penerima pelayanan. Menurut Kotler bila perusahaan mampu memberikan produk dan layanan yang melebihi harapan, dengan kata lain nasabah saat ini menginginkan kualitas produk terbaik, layanan tambahan, kenyamanan, penyesuaian dan keuntungan maka pegadaian syariah harus memutuskan mana dari banyak keinginan nasabah yang dapat dipenuhi secara menguntungkan.²⁶

Kualitas layanan melibatkan penguasaan prosedur, perilaku, dan

²⁴Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Pablik*, (Bandung: Unpad Press, 2016), 47

²⁵Sri Maulidiah, *Pelayanan Pablik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), 37.

²⁶Philip Kotler, *Kotler tentang Pemasaran* (KARISMA Publishing Group: 2010), 26

pengetahuan produk dari penyedia layanan sehingga penyampaian informasi dan penyediaan fasilitas/layanan kepada nasabah secara ideal dapat sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh nasabah, sehingga menghasilkan kepuasan dan keuntungan bagi perusahaan.²⁷

Kurang terampil dalam melayani, terutama selalu cemberut atau berekspresi angker, cara berpakaian yang salah, bau badan yang mengganggu, dan tutur kata yang tidak ramah atau bahkan menjengkelkan adalah semua elemen yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan harapan/kebutuhan nasabah, dengan layanan berkualitas tinggi yang mampu menyediakan produk dan pelayanan sesuai dengan permintaan dan harapan nasabah seperti memberikan senyuman, salam, sapa mulai dari nasabah datang hingga saat memberikan pelayanan.²⁸

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan memiliki lima indikator penentu atau faktor dominan, yaitu:²⁹

- 1) Bentuk fisik (*Tangibles*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat melalui visual atau tampilan nyata dari fasilitas.

²⁷Noorsyamsa Djumara, *Standar Pelayanan Publik Langkah- langkah penyusunan Edisi Revisi*, (Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan , 2009), 23

²⁸Novia Aisha. “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek Bank SUMUT pada Nasabah Bank PT. Bank SUMUT Cabang Medan Iskandar Muda”, *Jurnal Samudra Ekonomi*, Vol 8 No. 2 (2017), 170. <https://ejurnalunsam.id/index.php/js eb/article/view/431>.

²⁹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandara, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 137.

- 2) Keandalan (*Reliability*), dengan memberikan informasi yang relevan untuk membangun layanan yang dapat diandalkan, apakah layanan yang diberikan cocok untuk nasabah atau tidak.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), daya tanggap karyawan mengacu pada kesediaan mereka untuk memberikan layanan kepada nasabah.
- 4) Jaminan (*Assurance*) mengacu pada penyediaan jaminan atau rasa aman kepada nasabah perusahaan untuk mengembangkan kepercayaan dalam organisasi.
- 5) Perhatian (*Empathy*) mengacu pada keinginan perusahaan untuk memperhatikan permintaan nasabah dan memberikan harapan atau dukungan kepada nasabah yang mengalami kesulitan sebelum dan sesudah menggunakan produk perusahaan.

3. Peningkatan Jumlah Nasabah

a. Definisi Peningkatan Nasabah

Peningkatan ialah penambahan atau kenaikan. Sedangkan nasabah adalah perorangan atau badan usaha yang menggunakan jasa pada lembaga keuangan bank maupun non bank salah satunya Pegadaian Syariah. Menurut Andrianto nasabah yang dimaksud ialah:³⁰

- 1) Setiap orang yang datang ke Pegadaian Syariah untuk bertransaksi.
- 2) Setiap orang yang menelfon kepegadaian syariah dan mendapatkan informasi.
- 3) Setiap orang yang ada di kantor (satu divisi, divisi lain atau cabang lain).

³⁰ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Qiara Media Partner, 2016), 128.

Nasabah baru, nasabah tetap dan nasabah utama adalah tiga kategori nasabah. Nasabah baru adalah nasabah yang pertama kali mengunjungi perusahaan, hanya untuk mencari informasi atau baru melakukan transaksi, nasabah tetap adalah nasabah yang mengunjungi perusahaan sesekali atau jarang dan nasabah utama adalah nasabah yang berhubungan dengan karyawan atau biasa disebut nasabah yang selalu mengutamakan kita.³¹

Berdasarkan definisi sebelumnya, peningkatan nasabah dapat diartikan sebagai suatu proses atau metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang dinilai baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga dengan bertambahnya jumlah nasabah dalam perusahaan, maka akan meningkat pula keuntungan perusahaan.

b. Faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah

Kualitas layanan, biaya, merek dan barang atau jasa yang ditawarkan adalah empat elemen yang menentukan jumlah nasabah. Jadi, baik bagi lembaga keuangan bank maupun non bank termasuk pegadaian syariah, nasabah merupakan objek yang menguntungkan. Pernyataan ini dapat diartikan bahwa jika pegadaian syariah ingin memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya, mereka harus dapat memperbanyak jumlah nasabahnya.

c. Indikator peningkatan nasabah

Faktor yang dapat meningkatkan jumlah nasabah menurut Siregar ada empat

³¹Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), 68.

yaitu:³²

1) Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan puas, lega dan senang karena harapan dan kenyataan terpenuhi.

2) Kenyamanan bertransaksi

Kenyamanan bertransaksi sangat penting dalam menggunakan layanan pembayaran gadai karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun mereka inginkan.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

4) Sikap positif

Sikap positif adalah perilaku yang baik yang sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat seperti disiplin, kejujuran, dan kerja keras.

4. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Gadai Syariah (Rahn)

Dalam Islam Pegadaian dikenal dengan istilah Rahn, yang mengacu pada perjanjian untuk menyimpan sesuatu sebagai hutang. Menurut bahasa, Rahn berarti tetap, berlangsung dan menahan. Secara istilah berarti menjadikan sesuatu benda bernilai, Menurut pandangan Syara kata “tanggungan utang” mengandung pengertian menjadikan barang, harta berwujud yang bernilai sebagai jaminan utang

³²Budi Gautama Siregar, “Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi’ah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol. 02 No. 2 (Desember 2016), 28.

dan barang tersebut dapat digunakan untuk membayar seluruh atau sebagian dari pinjaman yang ada, adapun sesuatu yang dijadikan jaminan haruslah sesuatu yang mempunyai manfaat serta bernilai.³³

Menurut Rodoni, Rahn adalah memegang salah satu barang milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diperoleh, benda yang dipegang mempunyai nilai ekonomis oleh karena itu pihak yang memegangnya mempunyai jaminan untuk dapat menuntut kembali seluruh atau sebagian utangnya.³⁴ Sedangkan menurut Soemitra Rahn merupakan produk pembiayaan berdasarkan hukum jaminan berupa barang bergerak sebagai salah satu alternatif memperoleh pembiayaan secara cepat. Pinjaman rahn adalah pinjaman tanpa imbalan dengan kewajiban membayar kembali secara cicil selama jangka waktu tertentu. Jaminan yang diberikan disimpan dengan penguasaan atau pemeliharaan pihak pegadaian dan atas penyimpanan tersebut nasabah diwajibkan membayar sewa.³⁵

Dari Definisi diatas rahn dapat diartikan sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan utang, barang yang diterima tersebut bernilai ekonomis sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai tersebut apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar tepat pada waktunya.

³³Rachmad Saleh Nasution, “ Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al- Baqarah 283 Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balik Papan,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 1, No 2 (2016), 157 <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/altijary/article/view/529>.

³⁴Ahmad Rodoni, *Asuransi Dan Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 57.

³⁵Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua (Jakarta: Prenadamedia, 2016), 421

b. Rahn dilakukan berdasarkan pada ketentuan hukum Islam

1) Al-Quran

Prinsip dasar Rahn berdasarkan Firman Allah yang dalam Surah Al-Baqarah

(02):283, yaitu:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فليؤدِّ الَّذِي

أَوْثَمِنَ أَمْنَتَهُ وَلَيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ

بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (yang berutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempunyai sebagian yang lain, maka hendaklah ia bertakwa kepada Allah dan jangan lah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang berdosa hatinya dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S Al-Baqarah 02:283).³⁶

Menurut Syekh Muhammad 'Ali al-Sayis, Surah Al-Baqarah 283 dimaksudkan untuk membimbing seseorang yang ingin melakukan transaksi hutang dengan orang lain dalam jangka waktu tertentu dengan menjaminkan suatu barang kepada orang yang berhutang.³⁷ Ayat di atas dapat diartikan bahwa jika anda dalam perjalanan dan berutang pinjaman untuk jangka waktu tertentu dan tidak ada yang mencatat transaksi, pemberi pinjaman harus memegang

³⁶Departemen Agama RI, *Al- Hikmah Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Diponogoro: Bandung, 2010), 49.

³⁷Ahmad Rodoni, *Asuransi Dan Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 62.

jaminan dan barang/harta haruslah sesuatu yang dapat dipegang. Menurut mayoritas ulama dan ulama lainnya menggunakan ayat tersebut sebagai bukti bahwa jaminan harus berada di tangan orang yang memberi rahn.³⁸

2) Hadis tentang Rahn

عَائِشَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ
وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Terjemahnya:

“Dari Aisyah Radhiyallahu Anha, bahwa Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam pernah membeli bahan makanan dari seorang yahudi dan beliau menggadaikan baju perang dari besi” (H.R Bukhari no 2513 dan Muslim no 1603).³⁹

3) Hukum Rahn berdasarkan Fatwa DSN-MUI

Majelis Ulama menambahkan suatu alat dalam struktur organisasinya yang disebut Dewan Syariah Nasional (DSN) dalam pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Lembaga Keuangan Syariah didirikan dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan terkait program Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Adanya DSN ini juga berdampak pada terbitnya fatwa MUI. Majelis Ulama Indonesia kini memiliki tiga instrumen, satu komisi dan dua lembaga, yang kesemuanya terlibat dalam pembuatan dan penetapan fatwa.

Hukum Rahn mengikuti Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 25 Juni 2002 tentang Rahn, yang mengatur bahwa pinjaman yang

³⁸Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 1 (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2004), 569.

³⁹Abdullah bin Abdurrahman bin Shahih Ali Bassam, *Syariah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim*, Cet. (Jakarta: Darul-Falah, 2002), 660.

dilakukan dengan menggadaikan barang-barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan, begitu juga dengan DSN MUI Fatwa No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Terkait Rahn Tasjily, DSN MUI mengeluarkan Fatwa No. 68 DSN-MUI/III2008. Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 mengatur tentang komponen kelembagaan.⁴⁰

c. Rukun dan Syarat Rahn

1) Rukun Rahn

- a) Rahin (orang yang menggadai) dan murtahin (penerima gadai)
- b) Sighat (ijab qabul)
- c) Marhun (harta yang digadai)
- d) Marhun bih (pinjaman/ utang)

2) Syarat-Syarat Rahn, yaitu:⁴¹

a) Shighat

Kondisi tertentu dan masa depan mungkin tidak mengikat ketentuan Shighat. Penerima gadai, misalnya, menginginkan agar akad itu disaksikan oleh dua orang.

b) Pihak yang memenuhi syarat

Pihak Rahin dan Murtahin dapat menggunakan akal sehat untuk melakukan perbuatan hukum yang ditandai dengan aqil baligh.

⁴⁰Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Jakarta: Prenadamedia, 2016),402.

⁴¹Jefri Tarantangi dan Maulidia, *Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media, 2019), 71.

c) Hutang atau pinjaman (*Marhun Bih*)

Hutang mengacu pada tanggung jawab untuk membayar pihak yang memberikan piutang.

d) Marhun (Barang atau harta)

Harta yang dijadikan jaminan utang oleh murtahin (penerima gadai).

Nasabah dapat menggunakan jasa pegadaian syariah dengan menyerahkan barang bergerak seperti emas, mobil, elektronik, dan barang-barang lainnya untuk dititipkan, beserta fotokopi KTP-nya. Petugas selanjutnya akan menentukan nilai taksiran produk yang akan dijadikan ketentuan dalam penentuan sewa (jasa simpanan), dengan batas pinjaman maksimal 90% dari nilai taksiran produk.

Jika rahin dan murtahin memperdebatkan jumlah hutang, maka perkataan yang diterima adalah perkataan rahin dengan disuruh berjanji, kecuali jika rahin dapat menunjukkan bukti. Jika perdebatannya tentang marhun, maka perkataan yang diterima adalah perkataan murtahin dengan disuruh berjanji, kecuali jika murtahin memberikan bukti yang menguatkan tuduhannya, karena Rasulullah (saw) menyatakan, "Diminta bukti dari mereka yang mengklaim, dan sumpah diminta dari mereka yang tidak mengaku." (Diriwayatkan Al-Baihaqi dengan sanad hasan).⁴²

d. Akad Gadai Syariah⁴³

Secara teoritis ada berbagai jenis akad dalam pelaksanaan gadai syariah yaitu:

⁴²Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar Dasar Dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia*, Edisi 1 Cet. 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 175-176.

⁴³Suharyono dan Nurul Hidayah, "Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah", *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Vol. 3, No. 1 (2020), 44. <https://ejournal.stiesnubengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/34>.

1) Akad Al-Qard Al Hasan

Akad Al-Qard Al Hasan adalah akad yang dibuat oleh rahin dengan murtahin dalam hal transaksi gadai harta benda bertujuan untuk memperoleh uang tunai yang dimaksudkan untuk keperluan konsumtif. Oleh karena itu orang yang menggadaikan barangnya akan dikenakan biaya perawatan dan penjagaan barang oleh pegadaian. Adapun ketentuannya barang gadai hanya dimanfaatkan dengan jalan menjual seperti emas, barang elektronik dll, karena sifatnya sosial maka tidak ada pembagian hasil. Pegadaian hanya diperkenankan untuk mengenakan biaya administrasi kepada yang menggadai.

2) Akad Al-Mudharabah

Akad Al-Mudharabah merupakan akad yang diberikan oleh pemberi gadai dengan pihak penerima gadai yang ingin memperbesar modal usahanya atau untuk pembiayaan lain yang bersifat produktif. Adapun ketentuannya marhun atau barang gadai dapat berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak seperti emas, elektronik, kendaraan bermotor, tanah, rumah dll. Keuntungan dibagi setelah dikurangi dengan biaya pengelolaan barang (*marhun*).

3) Akad Ba'i Al-Muqayadah

Akad Ba'i Al-Muqayadah merupakan akad yang dilaksanakan oleh pemilik sah barang gadai dengan pengelola barang gadai agar harta benda yang dimaksud mempunyai manfaat produktif seperti pembelian alat kantor atau modal kerja. Dalam hal ini murtahin juga dapat menggunakan akad jual beli untuk barang atau modal kerja yang diinginkan oleh rahin. Marhun adalah barang yang

dimanfaatkan rahin atau pun murtahin.⁴⁴

Dalam prakteknya di Pegadaian Syariah akad yang dipakai adalah :

1) Akad Rahn

Akad utama yang digunakan pada produk gadai syariah adalah Akad Rahn, Rahn yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminajm sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya. Pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Pada akad ini pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.

2) Akad Ijarah

Akad Ijarah yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

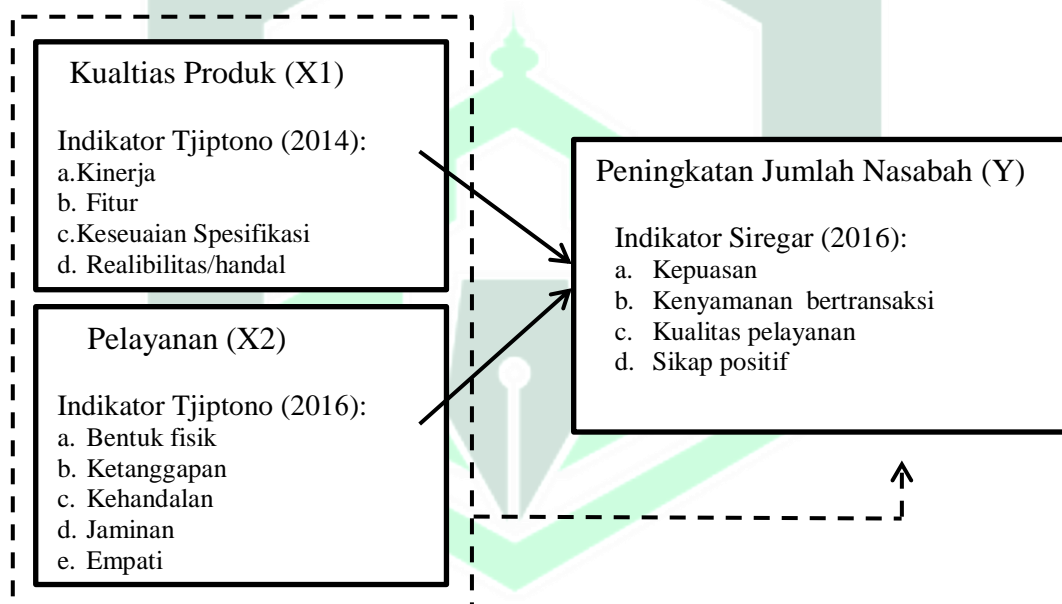
Mekanisme operasional pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai berikut: melalui akad Rahn nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan serta merawat di tempat yang telah disediakan oleh pihak pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian syariah memperoleh keuntungan dari biaya sewa

⁴⁴Jefri Tarantangi dan Maulidia, *Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media, 2019), 17-18.

tempat yang dipungut dan bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang jaminan. Sehingga disini dapat dikatakan proses pinjaman meminjam uang hanya sebagai “lipstick” yang akan menarik minat konsumen untuk menyimpan barangnya di pegadaian.

C. Kerangka Pikir

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang dibahas sebagai masalah penting, dua variabel independen (Kualitas Produk, Pelayanan) dan satu variabel dependen (Peningkatan jumlah nasabah). Tujuan analisis ini adalah untuk menunjukkan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) merupakan variabel bebas, sedangkan peningkatan jumlah nasabah merupakan variabel terikat (Y). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh Kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah, atau apakah ada pengaruh antara kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara atau solusi jangka pendek untuk masalah penelitian. Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian serta telaah pustaka yang bahas di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_1 : Ada pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_0 : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_1 : Ada pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

H_1 : Ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang memperhitungkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian kuantitatif adalah metode untuk memperoleh pengetahuan di mana data dalam bentuk angka digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang apa yang ingin kita ketahui. Penelitian kuantitatif mengharuskan penggunaan angka di seluruh proses, mulai dari pengumpulan data hingga penyimpanan data hingga tampilan hasil data.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau daerah dimana penelitian akan berlangsung. Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu Jl. Andi Tadda, Ruko di dekat Pasar Andi Tadda, Kota Palopo dan waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2021 - Januari 2022

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Produk	Kualitas Produk adalah sesuatu yang diharapkan atau melebihi apa yang diharapkan sehingga produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan.	Kinerja, Kesesuaian Spesifikasi, fitur dan realibilitas ⁴⁵

⁴⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 67.

2	Pelayanan	Pelayanan nasabah mengacu pada seberapa baik perusahaan dapat memenuhi permintaan atau harapan pelanggan.	Bentuk Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. ⁴⁶
3	Peningkatan nasabah	Peningkatan nasabah adalah suatu proses untuk menaikkan jumlah pengguna jasa atau produk yang di tawarkan	Kepuasan, Kenyamanan bertransaksi, Kualitas pelayanan dan sikap positif. ⁴⁷

D. Populasi dan Sampel

Istilah populasi mengacu pada sekelompok item atau individu yang berbagi atribut dan karakteristik tertentu dengan apa yang peneliti selidiki dan tarik kesimpulannya.⁴⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Pegadaian Syariah Luwu tahun 2021 dengan jumlah 5.580 nasabah.

Sampel mewakili sebagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Pengambilan sampel *Non-Probability Sample* melalui teknik *convenience sampling/accidental sampling*, dimana calon responden dipilih dari orang-orang yang kebetulan berada di lingkungan yang sama dengan peneliti.⁴⁹

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus untuk

⁴⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandara, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 137.

⁴⁷Budi Gautama Siregar, "Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan", *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol. 02 No. 2 (Desember 2016), 28. <http://repo.iainpadangsidimpuan.ac.id/70/1/BUDI%20GAUTAMA%20SIREGAR.pdf>.

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), 80.

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. Ke-6, (Bandung: ALFABETA, 2014), 81.

menghitung besaran sampel karena populasi memiliki karakteristik yang tidak terbatas, oleh karena itu penulis menggunakan rumus slovin untuk memudahkan menghitung data dari kuesioner.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (*margin of error*)

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

$$n = \frac{5580}{1+5580(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5580}{1+55,80}$$

$$n = \frac{5580}{56,80} = 98,23 = 98 \text{ Responden}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang fokus penelitian penulis, mengumpulkan data melalui observasi langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo, Jl. Andi Tadda, Ruko samping Pasar Andi Tadda.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner/Angket adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan atau

responden mengisi pernyataan, yang kemudian dikembalikan kepada peneliti setelah terisi lengkap.⁵⁰ Kuesioner/Angket adalah metode pengumpulan data dengan cara menyampaikan serangkaian pernyataan tertulis dan kemudian ditanggapi secara tertulis oleh responden.

Responden adalah orang yang mengisi koesioner dan menjawab pernyataan. Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer, data primer berasal dari pembagian kuesioner kepada Nasabah pengguna produk Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipakai berupa penyebaran koesioner kepada responden kemudian dijawab pernyataanya. Dalam mengolah data digunakan aplikasi *SPSS (Statistical Package for Social Sciense) for Windows versi 25*. Sebelum menyebarkan kousioner penelitian yang akan digunakan, data terlebih dahulu diuji untuk mengetahui apakah pernyataan tersebut berpengaruh atau tidak.

Analisis penelitian ini digunakan dengan masalah kuantitatif dengan tipe interval, tipe interval yaitu bilangan yang mempunyai arti tetapi tidak nol atau tidak berarti. Skor yang dapat diberikan sebagai berikut:

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013),

Tabel 3.2 Skala Likers⁵¹

No	Skor	Katagori	Notasi
1.	Nilai 5	Sangat Setuju	SS
2.	Nilai 4	Setuju	S
3.	Nilai 3	Netral	N
4.	Nilai 2	Tidak setuju	TS
5.	Nilai 1	Sangat Tidak Setuju	STS

Peneliti membangun kisi-kisi instrumen dengan tujuan untuk menunjukkan hubungan antara variabel penelitian untuk mendapatkan penelitian yang baik. Masing-masing variabel dijelaskan, diikuti dengan penentuan indikator dan terakhir pengukuran item pernyataan, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Kualitas Produk	1. Kinerja	1. Nasabah menilai kualitas produk yang ditawarkan sesuai standar dan kebutuhan
			2. Saya merasa dengan adanya produk pegadaian syariah permasalahan saya dapat teratasi
			3. Biaya pemeliharaan barang sudah sesuai dengan kemampuan saya
		2. Kesesuaian Spesifikasi	4. Saya menilai produk yang ada di Pegadaian Syariah Luwu terhindar dari riba
		3. Fitur	5. Produk Rahn memiliki karakteristik dasar produk pegadaian syariah Luwu
			6. Adanya fasilitas aplikasi Pegadaian Syariah untuk lebih memudahkan nasabah
		4. Reliabilitas	7. Produk Pegadaian Syariah memudahkan nasabah memperoleh uang secara cepat

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 132-133

		8. Produk Pegadaian syariah sudah ada atau sudah dijalankan dalam jangka waktu lama
		9. Kualitas produk pegadaian syariah memiliki kesesuaian produk sesuai dengan yang dijanjikan
2. Pelayanan	1. Bentuk Fisik	10. karyawan pegadaian syariah memiliki penampilan yang sopan dan menarik
		11. ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi dan tenang
	2. Kehandalan	12. karyawan pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu
		13. Saya selalu mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari karyawan
	3. Ketanggapan	14. Karyawan pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas
		15. Karyawan pegadaian syariah tanggap dalam menangani keluhan nasabah
	4. Jaminan	16. Kepercayaan antara nasabah dan pegadaian selalu terjaga baik sehingga sangat membantu saya dalam bertransaksi
		17. Karyawan selalu menjamin keamanan setiap nasabah pegadaian syariah
	5. Empati	18. Karyawan selalu mengutamakan kebutuhan dan kepentingan saya
		19. Karyawan berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang saya hadapi
3. Peningkatan jumlah nasabah	1. Kepuasan	20. Nasabah menggunakan produk Pegadaian Syariah setelah mendapatkan cerita/informasi dari saudara atau teman
		21. Karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah
	2. Kenyamanan Transaksi	22. Saya selalu mendapatkan perilaku yang baik saat bertransaksi
		23. Saya menggunakan produk dipegadaian syariah karena

	kemauan sendiri
3. Kualitas pelayanan	24. Saya merasa puas atas keramahan dalam memberikan pelayanan
	25. Fasilitas pelayanan yang disediakan pegadaian syariah sangat membantu saya dalam bertransaksi
4. Sikap Positif	26. Saya memilih produk pegadaian syariah karena percaya penuh terhadap Pegadaian Syariah Cabang Luwu
	27. Saya menggadai dipegadaian syariah karena tertarik pada Produk pegadaian syariah

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk menilai valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu pernyataan dianggap sah jika dapat digunakan untuk membuktikan sesuatu yang dapat dinilai oleh kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap item dapat dilihat pada kolom koreksi untuk korelasi item-total). Pernyataan dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.⁵²

Uji validitas ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat validitas > 0,361, menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
1	Kualitas Produk	1	0,786	0,361	Valid
		2	0,719	0,361	Valid
		3	0,626	0,361	Valid
		4	0,789	0,361	Valid
		5	0,719	0,361	Valid
		6	0,685	0,361	Valid
		7	0,740	0,361	Valid

⁵²Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 121

		8	0,737	0,361	Valid
		9	0,618	0,361	Valid
2	Pelayanan	1	0,788	0,361	Valid
		2	0,700	0,361	Valid
		3	0,773	0,361	Valid
		4	0,840	0,361	Valid
		5	0,825	0,361	Valid
		6	0,666	0,361	Valid
		7	0,651	0,361	Valid
		8	0,707	0,361	Valid
		9	0,806	0,361	Valid
		10	0,628	0,361	Valid
3	Peningkatan Jumlah Nasabah	1	0,818	0,361	Valid
		2	0,868	0,361	Valid
		3	0,819	0,361	Valid
		4	0,569	0,361	Valid
		5	0,794	0,361	Valid
		6	0,849	0,361	Valid
		7	0,829	0,361	Valid
		8	0,759	0,361	Valid

Sumber: diolah SPSS ver 25

Dapat dilihat bahwa semua item pernyataan valid, mulai dari variabel Kualitas Produk, pelayanan dan peningkatan jumlah nasabah, dengan diketahui bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,361.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi dan stabilitas nilai hasil suatu skala pengukuran. Konsep keandalan berfokus pada akurasi dan hasil pengukuran. Jika respon seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil sepanjang waktu, kuesioner dikatakan dapat diandalkan.⁵³ Tes *Cronbach Alpha* (α) yang disertakan dalam aplikasi SPSS dapat digunakan untuk menilai

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), 122

reliabilitas. Jika suatu variabel memberikan nilai yang lebih besar dari 0,6, maka suatu variabel dikatakan reliabel.⁵⁴

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Produk	0,878	Reliabel
2	Pelayanan	0,904	Reliabel
3	Peningkatan Jumlah Nasabah	0,913	Reliabel

Sumber: diolah SPSS ver 25

Dari hasil uji reliabilitas penelitian ini maka diperoleh nilai α (*Cronbach's Alpha*) $> 0,60$ atau variabel Kualitas Produk $0,878 > 0,60$ dan variabel pelayanan $0,904 > 0,60$, kemudian variabel peningkatan jumlah nasabah $0,913 > 0,60$ maka penelitian ini dikatakan reliabilitas.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menentukan data terkini dan model analisis yang sesuai.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menentukan apakah populasi data terdistribusi teratur atau tidak. Jika data tidak mengikuti pola distribusi normal, estimasi akan miring. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah metode yang digunakan untuk uji normalitas. Pengambilan keputusannya jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $>$ nilai alpha (5%) dikatakan berdistribusi

⁵⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87

normal, apabila Asymp. Sig. (2-tailed) > dari nilai alpha maka data tidak normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independen. Adapun cara pengambilan keputusannya adalah jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) nya < 10, dikatakan tidak terjadi gejala multikolonieritas.

c. Uji Heterokedastitas

Uji Heterokedastitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas merupakan varian variabel pada model regresi yang tidak sama, sebaliknya apabila variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut homokedastisitas. Uji heterokedastisitas menggunakan metode glejser dengan cara pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual (abs_res) > 0,05, dikatakan terjadi gejala heteroskedastisitas. Selain itu dalam uji heterokedastisitas juga menggunakan metode *scatterplot*.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat apakah dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_n) berpengaruh terhadap variabel tertentu (Y).

Bentuk matematika dari analisis berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Minat nasabah

X_1 : Kualitas produk

X_2 : Pelayanan

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-T)

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara individual. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen. Nilai signifikan juga dapat ditunjukkan dalam uji-t, yang berarti jika nilai $Sig < \alpha$ maka H_0 ditolak, namun jika nilai $Sig > \alpha$ maka H_0 diterima.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk melihat apakah dua atau lebih variabel bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat. Uji F adalah uji statistik yang menentukan apakah semua variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh gabungan terhadap variabel dependen. Cara pengambilan keputusannya adalah jika $sig. < 0.1 (\alpha)$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a disetujui, menunjukkan bahwa hal itu berdampak simultan. Sedangkan jika $sig. >$

$0.1(\alpha)$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, menyiratkan bahwa keduanya tidak berpengaruh pada waktu yang sama.

c. Uji Koefisien Deterimasi (Uji- R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam merangkai variabel terikat atau mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R Square (R^2) menunjukkan koefisien deteriminasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah di Indonesia

Sejarah pegadaian dimulai di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746, ketika pemerintah kolonial Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING, sebuah organisasi keuangan yang menyalurkan kredit melalui sistem gadai.

Pegadaian Syariah telah dikelola oleh pemerintah sejak kemerdekaan dan telah beberapa kali berubah status, yang pertama menjadi Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) berdasarkan PP. Nomor 7 Tahun 1969. Selanjutnya diubah kembali menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan PP. 10/190 (diperbaruhi dengan PP No. 103/2000). Hingga tahun 2011, bentuk hukum Pegadaian berubah menjadi Perseroan Terbatas (Persero) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011. Pada tanggal 13 Desember 2011, status Persero Pegadaian diubah menjadi PT Pegadaian sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 51.⁵⁵

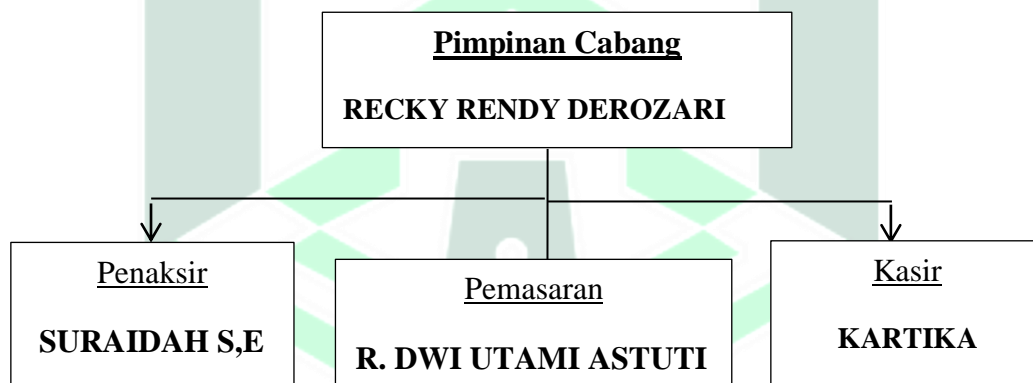
Pada tanggal 4 Januari 2003, Pegadaian Syariah didirikan di Jakarta dengan nama Unit Pelayanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur. Kemudian dari tahun ke tahun bermunculan Pegadaian Syariah lainnya di

⁵⁵Pegadaian, “Sejarah Pegadaian”, <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>, diakses tanggal 23 Desember 2021.

berbagai wilayah Indonesia, salah satunya terletak di Sulawesi Selatan Kota Palopo, tepatnya di Jalan Andi Tadda yaitu Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Luwu didirikan pada tanggal 03 April 2010. Pegadaian Syariah Cabang Luwu berada di tempat yang strategis, alat transportasi yang mudah ditemui karena letaknya berada di Jalan Andi Tadda tepatnya di samping Pasar Andi Tadda tersebut merupakan tempat keramaian yang pastinya sangat menguntungkan bagi pihak Pegadaian Syariah terutama bagi masyarakat yang anti terhadap riba karena Pegadaian Syariah Cabang Luwu merupakan satu-satunya Cabang Syariah di Luwu.⁵⁶

b. Struktur pegadaian syariah Cabang Luwu



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Deskripsi tugas dan jabatan Pegadaian Syariah Cabang Luwu:

Pimpinan Cabang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan, mengatur, merencanakan, dan mengarahkan kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan kantor cabang.

⁵⁶Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Luwu, diakses pada tanggal 13 Desember 2021

Penaksir bertugas menaksir barang jaminan nasabah untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan peraturan untuk menentukan jumlah uang yang dapat dipinjam.

Kasir bertugas untuk melayani dan menyimpan hasil pembayaran dan memasukkannya kedalam mesin kasir sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

Pemasaran bertugas untuk keseluruhan fungsi pemasaran dalam sebuah perusahaan. Mereka bertanggung jawab untuk penawaran, penjualan. Cakupan pekerjaan divisi ini dapat mencakup riset pasar, iklan dan pelayanan langsung.

c. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

1) Visi pegadaian

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

2) Misi pegadaian

- a) Memberikan pembiayaan tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan perantara pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan masyarakat.

- c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumner daya perusahaan.

d. Produk-produk Pegadaian Syariah

1) Rahn (Gadai Syariah)

Rahn adalah alternatif terbaik bagi siapa saja yang membutuhkan uang tunai cepat sesuai syariah. Dari saat petugas menilai agunan hingga saat uang dicairkan, prosesnya hanya memakan waktu 15 menit. Pegadaian Syariah menjual perhiasan emas, emas batangan, logam mulia, ponsel, komputer, elektronik lainnya, dan mobil sebagai jaminan kredit atau pinjaman. Pinjaman pada produk rahn berkisar antara 50.000 hingga jutaan rupiah, dengan jangka waktu pinjaman 4 bulan dan dapat diperpanjang beberapa kali, dan pengembalian dapat dilakukan kapan saja dengan perhitungan biaya pemeliharaan (mu'nah) selama durasi pinjaman.⁵⁷ Akad yang utama digunakan adalah akad rahn dan ijarah dimana nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan serta merawat di tempat yang telah disediakan oleh pihak pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya sewa yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya.

2) Tabungan Emas

Tabungan Emas di Pegadaian Syariah adalah layanan jual beli emas dengan pilihan simpanan. Tersedia di seluruh lokasi Pegadaian Syariah dan melalui aplikasi Pegadaian Syariah, dengan pembelian emas mulai dari 0,01 gram. Buka

⁵⁷Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua (Jakarta: Prenadamedia, 2016), 412

rekening tabungan emas di outlet terdekat. Jangan lupa isi formulir pembuka rekening dan membayar biaya administrasi sebesar Rp. 10.000 dan biaya fasilitas titipan selama 12 bulan sebesar Rp. 30.000. Lampirkan juga identitas diri seperti KTP, SIM atau Paspor. Terkait akad yang digunakan yaitu akad jual beli (murabahah) dan akad titipan (wadi'ah). Akad murabahah yang digunakan dalam jual beli ini adalah murabahah dengan tidak tunai yaitu pembelian barang mengacu pada jumlah minimal gram untuk dicairkan. Dalam prakteknya Pegadaian Syariah melakukan pembelian atau pencetakan barang setelah ada pemesanan dari nasabah, dimana dalam hal ini pembayaran telah dilakukan di awal saat nasabah membeli emas yang kemudian jumlah gram emasnya dititipkan dalam bentuk saldo di Pegadaian Syariah. Akad jual beli emas dibolehkan selama dilakukan secara tunai. Karena itu jika Pegadaian Syariah hanya menyediakan emas batangan ukuran 5 gram maka nasabah yang ingin membeli emas harus menyediakan uang yang cukup untuk menebus emas artinya emas tersebut harus dibeli secara tunai. Jika nasabah tidak memiliki dana yang cukup senilai 5 gram maka dibeli secara tidak tunai (dicicil). Dan pihak Pegadaian Syariah menerima cicilan senilai minimal emas 0,1 gram. Fungsi pegadaian Syariah yaitu menghimpun dana tabungan nasabah dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-murabahah dan langsung dititipkan di Pegadaian Syariah dengan akad al-wadi'ah.

3) Arrum BPKB (Ar-Rahn Untuk Usaha Mikro Kecil)

Dengan penjaminan BPKB dan pembiayaan arrum di pegadaian syariah memudahkan usaha kecil dalam mendapatkan modal. Kendaraan tersebut tetap

pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk operasional sehari-hari. Produk ini membutuhkan usia usaha satu tahun yang memenuhi persyaratan, fotokopi KTP dan KK, serta penyerahan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotokopi STNK, dan faktur pembelian). Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan dimana nasabah harus menjadikan BPKB sebagai barang agunan untuk pinjaman dengan plafon 1 juta sampai 400 juta. Akad yang digunakan dalam produk Arrum BPKB adalah akad rahn dan akad ijarah. Ketentuan akad ijarah meliputi biaya pemeliharaan, biaya jaminan perluasan pinjaman, pemeliharaan marhun, pembayaran ganti rugi dll.

4) Arrum Haji

Barang-barang Arrum Haji bermanfaat bagi siapa saja yang merencanakan perjalanan ke Tanah Suci tanpa kekurangan biaya. Arrum haji dapat memberikan pinjaman hingga Rp25.000.000 kepada konsumen dengan cara yang sangat sederhana; pelanggan hanya perlu menjaminkan emas atau logam mulia senilai Rp 7.000.000 seberat 15 gram. Nasabah dapat menghemat biaya haji dengan membeli produk ini, yang kemudian berguna untuk mendapatkan nomor porsi haji. Biaya administrasi pinjaman ini yakni sebesar Rp. 270.000 dengan pinjaman minimal Rp. 1,9 juta dan maksimal Rp. 25 juta dalam jangka waktu 1-5 tahun. Selain biaya administrasi nasabah akan dikenakan biaya tambahan yaitu biaya pemeliharaan (mu'nah) barang jaminan yang dititipkan. Jika dihubungkan dengan mekanisme produk arrum haji tidak jauh beda dengan produk gadai lain yaitu menggunakan akad rahn yang membedakan hanya dari segi pemberi pinjaman, lebih lanjut

dalam fatwa dijelaskan mengenai ongkos atau biaya penyimpanan ditanggung oleh pegadaian syariah serta ongkos yang dimaksud berdasarkan akad ijarah.

5) Amanah (solusi pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor)

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah memungkinkan pegawai negeri sipil dan pegawai swasta untuk membeli kendaraan bermotor atau mobil dengan skema cicilan sesuai syariah. Pegawai tetap instansi pemerintah/swasta minimal 2 tahun, kelengkapan berupa fotokopi KTP (suami/istri), fotokopi kartu keluarga, fotokopi surat keputusan pengangkatan sebagai pegawai/pegawai tetap, rekomendasi dari atasan langsung - slip gaji 2 bulan terakhir, mengisi dan menandatangani form aplikasi amanah, membayar uang muka yang telah disepakati (minimal 20%), dan menandatangani perjanjian amanah adalah persyaratan untuk produk ini. Plafon pinjaman yang ditawarkan yakni minimal Rp. 5 juta dan paling besar Rp 45 juta dengan jangka waktu 12-60 bulan. Biaya administrasi untuk mobil sebesar 200 juta dan untuk motor 70 ribu. Biaya mu'nah (biaya pemeliharaan) untuk amanah adalah $0,9\% \times \text{harga kendaraan}$. Berdasarkan hasil kerja praktik dilapangan bahwa produk amanah menerapkan dua akad yaitu akad rahn tasjily dan akad murabahah. Akad rahn tasjily adalah jaminan dalam bentuk barang atau utang dengan kesepakatan bahwa yang diserahkan kepada penerima jaminan hanya bukti sah kepemilikannya sedangkan fisik barang jaminan tetap berada dalam penguasaan dan pemanfaatan pemberi jaminan.

6) MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi).

Emas batangan dijual kepada masyarakat umum secara tunai atau mencicil melalui metode berbiaya rendah dengan jangka waktu yang fleksibel. Produk

Mulia ini bisa menjadi investasi yang signifikan untuk kebutuhan masa depan seperti naik haji, menabung untuk pendidikan anak, atau membeli rumah idaman atau kendaraan pribadi.⁵⁸ Emas batangan pada produk mulia bisa dibeli mulai dari 5 gram hingga 1 kilogram. Selain bisa dibeli tunai emas batangan juga bisa di beli secara angsuran. Untuk pembelian dengan cara angsuran pegadaian ngasih pilihan uan muka pembelian mulai dari 10 % hingga 90 % dari nilai emas. Sementara jangka waktu cicilan mulai dari 3 bulan hingga 36 bulan. Adapun akad yang digunakan pada produk mulia adalah akad murabahah. Dimana akad murabahah diucapkan oleh pihak pertama (pegadaian syariah) dan pihak kedua (nasabah) tepatnya saat penyerahan logam mulia, sekaligus sertifikat pembeliannya atau pada saat angsuran terakhir.

7) Rahn *Tasjily* Tanah

Rahn *Tasjily* Tanah adalah pinjaman yang diberikan oleh seorang murtahin kepada orang-orang yang berpenghasilan tetap, pengusaha mikro, pengusaha kecil, dan petani dengan jaminan sertifikat tanah dan Hak Guna Bangunan (HGB) berdasarkan ketetapan yang disusun dalam undang-undang untuk jangka waktu tertentu berdasarkan akad rahn *tasjily* di pegadaian tanah rahn. Marhun bih atau pinjaman yang diberikan juga terbilang tinggi mulai dari Rp. 1 juta hingga Rp. 200 juta dengan aturan angsuran yang terbilang sangat fleksibel. Ada dua jenis program rahn *tasjily* tanah yang bisa kamu pilih yaitu reguler dan fleksi.

⁵⁸Mita Rahmawati Fauziah, "Investasi Logam Mulia (Emas) di Pegadaian Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah", *Jurnal Tahkim* Vol. 15 No. 1 (2019),67. https://www.academia.edu/download/62011767/06-Mita_Rahmawati_Fauziah20200206-48096-8t.

Jenis reguler mewajibkan pembayaran angsuran setiap bulan, sementara jenis fleksi mewajibkan pembayaran berjangka dan sekali bayar setiap 3, 4. Atau 6 bulan. Khusus rahn tanah feksi berkala jangka waktu pembayarannya yang diberikan sama dengan Rahn tanah reguler. Adapun akad yang digunakan dalam produk rahn tasjily tanah adalah akad rahn tasjily sebab jaminannya berupa jaminan sertifikat tanah.

2. Karakteristik responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	14	14,3%
2	Perempuan	84	85,7%
	Total	98	100%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah menggunakan *Googleforms* menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak (84 responden atau 85,7%) dan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah responden (14 responden atau 14,3%). Jadi, nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu rata-rata adalah perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	17-20 tahun	5	5,1%
2	21-25 tahun	9	9,2%
3	26-30 tahun	16	16,3%
4	31-35 tahun	23	23,5%
5	36-40 tahun	16	16,3%
6	40 tahun keatas	29	29,6%
	Total	98	100%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 98 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini, responden yang berusia 17-20 tahun ada 5 responden atau 5,1%, responden yang berusia 21-25 tahun ada 9 responden atau 9,2%, yang berusia 26-30 tahun ada 16 responden atau 16,3%, yang berusia 31-35 tahun ada 23 responden atau 23,5%, yang berusia 36-40 tahun ada 16 atau 16,3% dan responden yang berusia 40 tahun ke atas ada 29 responden atau 29,6%. Jadi, rata-rata responden Pegadaian Syariah Luwu berusia 40 tahun keatas.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/mahasiswa	9	9,2%
2	Pegawai/karyawan swasta	21	21,4%
3	PNS	3	3,1%
4	Ibu Rumah Tangga	44	44,9%
5	Wiraswasta	16	16,3%
6	Nelayan	4	4,1%
7	Petani	1	1,0%
	Total	98	100%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang status pekerjaannya pelajar/mahasiswa ada 9 orang atau 9,2%, responden yang status pekerjaannya pegawai/karyawan swasta ada 21 orang atau 21,4%, responden yang pekerjaannya PNS ada 3 orang atau 3,1%, responden yang status pekerjaannya Ibu Rumah Tangga ada 44 orang atau 44,9%, responden yang pekerjaannya wiraswasta ada 16 orang atau 16,3%, yang pekerjaannya nelayan ada 4 atau 4,1% dan status pekerjaannya petani ada 1 orang atau 1,0%. Jadi, rata-rata responden Pegadaian Syariah Luwu bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

d. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	7	7,1%
2	SMP	18	18,4%
3	SMA	50	51,0%
4	S1	21	21,4%
5	S2	2	2,0%
	Total	98	100%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhirnya SD ada 7 orang atau 7,1%, responden yang pendidikan terakhirnya SMP ada 18 orang atau 18,4 %, responden yang pendidikan terkahir SMA ada 50 orang atau 51,0%, responden yang pendidikan terakhir S1 ada 21 orang atau 21,4%, sedangkan yang pendidikan terakhirnya S2 ada 2 orang atau 2,0%. Jadi, pendidikan terakhir responden rata-rata adalah SMA.

3. Deskripsi Jawaban Responden

a. Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Produk

Dalam variabel kualitas produk terdiri dari tiga indikator, yaitu kinerja, fitur, kehandalan adapun pernyataan koesoner untuk variabel kualitas produk sebanyak 9 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 98 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk

NO	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1_1	67	68,4%	28	28,6%	3	3,1%	-	-	-	-
2	X1_2	38	38,8%	44	44,9%	13	13,3%	3	3,1%	-	-
3	X1_3	41	41,8%	42	42,9%	14	14,3%	1	1%	-	-
4	X1_4	36	36,7%	46	46,7%	16	16,3%	-	-	-	-
5	X1_5	45	45,6%	35	35,7%	16	16,3%	2	2%	-	-
6	X1_6	15	15,3%	33	33,7%	24	24,5%	26	26,5%	-	-
7	X1_7	36	36,7%	34	34,7%	16	16,3%	12	12,2%	-	-
8	X1_8	16	16,3%	26	26,5%	28	28,6%	28	28,6%	-	-
9	X1_9	36	36,7%	43	43,9%	16	16,3%	3	3,1%	-	-

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Pernyataan pertama diperoleh jawaban responden tertinggi tentang nasabah merasa kualitas produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu sesuai dengan standar dan kebutuhan dengan memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 67 atau 68,4%. Pernyataan kedua jawaban responden tertinggi yang merasa bahwa dengan adanya produk pegadaian syariah permasalahan keuangan teratasi diperoleh jawaban setuju sebanyak 44 orang atau 44,9%. Pernyataan ketiga jawaban responden tertinggi tentang biaya pemeliharaan barang sesuai

dengan kemampuan, diperoleh jawaban setuju 42 orang atau 42,9%. Pernyataan keempat jawaban responden tertinggi tentang nasabah menilai produk yang ada di Pegadaian Syariah Syariah Luwu terhindar dari riba diperoleh jawaban setuju sebanyak 46 orang atau 46,7%. Pernyataan kelima jawaban responden tertinggi tentang produk rahn memiliki karakteristik dasar produk pegadaian syariah Luwu diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 45 orang atau 45,6%. Pernyataan keenam jawaban responden tertinggi tentang adanya fasilitas aplikasi pegadaian syariah untuk lebih memudahkan nasabah diperoleh jawaban setuju sebanyak 33 orang atau 33,7%.

Pernyataan ketujuh jawaban responden tertinggi tentang produk Pegadaian Syariah memudahkan nasabah memperoleh uang secara cepat, diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 36 orang atau 36,7%. Pernyataan kedelapan jawaban responden tertinggi yang sudah menggunakan produk di pegadaian syariah sudah dijalankan dalam jangka waktu lama diperoleh jawaban netral sebanyak 28 orang atau 28,6%. dan untuk pernyataan kesembilan jawaban responden tertinggi tentang nasabah percaya kualitas produk pegadaian syariah memiliki kesesuaian produk sesuai dengan yang dijanjikan menjawab setuju 43 orang atau 43,9%.

b. Jawaban Responden pada Variabel Pelayanan

Dalam variabel pelayanan terdiri dari lima indikator, yaitu bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, adapun pernyataan koesioner untuk variabel pelayanan sebanyak 10 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 98 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Pelayanan

NO	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2_1	43	43,9%	43	43,9%	11	11,2%	1	1%	-	-
2	X2_2	30	30,6%	44	44,9%	20	20,4%	4	4,1%	-	-
3	X2_3	28	28,6%	43	43,9%	26	26,5%	1	1%	-	-
4	X2_4	26	26,5%	47	48%	19	19,4%	6	6,1%	-	-
5	X2_5	31	31,6%	44	44,9%	21	21,4%	1	1%	1	1%
6	X2_6	18	18,4%	44	44,9%	31	31,6%	5	5,1%	-	-
7	X2_7	31	31,6%	42	42,9%	22	22,4%	3	3,1%	-	-
8	X2_8	15	15,3%	51	52%	28	28,6%	4	4,1%	-	-
9	X2_9	23	23,5%	54	55,1%	18	18,4%	3	3,1%	-	-
10	X2_10	19	19,4%	44	44,9%	26	26,5%	8	8,2%	1	1%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Pernyataan pertama jawaban responden tertinggi tentang karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu baik dan menarik diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 43 orang atau 43,9%. Pernyataan kedua jawaban responden tertinggi tentang fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi dan tenang diperoleh jawaban setuju sebanyak 44 orang atau 44,9%. Pernyataan ketiga jawaban responden tertinggi tentang pegawai pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan pelayanan tepat waktu diperoleh jawaban setuju sebanyak 43 orang atau 43,9%. Pernyataan keempat jawaban responden tertinggi tentang selalu mendapatkan pelayanan sangat baik dari karyawan diperoleh jawaban setuju sebanyak 47 orang atau 48%.

Pernyataan kelima jawaban responden tertinggi tentang karyawan Pegadaian Syariah memberikan informasi pelayanan yang jelas diperoleh jawaban setuju

sebanyak 44 orang atau 44,9%. Pernyataan keenam jawaban responden tertinggi tentang karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu tanggap dalam menangani keluhan nasabah diperoleh jawaban setuju sebanyak 44 orang atau 44,9%. Pernyataan ketujuh jawaban responden tentang kepercayaan antara nasabah dan pegadaian selalu terjaga baik sehingga sangat membantu nasabah dalam bertransaksi diperoleh jawaban setuju sebanyak 42 orang atau 42,9%. Pernyataan kedelapan jawaban responden tertinggi tentang karyawan selalu menjamin keamanan setiap nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu diperoleh jawaban setuju sebanyak 51 orang atau 51%. Pernyataan kesembilan jawaban responden tertinggi tentang karyawan selalu mengutamakan kebutuhan dan kepentingan nasabah diperoleh jawaban setuju 54 orang atau 55,1%. Pernyataan kesepuluh jawaban responden tertinggi tentang karyawan berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi diperoleh jawaban setuju sebanyak 44 orang atau 44,9%

c. Jawaban Responden pada Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah

Dalam variabel peningkatan jumlah nasabah terdiri dari empat indikator, yaitu kepuasan, kenyamanan bertransaksi, kualitas pelayanan dan sikap positif, adapun pernyataan koesioner untuk variabel pelayanan sebanyak 8 pernyataan. Seluruh responden berjumlah 98 orang yang telah menjawab.

Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah

NO	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y_1	30	30,6%	28	28,6%	16	16,3%	23	23,5%	1	1%
2	Y_2	29	29,6%	44	44,9%	21	21,4%	4	4,1%	-	-
3	Y_3	33	33,7%	52	53,1%	11	11,2%	2	2%	-	-
4	Y_4	32	32,7%	38	38,8%	18	18,4%	10	10,2%	-	-
5	Y_5	34	34,7%	43	43,9%	21	21,4%	0	0%	-	-
6	Y_6	28	28,6%	50	51%	16	16,3%	4	4,1%	-	-
7	Y_7	30	30,6%	45	45,9%	22	22,4%	1	1%	-	-
8	Y_8	34	34,7%	42	42,9%	17	17,3%	4	4,1%	1	1%

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Pernyataan pertama jumlah responden tertinggi yang menggunakan produk Pegadaian Syariah setelah mendapatkan cerita/informasi dari saudara atau teman diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 30 orang atau 30,6%. Pernyataan kedua jawaban responden tertinggi tentang karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah diperoleh jawaban setuju sebanyak 44 orang atau 44,9%. Pernyataan ketiga jawaban responden tertinggi yang selalu mendapatkan perilaku yang baik saat bertransaksi diperoleh jawaban setuju sebanyak 52 orang atau 53,1%. Pernyataan keempat jawaban responden tertinggi yang menggunakan produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Luwu karena kemauan sendiri diperoleh jawaban setuju sebanyak 38 orang atau 38,8%.

Pernyataan kelima jawaban responden tertinggi yang merasa puas atas keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan diperoleh jawaban setuju sebanyak 43 orang atau 43,9%. Pernyataan keenam jawaban responden tertinggi

tentang fasilitas pelayanan yang disediakan Pegadaian Syariah sangat membantu dalam bertransaksi diperoleh jawaban setuju sebanyak 50 orang atau 51%. Pernyataan ketujuh jumlah responden tertinggi yang memilih produk Pegadaian Syariah karena percaya penuh terhadap Pegadaian Syariah Cabang Luwu diperoleh jawaban setuju sebanyak 45 orang atau 45,9%. Pernyataan kedelapan jumlah responden tertinggi yang menggadai barangnya di Pegadaian Syariah karena tertarik pada produk Pegadaian Syariah diperoleh jawaban setuju sebanyak 42 orang atau 42%.

4. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam hal ini untuk mengetahui berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 . Penelitian ini melakukan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yang menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80174985
	Absolute	
Most Extreme Differences	Positive	.080
	Negative	.057
		-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari hasil uji normalitas data menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh hasil nilai signifikan Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,133 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,133 > 0,05$. Hasilnya, uji normalitas data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam menilai model regresi digunakan uji multikolinearitas untuk melihat ada tidaknya korelasi. Dalam regresi berganda, multikolinearitas merupakan hubungan linier antara variabel bebas. Jika variabel bebas tidak memiliki korelasi, maka model regresinya baik. Dalam uji multikolinearitas penelitian ini diuji kadar toleransi dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan nilai toleransi $> 0,10$ atau $VIF < 10$. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas menghasilkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Error Std.	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	1.209	3.017		.401	.690	
	Kualitas Produk	.419	.096	.376	4.349	.000	.656 1.524
	Pelayanan	.394	.077	.444	5.142	.000	.656 1.524

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari tabel uji multikolinieritas menghasilkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel Kualitas Produk sebesar $1,524 < 10$ dan variabel pelayanan sebesar $1,524 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel kualitas produk

sebesar $0,656 > 0,10$ dan variabel pelayanan sebesar $0,656 > 0,10$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antara variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas, untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda akan disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk menentukan heterokedastisitas dapat menggunakan metodei Glejser.

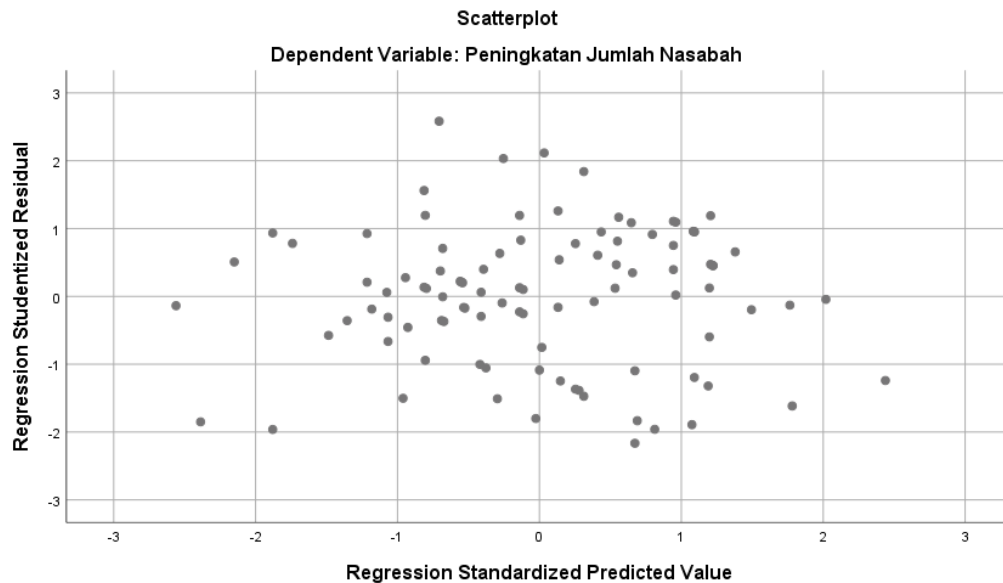
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.185	1.814		.102	.919
Kualitas Produk	.074	.058	.161	1.280	.204
Pelayanan	-.017	.046	-.046	-.365	.716

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari tabel uji heterokedastisitas menghasilkan nilai signifikansi variabel kualitas produk lebih besar dari 0,05 atau $0,204 > 0,05$ dan variabel pelayanan $> 0,05$ atau $0,716 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hasil uji diatas dapat juga dijelaskan dengan analisis grafik *scatterplot*, yaitu:



Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*

Gambar hasil uji heterokedastisitas metode *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik data menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, titik-titik tidak mengumpul pada satu tempat dan penyebaran titik-titik tidak membentuk sebuah pola yang jelas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Adapun hasil persamaan regresi linier ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	1.209	3.017		.401
	Kualitas Produk	.419	.096	.376	4.349
	Pelayanan	.394	.077	.444	5.142

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari hasil diatas maka dimasukkan dalam model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,209 + 0,419X_1 + 0,394X_2 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diambil kesimpulan, antara lain:

- 1) a = nilai konstanta (a) sebesar 1,209 artinya bahwa nilai variabel kualitas produk dan variabel pelayanan nilainya sama dengan nol, maka peningkatan jumlah nasabah di pegadaian syariah memiliki nilai 1,209.
- 2) Koefisien $b_1 = 0,419$ membuktikan bahwa jika variabel pelayanan nilainya tetap dan variabel kualitas produk mengalami kenaikan 1% maka peningkatan jumlah nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,419 atau 41%.
- 3) Koefisien $b_2 = 0,394$ membuktikan bahwa variabel kualitas produk nilainya tetap dan variabel pelayann 1% maka akan meningkatkan jumlah nasabah sebesar 0,394 atau 39%.

Berdasarkan nilai koefisien regresi diatas, membuktikan bahwa nilai koefisien regresi variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah adalah kualitas produk.

6. Uji Hipotesis

a. Uji parsial (Uji-T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kinerja uji parsial (uji-T) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = $n-k-1$ adalah $98-2-1 = 95$. Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh t adalah $t_{0,025,95} = 1,98525$. t_{hitung} dapat menggunakan signifikansi penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji-T)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	1.209	3.017		.401
	Kualitas Produk	.419	.096	.376	4.349
	Pelayanan	.394	.077	.444	5.142
a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah					

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari tabel uji parsial diatas menghasilkan nilai sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Dari tabel koefisien uji-T menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 4,349 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,349 > 1,985$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas produk terhadap peningkatan jumlah nasabah.

2) Pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Dari tabel koefisien uji-T menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 5,142 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,142 > 1,985$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh signifikan dan positif antara pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F ini diperoleh untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat secara simultan atau bersama-sama saling berpengaruh. Dan didapatkan F_{tabel} sebesar 3,09 dari $F(k ; n - k) = F(2; 98 - 2) = 2; 96$. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima serta sebaliknya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

		Sum of		Mean		
	Model	Squares	df	Square	F	Sig.
1	Regression	874.202	2	437.101	54.535	.000 ^b
	Residual	761.431	95	8.015		
	Total	1635.633	97			

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari tabel Uji F diatas menghasilkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar 54,535 > 3,09 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dibuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan antara kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Uji R^2 diperoleh untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi untuk dua variabel digunakan adalah *R Square*.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.525	2.83109
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk				

Sumber: diolah dengan SPSS Ver 25

Dari tabel uji R^2 menghasilkan nilai Koefisien Determinasi *R Square* sebesar 0,534 dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap variabel (Y) adalah sebesar 53,4%. Sedangkan sisanya sebesar 46,6% di pengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini akan menjawab pernyataan apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Peneliti ini menggunakan pengumpulan data primer yaitu kuesioner untuk menanggapi rumusan masalah. Koesioner terdiri dari 27 pernyataan, setiap pernyataan menggunakan alternatif jawaban yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Jumlah Sampel penelitian ini adalah 98 responden dan di uji dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Ada beberapa tahapan pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penggunaan Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas (metode

Kolmogrov Smirnov One-Sample), Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas (metode glejser dan *scatterplot*). Dan untuk Uji Hipotesis menggunakan Uji-T (Uji Parsial), Uji-F (uji simultan) dan Uji R^2 (Koefisien determinasi).

Berikut adalah hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dengan beberapa tahapan pengujian:

1. Uji normalitas yang dihasilkan dengan teknik *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* memiliki nilai signifikansi Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,133 yang menunjukkan hasil lebih besar dari nilai signifikan 0,05 atau $0,133 > 0,05$. Hasilnya membuktikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.
2. Uji multikolinearitas pada variabel kualitas produk (X1) sebesar 1,524 dan variabel pelayanan (X2) sebesar $1,524 < 10$. Dengan nilai toleransi variabel Kualitas Produk adalah $0,656 > 0,10$ dan nilai toleransi variabel Pelayanan $0,656 > 0,10$. Hasilnya membuktikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel kualitas produk dan pelayanan.
3. Uji heterokedastisitas, nilai signifikansi variabel kualitas produk $0,419 > 0,05$, dan nilai signifikansi variabel pelayanan $0,716 > 0,05$ menurut hasil pengujian gletser. Hasilnya membuktikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan beberapa tahapan pengujian:

1. Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Berdasarkan tabel hasil uji-T, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,349 > 1,985$ dan hasil signifikan variabel kualitas produk (X1) adalah $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Anang Firmansyah dalam buku Pemasaran Produk dan Merek yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan jumlah produk, pegadaian syariah berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan pesaing.⁵⁹ Nasabah yang membutuhkan dana cepat serta bebas dengan riba menjadi keunggulan Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan Nirlia dan Israk yang menyatakan bahwa Keunggulan Produk berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah Gadai Emas (Rahn) pada Bank Aceh Syariah.⁶⁰ Inovasi pada produk dengan menciptakan produk yang baru serta sesuai dengan kebutuhan adalah salah satu cara meningkatkan jumlah nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Jody dan Febriyanto yang menyatakan bahwa diversifikasi produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

⁵⁹Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), 8

⁶⁰Nirlia Okta Wirda, Israk Ahmadsyah dan Evriyenni, "Pengaruh Promosi Dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Naga Raya," *Jurnal Ekonomi Regional Unimal* Vo. 4 No.3 (2021), 15. https://ojs.unimal.ac.id/ekonomi_regional/article/view/6599

peningkatan nasabah.⁶¹ Sehingga membuktikan bahwa besarnya kualitas produk yang beragam dapat mempengaruhi kenaikan jumlah nasabah.

2. Pengaruh pelayanan (X2) terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Berdasarkan tabel hasil uji-T, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu 5,142 > 1,985, dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Dalam teori Djafri dalam buku Manajemen Pelayanan menyatakan bahwa untuk meningkatkan jumlah perusahaan, perlu ada langkah-langkah strategis yang dilakukan salah satu yang menjadi sorotan adalah pengaturan hubungan nasabah yang biasa disebut manajemen pelayanan nasabah.⁶² Pelayanan kepada nasabah sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi cenderung kepada pengabdian artinya sikap berkepihakan pegawai kepada nasabah sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ani Maftuhah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah.⁶³

IAIN PALOPO

⁶¹Jody Alfian Putra dan Febriyanto, "Pengaruh Inovasi, Promosi, dan Diversifikasi Produk terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank BRI Unit Candipuro", *Jurnal Manajemen Diversifikasi* Vol. 2 No. 1 (2021), 228. <https://mail.scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/17>

⁶²Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 59-60

⁶³Ani Maftuhah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan". *Skripsi* (STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020), 79.

Dalam penelitian Stevani dkk juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Berastagi.⁶⁴ Hal ini membuktikan bahwa pelayanan menjadi pengaruh yang penting dan harus diperhatikan karena jika pelayanannya memuaskan maka akan meningkatkan jumlah nasabah. Dalam penelitian Sofiana menyatakan bahwa pegawai harus lebih mendekatkan diri kepada nasabah agar Pegadaian Syariah dikenal lebih perhatian dari pada pesaing serta memberikan fasilitas yang terbaik dan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.⁶⁵ Dalam penelitian Suharyono juga menyatakan bahwa strategi pelayanan Pegadaian Syariah harus sesuai dengan yang diharapkan nasabah karena nasabah adalah raja selain itu pelayanan terbaik berdampak baik pula pada kemajuan pegadaian syariah.⁶⁶

3. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Berdasarkan tabel hasil uji simultan (uji F) nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 53,535 > 3,09 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

⁶⁴Stevani Agnes Tasya, Rasmulia Sembiring dan Kristanty Marina Natalia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi", *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020), 15. <http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>.

⁶⁵Yenni Sofiana, "Implementasi Kebijakan Pelayanan untuk Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sibolga)", *Jurnal Akrah Juara*, Vol. 4 No. 2 (2019), 223-224. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/557>.

⁶⁶Suharyono dan Nurul Hidayah, "Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah", *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Vol. 3, No. 1 (2020), 46. <https://ejournal.stiesnubengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/34>.

peningkatan jumlah nasabah. Diharapkan pegadaian selalu mengutamakan kualitas produk serta pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas saat melakukan transaksi sehingga dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah setiap tahun, tidak beralih kepada perusahaan lain tetapi selalu mempercayakan barang miliknya ke Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Pegadaian Syariah ini merupakan satu-satunya Pegadaian berlabel syariah di Luwu sehingga penduduk muslim seharusnya tidak perlu khawatir dengan riba.



IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Hasil uji-T pada tabel koefisien menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 4,349, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,349 > 1,985$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Jadi, H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Hasil uji-T pada tabel koefisien menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,142 > 1,985$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Jadi, H_0 ditolak, dan H_1 diterima.
3. Kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Uji Simultan (Uji F) menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $54,535 > 3,09$, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasilnya jika Kualitas Produk dan Pelayanan membaik, beban pinjaman sesuai dengan kemampuan, dan nasabah merasa puas dengan pelayanannya maka dapat dipastikan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu di Kota Palopo akan lebih meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disusun, maka selanjutnya penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Luwu agar dapat mempertahankan serta meningkatkan lagi kualitas produk dan pelayanan agar dapat menjadi tempat terpercaya bagi nasabah untuk menggadaikan barangnya serta melakukan transaksi lain, karena kualitas produk terbaik dan pelayanan yang memuaskan serta kompetitif dapat meningkatkan jumlah nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bahwa penelitian ini akan berfungsi sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan peneliti selanjutnya bisa melihat variabel selain yang dianalisis untuk mendapat hasil yang berbeda yang dapat berpengaruh terhadap jumlah nasabah. Adapun yang menjadi kekurangan penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan data koesioner. Dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Serta masih terdapat keterbatasan baik dari sisi metodologi maupun hasil yang didapat peneliti, sekiranya perlu suatu penelitian lanjutan mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya lebih dapat melengkapi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Abdurrahman bin Shahih Ali Bassam, *Syariah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim Cet 1*. (Jakarta: Darul-Falah, 2002).
- Aisha, Novia. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek Bank SUMUT pada Nasabah Bank PT. Bank SUMUT Cabang Medan Iskandar Muda”. *Jurnal Samudra Ekonomi*. Vol. 8 No. 2 (2017). <https://ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/view/431>
- Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Qiara Media Partner, 2016).
- Andriyani, Meli dan Riski Eko Ardianto. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 2 (2020). <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/73>
- Arista, Anjar dan Sri Abidah Suryaningsih, “Pengaruh Promosi Islam dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik”. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* Vol. 3 No. (2020). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/9458>
- Departemen Agama RI. *Al- Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahan*. (Diponogoro :Bandung, 2010).
- Djafri, Novianty. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018).
- Djumara, Noorsyamsa. *Standar Pelayanan Publik Langkah- langkah penyusunan Edisi Revisi.*” (Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, 2009).
- Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategy)*. (Surabaya: Qiara Media, 2019).
- Huzein, Muhammad Hilmi. “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan.” *Skripsi* (IAIN Padangsidempuan 2018).
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitimo Press, 2019).
- Kasmir, *Etika Castemer Service*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016).
- Kasmir *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003).

- Kotler, Philip. *Kotler tentang Pemasaran*. (KARISMA Publishing Group: 2010).
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2012).
- Maftuhah, Ani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan emas PT Pegadaian Syariah Unit Burneh Bangkalan” *Skripsi* (STAI Darul Hikmah Bangkalan, 2020).
- Mahbengi, Rioni. “Analisis Pengaruh Promosi Pelayanan dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2019).
- Marsheres, Ance. “Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap peningkatan jumlah Nasabah pada BMT Al-Muawanah.” *Skripsi* (IAIN Bengkulu 2019).
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014).
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. (Bandung: Unpad Press, 2016).
- Nasution, Rachmad Saleh. “Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balik Papan.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1 No.2.(2016). <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/altijary/article/view/529>
- Nurlatifah, Syifa Zakia dan R.Masykur, “Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mounth (WOM) dan Produk Pembiayaan Syariah terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM)””. *Jurnal Manajemen Indonesia* Vol.17No.3(2017).<https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/115>
- Pegadaian, “Dua Tahun Pandemi Nasabah Pegadaian Bertambah 3 Juta Orang”, 12 Agustus 2021, <https://pegadaian.co.id/berita/329/dua-tahun-pandemi-nasabah-pegadaian-bertambah-3-juta-orang>, diakses tanggal 11 Desember 2021.
- Pegadaian Syariah. “Sejarah Pegadaian Syariah”, <https://www.Pegadaian.co.id/sejarah>. tanggal akses 27 Desember 2021.
- Putra, Jody Alfian dan Febriyanto. “Pengaruh Inovasi, Promosi, dan Diversifikasi Produk terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank BRI Unit

- Candipuro”. *Jurnal Manajemen Diversifikasi* Vol. 2 No. 1 (2021).
<https://mail.scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/17>
- Rahmatillah, Nelly dan Uswatun Hasanah, “Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah ditinjau dari Perspektif Islam”. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, Vol. 1 No. (2020). <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/JESDar/article/view/630>.
- Rodoni, Ahmad. *Asuransi & Pegadaian Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Rubiyanti, Teni. “Analisis Pengaruh Jumlah Nasabah, Pendapatan dan Harga Emas terhadap tingkat Penyaluran Gadai Syariah (Rahn) PT Pegadaian (Persero) Per Tahun 2012-2017”. *Jurnal JESKaPe* Vol. 2 No. 1 (2019).
<https://ejurnal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/jeskape/article/view/439>
- Siregar, Budi Gautama. “Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi’ah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol. 02 No. 2 (2016). <http://repo.iainpadangsidempuan.ac.id/70/1/BUDI%20GAUTAMA%20SIREGAR.pdf>
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, Jakarta: Prenadamedia, 2016.
- Sofiana, Yenni. “Implementasi Kebijakan Pelayanan untuk Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sibolga)”. *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 4 No. 2 (2019).
<http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/557>.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Suharyono dan Nurul Hidayah, “Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Vol. 3, No. 1 (2020).<https://ejournal.stiesnubengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/34>

- Sulistiyowati, Wiwik, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoardjo: UMSIDA, 2018).
- Tarantangi, Jefri dan Maulidia. *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media, 2019).
- Tasya, Stevani Agnes, Rasmulia dan Kristanty. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi”. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020).<http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandara, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia Edisi 1 Cetakan 1*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Widhiani, Wian dan Wawan. “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (studi kasus pada Pegadaian (Persero) Syariah Veteran Purwakarta)”. *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah* Vol. 7 No. 2 (2021). <http://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Share/article/view/643>
- Wijayanti, Mela Tiyas. “Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas”. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 17, No. 1 (Januari 2020). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magistermanajemen/article/view/2345>.
- Wirda, Nurlia Okta dkk. “Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Naga Raya”. *Jurnal Ekonomi Regional Unimal* Vol.4No.3,(2021).https://ojs.unimal.ac.id/ekonomi_regional/article/view/6599

LAMPIRAN- LAMPIRAN

1. Koesioner Penelitian
2. Hasil Koesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Uji Asumsi Klasik
5. Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis
6. Dokumentasi
7. Surat Keputusan
8. Surat Izin Penelitian
9. Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

Lampiran 1: Koesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Saya Riska dengan NIM 17 0402 0149 merupakan mahasiswi IAIN PALOPO yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Untuk membantu kelancaran penelitian ini, saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah untuk memberikan penilaian melalui koesioner ini dengan sebenar-benarnya. Data tersebut hanya untuk kepentingan penulisan karya ilmiah (tugas akhir) bukan untuk kepentingan lainnya dan bukan untuk di publikasikan.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah untuk menjawab pernyataan pada kuisisioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat Saya



Riska

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

A. Isilah pernyataan dibawah ini dan berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang dipilih.

1. Nama :

2. Alamat :

3. Jenis Kelamin

☐ Pria ☐ Wanita

4. Usia anda saat ini

☐ 17 - 20 Tahun ☐ 21 - 25 Tahun ☐ 26 - 30 Tahun ☐ 31 - 35 Tahun
☐ 36 - 40 Tahun ☐ 40 Tahun keatas

5. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai/Karyawan Swasta ☐ PNS
☐ Ibu Rumah Tngga ☐ Wiraswasta ☐ Nelayan ☐ Lainnya

6. Pendidikan Terakhir

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ Tidak Sekolah

B. Berilah tanda checklist (✓) di bawah pada salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan kriteria jawaban anda :

SS : Sangat Setuju skor 5

S : Setuju skor 4

RR : Ragu-ragu skor 3

TS : Tidak Setuju skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju skor 1

1. Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Kinerja					
1	Saya merasa kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan standar dan kebutuhan saya					
2	Saya merasa dengan adanya produk pegadaian syariah permasalahan saya dapat teratasi					
3	Biaya pemeliharaan barang sudah sesuai dengan kemampuan saya					
	Kesesuaian Spesifikasi					
4	Saya menilai produk yang ada di pegadaian syariah terhindar dari riba					
	Fitur					
5	Produk Rahn memiliki karakteristik dasar produk pegadaian syariah Luwu					
6	Adanya fasilitas aplikasi pegadaian syariah untuk lebih memudahkan nasabah					
	Reliabilitas					
7	Produk pegadaian syariah memudahkan nasabah memperoleh uang secara cepat					
8	Produk pegadaian syariah sudah dijalankan dalam jangka waktu lama					
9	Produk pegadaian syariah memiliki kesesuaian produk sesuai dengan yang dijanjikan					

IAIN PALOPO

2. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Bentuk fisik					
10	Karyawan pegadaian syariah memiliki penampilan yang menarik dan sopan					
11	Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi dan tenang					
	Kehandalan					
12	Karyawan pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
13	Saya selalu mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari karyawan					
	Ketanggapan					
14	Karyawan pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas					
15	Karyawan pegadaian syariah tanggap dalam menangani keluhan nasabah					
	Jaminan					
16	Kepercayaan antara nasabah dan pegadaian selalu terjaga baik sehingga sangat membantu saya dalam bertransaksi					
17	Karyawan selalu menjamin keamanan setiap nasabah pegadaian syariah					
	Empati					
18	Karyawan selalu mengutamakan kebutuhan dan kepentingan saya					
19	Pegawai berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang saya hadapi					

3. Peningkatan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	<i>Kepuasan</i>					
20	Nasabah menggunakan produk pegadaian syariah setelah mendapatkan cerita/informasi dari saudara atau teman					
21	Karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah					
	<i>Kenyamanan bertransaksi</i>					
22	Saya selalu mendapatkan perilaku yang baik saat bertransaksi					
23	Saya menggunakan produk di pegadaian syariah karena kemauan sendiri					
	<i>Kualitas pelayanan</i>					
24	Saya merasa puas atas keramahan dalam memberikan pelayanan					
25	Fasilitas pelayanan yang disediakan pegadaian syariah sangat membantu saya dalam bertransaksi					
	<i>Sikap positif</i>					
26	Saya memilih produk pegadaian syariah karena percaya penuh terhadap pegadaian syariah Cabang Luwu					
27	Saya menggadai dipegadaian syariah karena tertarik pada produk pegadaian syariah					

Terima Kasih

Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian

HASIL KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG
LUWU**

R	KUALITAS PRODUK									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X1
1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	31
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	39
4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	42
5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	41
6	5	3	5	5	5	5	2	5	4	39
7	5	5	5	5	5	2	5	2	5	39
8	5	2	5	5	5	3	5	2	3	35
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
10	5	5	5	5	3	2	2	5	5	37
11	5	4	4	5	3	4	4	5	4	38
12	5	5	5	5	4	5	5	2	5	41
13	5	5	5	5	5	2	5	2	5	39
14	5	5	5	5	5	2	2	3	5	37
15	5	5	5	5	5	4	5	2	5	41
16	5	5	4	5	5	2	5	2	5	38
17	5	5	5	5	5	2	5	3	5	40
18	5	5	5	5	5	2	3	2	5	37
19	5	4	5	5	5	3	2	5	5	39
20	5	5	5	5	5	2	5	4	5	41
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	5	5	5	5	2	5	5	5	42
23	5	5	5	5	5	2	2	5	5	39
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
26	5	5	5	5	5	5	3	3	5	41
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	5	5	5	3	5	2	4	2	4	35
29	4	4	4	4	3	2	5	2	3	31
30	5	5	5	5	3	2	5	5	5	40
31	5	5	5	4	5	3	4	3	4	38

32	5	4	5	5	5	5	5	2	5	41
33	5	5	5	4	5	3	5	4	5	41
34	5	5	5	4	5	3	3	5	4	39
35	5	4	4	5	5	3	4	4	4	38
36	4	4	5	3	5	2	3	4	3	33
37	4	3	3	3	2	3	4	4	5	31
38	5	4	3	5	5	5	3	3	3	36
39	5	4	4	4	4	4	3	3	4	35
40	5	5	5	4	5	3	4	5	4	40
41	5	5	5	5	5	5	5	2	5	42
42	4	5	4	3	5	3	4	4	4	36
43	4	3	5	3	3	3	4	4	5	34
44	4	3	4	5	5	4	4	3	3	35
45	5	4	3	4	5	5	3	4	5	38
46	5	4	3	3	4	4	2	3	4	32
47	5	4	3	4	3	5	3	4	5	36
48	5	4	3	4	4	3	5	3	5	36
49	5	4	4	4	4	4	5	3	4	37
50	5	5	5	4	5	2	5	2	4	37
51	4	4	4	5	2	5	5	5	5	39
52	5	5	5	4	5	3	5	2	4	38
53	5	4	4	3	4	4	4	3	3	34
54	5	4	4	4	4	4	3	3	4	35
55	4	4	4	4	3	2	4	2	4	31
56	5	5	4	4	3	4	2	2	4	33
57	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36
58	5	4	4	4	3	5	2	2	4	33
59	4	4	4	3	4	4	4	2	4	33
60	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
62	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
63	5	5	4	4	4	2	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	2	5	2	4	33
65	5	5	5	5	4	4	3	4	5	40
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
67	5	4	3	4	4	4	2	2	4	32
68	5	4	4	4	4	4	2	2	4	33
69	5	4	4	4	5	2	5	2	4	35
70	3	3	4	4	3	4	2	3	4	30

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	3	3	5	3	4	4	4	3	3	32
73	5	4	4	4	5	4	2	2	4	34
74	5	4	3	4	5	3	5	4	5	38
75	5	4	4	4	5	5	5	3	3	38
76	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42
77	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
78	5	4	5	3	4	4	3	3	4	35
79	5	4	4	4	4	2	4	2	3	32
80	5	4	4	4	4	4	5	5	3	38
81	4	5	4	4	5	3	4	3	4	36
82	4	4	5	4	4	2	4	4	4	35
83	3	5	3	5	3	3	4	3	2	31
84	5	4	4	4	4	4	4	2	4	35
85	5	4	3	3	4	2	4	3	5	33
86	4	4	5	4	4	4	5	3	5	38
87	4	3	2	3	3	3	3	4	3	28
88	5	4	4	5	5	3	4	4	4	38
89	5	2	3	5	4	4	3	5	2	33
90	5	3	4	3	5	3	5	3	3	34
91	4	2	3	4	5	2	5	3	3	31
92	5	3	4	4	3	3	3	4	4	33
93	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
94	4	4	4	3	4	3	4	2	2	30
95	4	3	4	3	3	4	3	4	4	32
96	4	4	4	4	4	2	4	3	3	32
97	4	3	5	4	4	4	4	2	4	34
98	4	5	4	4	3	2	4	4	4	34

R	PELAYANAN										X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	31
2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	44
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
5	4	5	3	5	5	2	5	5	4	5	43
6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	46
7	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	44
8	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	46

9	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	44
10	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	45
11	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	42
12	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	44
13	3	5	5	4	5	4	5	3	2	5	41
14	4	5	3	5	3	5	5	2	3	2	37
15	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	42
16	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	47
17	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	44
18	5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	43
19	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
20	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
21	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	37
22	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	36
23	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	44
24	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	42
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	43
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
29	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
30	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	40
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
32	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	42
33	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	38
34	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
35	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	40
36	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	35
38	4	2	3	5	1	4	2	4	2	4	31
39	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
41	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36
42	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	41
43	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	34
44	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	43
45	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
46	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
47	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	40

48	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	41
49	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	43
52	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
53	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
54	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
57	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	39
58	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	40
59	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
61	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
63	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	38
64	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	37
65	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	41
66	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
67	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	40
68	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	36
69	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
70	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	41
71	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	36
72	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	39
73	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
74	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
75	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	41
76	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
77	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	43
78	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	40
79	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	42
80	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
81	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
82	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	35
83	5	3	4	2	4	2	4	3	5	2	34
84	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	37
85	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	43
86	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43

87	2	3	3	2	5	3	3	2	4	2	29
88	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	37
89	5	4	2	4	4	5	2	4	5	3	38
90	4	3	4	2	5	2	5	3	5	4	37
91	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	31
92	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
93	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37
94	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	30
95	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31
96	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
97	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
98	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	36

R	PENINGKATAN JUMLAH NASABAH								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Y
1	5	3	5	2	3	4	4	3	29
2	4	4	5	5	5	4	5	5	37
3	5	5	5	2	5	5	5	5	37
4	4	5	5	5	5	4	5	5	38
5	3	5	5	5	5	5	5	5	38
6	2	5	5	5	5	5	5	5	37
7	5	5	4	5	5	4	5	5	38
8	2	5	5	5	5	5	5	5	37
9	2	5	3	5	5	5	3	5	33
10	2	5	5	5	5	5	5	5	37
11	5	4	4	4	4	4	5	5	35
12	2	5	5	5	5	5	5	5	37
13	2	5	5	5	5	5	4	5	36
14	2	5	5	5	5	5	5	5	37
15	2	4	5	4	5	5	5	5	35
16	2	5	5	5	5	4	5	5	36
17	5	5	5	3	5	5	5	5	38
18	2	5	4	5	5	5	3	5	34
19	5	5	5	4	5	5	5	5	39
20	5	4	5	3	5	5	5	5	37
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	5	5	5	5	5	5	5	38
23	4	5	5	5	5	4	4	4	36

24	3	5	5	5	5	5	5	5	38
25	2	3	4	4	5	5	5	5	33
26	5	5	5	4	5	4	5	5	38
27	5	5	4	5	4	5	3	5	36
28	5	5	4	4	5	4	4	4	35
29	4	3	2	3	3	3	3	4	25
30	2	5	5	5	5	5	5	5	37
31	5	4	4	3	4	4	3	4	31
32	5	5	5	5	5	4	5	4	38
33	3	5	5	5	5	5	4	4	36
34	4	3	4	4	4	4	3	4	30
35	1	3	4	4	4	5	4	4	29
36	3	2	3	2	3	2	4	1	20
37	2	4	3	4	4	4	3	3	27
38	5	2	5	2	5	2	5	2	28
39	5	4	4	4	4	5	4	3	33
40	5	5	5	4	5	4	5	5	38
41	4	4	3	4	4	4	3	3	29
42	5	4	4	5	4	3	3	4	32
43	4	3	3	2	3	4	3	5	27
44	5	3	3	4	3	4	4	3	29
45	4	3	4	3	4	3	4	3	28
46	3	4	5	3	3	4	4	3	29
47	2	3	5	3	3	4	4	5	29
48	4	5	4	5	4	5	4	5	36
49	2	4	5	5	4	4	4	4	32
50	3	5	5	5	4	4	4	4	34
51	4	3	4	3	4	3	4	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	3	4	4	4	4	5	5	33
54	3	4	4	4	4	4	4	4	31
55	5	4	4	4	4	4	3	3	31
56	5	4	4	2	4	4	4	4	31
57	5	5	5	4	4	3	4	4	34
58	3	4	4	4	3	4	3	3	28
59	2	4	4	4	4	4	4	4	30
60	3	3	4	5	4	4	4	3	30
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	5	4	4	2	4	3	4	3	29

63	3	4	4	5	4	3	4	4	31
64	5	4	4	5	4	4	4	4	34
65	3	4	4	3	3	4	4	4	29
66	3	4	4	5	3	3	3	3	28
67	5	4	4	2	4	4	4	4	31
68	5	3	4	4	4	4	3	3	30
69	2	4	4	3	4	4	3	4	28
70	5	4	5	5	5	4	4	5	37
71	2	4	4	5	4	3	4	4	30
72	3	4	4	4	3	3	4	4	29
73	4	4	4	4	3	4	4	4	31
74	2	4	4	4	5	5	5	5	34
75	5	4	4	5	4	4	5	4	35
76	5	4	5	4	5	4	5	4	36
77	2	4	4	5	3	5	5	4	32
78	5	4	5	3	5	4	4	5	35
79	2	4	4	3	4	3	3	4	27
80	4	3	4	4	3	4	4	4	30
81	4	5	4	4	4	5	4	5	35
82	4	4	4	3	4	4	3	4	30
83	4	3	4	3	4	2	4	2	26
84	4	4	4	4	3	4	3	4	30
85	2	4	4	4	4	3	2	4	27
86	4	4	4	3	4	3	3	3	28
87	3	2	3	2	3	4	5	2	24
88	4	3	4	4	5	3	4	4	31
89	5	4	3	4	4	5	3	4	32
90	3	3	4	4	4	3	4	4	29
91	4	2	2	3	3	2	3	2	21
92	4	3	4	4	3	4	4	3	29
93	4	4	3	4	3	4	4	4	30
94	4	3	4	2	4	4	3	3	27
95	4	3	3	4	3	4	4	4	29
96	5	4	4	3	4	3	4	4	31
97	4	3	4	4	3	5	4	4	31
98	2	4	3	3	4	4	4	3	27

Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Kualitas Produk

		Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6
X1_1	Pearson Correlation	1	.469**	.561**	.621**	.550**	.387*
	Sig. (2-tailed)		.009	.001	.000	.002	.035
	N	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.469**	1	.453*	.539**	.490**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.009		.012	.002	.006	.003
	N	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.561**	.453*	1	.383	.463**	.308
	Sig. (2-tailed)	.001	.012		.037	.010	.098
	N	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.621**	.539**	.383	1	.636**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.037		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	.550**	.490**	.463**	.636**	1	.337
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.010	.000		.069
	N	30	30	30	30	30	30
X1_6	Pearson Correlation	.387*	.528**	.308	.558**	.337	1
	Sig. (2-tailed)	.035	.003	.098	.001	.069	
	N	30	30	30	30	30	30
X1_7	Pearson Correlation	.451*	.355	.417*	.404*	.403*	.527**
	Sig. (2-tailed)	.012	.055	.022	.027	.027	.003
	N	30	30	30	30	30	30
X1_8	Pearson Correlation	.495**	.413*	.187	.522**	.522**	.377*
	Sig. (2-tailed)	.005	.023	.323	.003	.003	.040
	N	30	30	30	30	30	30
X1_9	Pearson Correlation	.479**	.327	.221	.402*	.165	.407*
	Sig. (2-tailed)	.007	.078	.239	.028	.385	.026
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.786**	.719**	.626**	.789**	.719**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

		Correlations			
		X1_7	X1_8	X1_9	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	.451*	.495**	.479**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.012	.005	.007	.000
	N	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.355	.413*	.327	.719**
	Sig. (2-tailed)	.055	.023	.078	.000
	N	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.417*	.187	.221	.626**
	Sig. (2-tailed)	.022	.323	.239	.000
	N	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.404*	.522**	.402*	.789**
	Sig. (2-tailed)	.027	.003	.028	.000
	N	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	.403*	.522**	.165	.719**
	Sig. (2-tailed)	.027	.003	.385	.000

	N	30	30	30	30
X1_6	Pearson Correlation	.527**	.377*	.407*	.685**
	Sig. (2-tailed)	.003	.040	.026	.000
	N	30	30	30	30
X1_7	Pearson Correlation	1	.670**	.586**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
X1_8	Pearson Correlation	.670**	1	.505**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30
X1_9	Pearson Correlation	.586**	.505**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.740**	.737**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Pelayanan

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7
X2_1	Pearson Correlation	1	.756**	.703**	.655**	.544**	.545**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.002	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.756**	1	.661**	.554**	.577**	.491**	.358
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.001	.006	.052
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.703**	.661**	1	.672**	.629**	.459	.390
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.011	.033
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.655**	.554**	.672**	1	.630**	.561**	.368
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.001	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.544**	.577**	.629**	.630**	1	.479**	.431
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000		.007	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_6	Pearson Correlation	.545**	.491**	.459	.561**	.479**	1	.445
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.011	.001	.007		.014
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_7	Pearson Correlation	.533**	.358	.390	.368	.431	.445	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.052	.033	.045	.018	.014	
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_8	Pearson Correlation	.212	.242	.410*	.630**	.714**	.299	.360
	Sig. (2-tailed)	.261	.198	.025	.000	.000	.108	.051
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_9	Pearson Correlation	.728**	.484**	.601**	.548**	.589**	.425	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.002	.001	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2_10	Pearson Correlation	.175	.143	.280	.532**	.503**	.254	.352
	Sig. (2-tailed)	.356	.452	.134	.002	.005	.175	.056
	N	30	30	30	30	30	30	30

TOTAL_X2	Pearson Correlation	.788**	.700**	.773**	.840**	.825**	.666**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		X2_8	X2_9	X2_10	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	.212	.728**	.175	.788**
	Sig. (2-tailed)	.261	.000	.356	.000
	N	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.242	.484**	.143	.700**
	Sig. (2-tailed)	.198	.007	.452	.000
	N	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.410*	.601**	.280	.773**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.134	.000
	N	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.630**	.548**	.532**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.714**	.589**	.503**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.000
	N	30	30	30	30
X2_6	Pearson Correlation	.299	.425*	.254	.666**
	Sig. (2-tailed)	.108	.019	.175	.000
	N	30	30	30	30
X2_7	Pearson Correlation	.360	.665**	.352	.651**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000	.056	.000
	N	30	30	30	30
X2_8	Pearson Correlation	1	.472**	.795**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.000
	N	30	30	30	30
X2_9	Pearson Correlation	.472**	1	.453*	.806**
	Sig. (2-tailed)	.008		.012	.000
	N	30	30	30	30
X2_10	Pearson Correlation	.795**	.453*	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.707**	.806**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Peningkatan Jumlah Nasabah

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6
Y_1	Pearson Correlation	1	.750**	.550**	.409	.555**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.025	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	.750**	1	.678**	.430*	.499**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.018	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.550**	.678**	1	.370*	.684**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.044	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.409	.430	.370	1	.349	.535
	Sig. (2-tailed)	.025	.018	.044		.059	.002
	N	30	30	30	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.555**	.499**	.684**	.349	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.059		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_6	Pearson Correlation	.667**	.692**	.603**	.535**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
Y_7	Pearson Correlation	.604**	.753**	.670**	.267	.743**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.154	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_8	Pearson Correlation	.648**	.612**	.586**	.306	.539**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.100	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.818**	.868**	.819**	.569**	.794**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		Y_7	Y_8	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	.604**	.648**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	.753**	.612**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.670**	.586**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000
	N	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.267	.306	.569**
	Sig. (2-tailed)	.154	.100	.001
	N	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.743**	.539**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000
	N	30	30	30
Y_6	Pearson Correlation	.613**	.642**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	30	30	30
Y_7	Pearson Correlation	1	.493**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000
	N	30	30	30
Y_8	Pearson Correlation	.493**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000
	N	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.829**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	9

b. Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

c. Peningkatan Jumlah Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	8

IAIN PALOPO

Lampiran 4: Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80174985
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.057
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients					
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.185	1.814		.102	.919			
	Kualitas Produk	.074	.058	.161	1.280	.204	.656	1.524	
	Pelayanan	-.017	.046	-.046	-.365	.716	.656	1.524	

a. Dependent Variable: Abs_Res

3. Uji Heterokedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.185	1.814		.102	.919
	Kualitas Produk	.074	.058	.161	1.280	.204
	Pelayanan	-.017	.046	-.046	-.365	.716

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 5: Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.525	2.83109

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	874.202	2	437.101	54.535	.000 ^b
	Residual	761.431	95	8.015		
	Total	1635.633	97			

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

3. Uji Parsial (Uji T) dan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.209	3.017		.401	.690
	Kualitas Produk	.419	.096	.376	4.349	.000
	Pelayanan	.394	.077	.444	5.142	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah

IAIN PALOPO

Lampiran 6: Dokumentasi





Lampiran 7: Surat Keputusan



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 142 TAHUN 2021
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata SI, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

- Memperhatikan : Penunjukan Pembimbing Dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 21 Juni 2021

a.n. Rektor

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

(Ramlah M)

Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peringgal.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 142/TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Riska
NIM : 17 0402 0149
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah terhadap Minat Nasabah Pegadaian Syariah Kota Palopo
- III Pembimbing Utama : Akbar Sabani, S.EI., ME

Palopo, 21 Juni 2021

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,



Ramlah



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 33 TAHUN 2022
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2022.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 04 Februari 2022



Rector
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NOMOR : 33 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Riska
NIM : 17.0402.0149
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Pengaruh Produk Rahn dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Penguji Utama (I) : Hamida, ME.Sy.
Pembantu Penguji (II) : Ishak, M.EI.

Palopo, 04 Februari 2022



Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : B46/IP/DPMTSP/XI/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penegasan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : RISKHA
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Bakau Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0149

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH PRODUK RAHN DAN PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI
PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU**

Lokasi Penelitian : PT. PEGADAIAN SYARIAH LUWU CABANG KOTA PALOPO
Waktunya Penelitian : 05 November 2021 s.d. 05 Januari 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 09 November 2021
Pdt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUHAMMAD ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo.
3. Dandim 1403 SWG.
4. Kapolres Palopo.
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo.
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo.
7. Jarak terhalat Lu. sp. : dilakukan penelitian

RIWAYAT HIDUP



Riska di lahirkan di Desa Beringin Jaya Kabupaten Luwu Utara pada tanggal 03 September 1999 anak ke dua dari empat bersaudara dari pasangan ayahanda Alm. Muhammad Tang dan ibunda Insana. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Beringin Jaya Kec. Baebunta Selatan Kab. Luwu Utara. Pendidikan Taman Kanak-kanak penulis tempuh di TK Al-Khodijah Lara 1 dan dinyatakan lulus tahun 2005, Pendidikan dasar penulis tempuh di MI Baburahma Lara 1 dinyatakan lulus tahun 2011, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di MTS DDI Lara 1 dinyatakan lulus tahun 2013, pada jenjang sekolah menengah atas penulis melanjutkan di MA DDI Lara 1 selesai tahun 2017 kemudian karena keinginan untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang S1 penulis melanjutkan di IAIN Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah pada tahun 2017 hingga saat ini.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberi kontribusi bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu”**

Contact Person Penulis: riska0149_mhs17@iainpalopo.ac.id