

**PENGARUH LOKASI, BIAYA *UJRAH*, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI NON MUSLIM
DI PEGADAIAN SYARIAH JL. KOLONEL ATMO
PALEMBANG**



Oleh:

Hartina

NIM: 1526100081

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah**

PALEMBANG

2018



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH

Nama : Hartina
NIM/Jurusan : 1526100081/D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian
Syariah Jl. Kolonel Atmo Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada hari/tanggal : Kamis, 31 Mei 2018

PANITIA UJIAN MUNAQOSAH

Tanggal 20 / 07 / 18 Pembimbing Utama : Dr. Maftukhatu Solikha, M.Ag

t.t

Tanggal 17 / 07 / 18 Pembimbing Kedua : Iceu Sri Gustiana, SS., M.M

t.t

Tanggal 17 / 07 / 18 Penguji Utama : Mufti Fiandi, M. Ag

t.t

Tanggal 17 / 07 / 18 Penguji Kedua : Abdullah Sahroni, M.S.I

t.t

Tanggal 23 / 07 / 18 Ketua Sidang : Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si

t.t

Tanggal 20 / 07 / 18 Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.Hi., M.Si

t.t

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hartina

NIM : 1526100081

Jenjang : DIII Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali paada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, April 2018

Saya yang Menyatakan,



Hartina

NIM: 1526100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul :PENGARUH LOKASI, BIAYA *UJRAH*, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH GADAI NON MUSLIM DI
PEGADAIAN SYARIAH JL. KOLONEL
ATMO PALEMBANG.

Ditulis Oleh : Hartina

NIM : 1526100081

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Ahli Madya Perbankan Syariah

(A.Md)

Palembang, April 2018

Dekan,

Dr. Oodariah Berkah, M.Hi
NIP.197011261997032002

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah, April 2018

HARTINA

PENGARUH LOKASI, BIAYA UJRAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI NON MUSLIM GADAI DI PEGADAIAN
SYARIAH JL. KOLONEL ATMO PALEMBANG

(xiii + 101 Hal + 19 Tabel + 6 Gambar)

ABSTRAK

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut.

Tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel lokasi, biaya ujarah dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah jl. Kolonel atmo Palembang. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2018. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer, yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesiner kepada 52 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *disproportionate stratified random sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis, diperoleh t_{hitung} lokasi sebesar 3,297 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,297 > 2,010$) dan biaya *ujrah* sebesar 4,318 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,318 > 2,010$) sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi dan biaya *ujrah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim. Sedangkan variabel kepercayaan sebesar 0,743 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,743 > 2,010$) sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim di PT. Pegadaian Syariah jl. Kolonel Atmo Palembang.

Kata Kunci: Pegadaian Syariah, Lokasi, Biaya Ujarah, Kepercayaan.

.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH LOKASI, BIAYA UJRAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI NON MUSLIM DI PEGADAIAN SYARIAH JL. KOLONEL ATMO PALEMBANG”**.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar ahli madya DIII Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari baerbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Sirozi, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Berkah, M.Hi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah yang telah mengesahkan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si selaku ketua jurusan DIII Perbankan Syariah UIN Raden Fatah yang telah memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis.

5. Ibu Iceu Sri Gustiana, SS., M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan pelajaran dan ilmu serta wawasan kepada penulis.
7. Bapak Akhmadi Selaku Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Palembang.
8. Mbak Yaya selaku Penaksir dan kak Ujang Selaku Kasir di Pegadaian Syariah jl. Kolonel Atmo Palembang.
9. Seluruh karyawan dan karyawan Pegadaian syariah Cabang Palembang atas ilmu dan kerjasama yang menyenangkan selama proses penelitian.
10. Cek RIKE dan yuk MARINI, Terimakasih kursus SPSS nya
11. Sahabat ku, Nia Damayanti, Nova Adelia, Lilis Suganda, Mandala Putriani, Kartika Apriani.
12. Teman kostan, jl. Kopral umar said no. 3240.
13. Teman-teman kelas DPS3 2015 yang tidak pernah kompak dalam segala hal, yang selalu dikit-dikit emosian dan bikin kangen pada saat ribut menunggu dosen.
14. Teman seperjuangan di kampus hijau UIN Raden Fatah Palembang, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan DIII Perbankan Syariah 2015.
15. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah turut membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Di akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan dunia pendidikan pada umumnya.

Aamiin.

Palembang, April 2018

Penulis

Hartina
1526100081

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, kupersembahkan karya ilmiah ini untuk:

**Ibuku ERNI tercinta, Ayahku HABIB tersayang
yang selalu memberikan motivasi , do'a dan
dukungan setiap saat, ayah dan ibu yang
menempatkan aku jauh dari mereka demi kecintaan
mereka padaku.**

**Adik sematawayang ku HAMDANI yang selalu
mendoakan CEK NA**

**Keluarga besarku, yang selalu memberikan semangat
dan motivasi.**

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu

(Qur'an. Al-Baqarah: 216)

“ORANG YANG LUAR BIASA ITU SEDERHANA DALAM UCAPAN, TETAPI HEBAT DALAM TINDAKAN”.

“Kegagalan bukan akhir dari segalanya, tapi keputusasaanlah yang akan menghancurkan”.

Jadilah nomor satu, karena hanya nomor satu yang selalu diingat.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Teori Gadai	10
B. Minat Konsumen	21
C. Lokasi	24
D. Biaya <i>Ujrah</i>	30
E. Kepercayaan	35
F. Kepuasan Nasabah.....	37
G. Nasabah Non Muslim.....	41
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	43
I. Kerangka Pemikiran.....	46
J. Pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian	48

C.	Jenis Dan Sumber Data	49
D.	Populasi Dan Sampel	50
E.	Variabel Penelitian	51
F.	Definisi operasional variabel	54
G.	Teknik pengumpulan data	55
H.	Instrumen Penelitian.....	57
I.	Teknik Analisis Data.....	60
J.	Pengujian hipotesis.....	63
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
B.	Hasil Penelitian.....	75
C.	Hipotesis Penelitian	84
D.	Pembahasan Penelitian	90
BAB V. PENUTUP		
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN-LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu, hlm. 45**
- Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel, hlm. 56**
- Tabel 3.2 : Skor Skala Likert, hlm. 57**
- Tabel 4.1 : Uji Deskriptif, hlm. 76**
- Tabel 4.2 : Hasil Validitas Lokasi, hlm. 77**
- Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi, hlm. 78**
- Tabel 4.4 : Hasil Validitas Biaya Ujrah, hlm. 78**
- Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya Ujrah, hlm. 78**
- Tabel 4.6 : Hasil Validitas Kepercayaan, hlm. 79**
- Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan, hlm. 79**
- Tabel 4.8 : Hasil Validitas Kepuasan Nasabah Non Muslim, hlm. 79**
- Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah, hlm. 80**
- Tabel 4.10 : Uji Multikolinieritas, hlm. 82**
- Tabel 4.11 : Uji Autokorelasi, hlm. 83**
- Tabel 4.12 : Uji Runs Test, hlm. 85**
- Tabel 4.13 : Uji Parsial (t), hlm. 86**
- Tabel 4.14 : Uji Simultan (F), hlm. 88**
- Tabel 4.15 : Analisis Regresi Linier Berganda, hlm. 89**
- Tabel 4.16 : Uji Koefisien Determinasi (R^2), hlm. 91**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Persentase Jumlah Nasabah, hlm. 1

Gambar 2.1 : Kerangka Pemiliran, hlm. 47

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Pegadaian Syariah, hlm. 75

Gambar 4.2 : Histogram, hlm. 80

Gambar 4.3 : Normal P Plot Kepuasan Nasabah, hlm. 81

Gambar 4.4 : Uji Heterokedastisitas, hlm. 83

BAB I

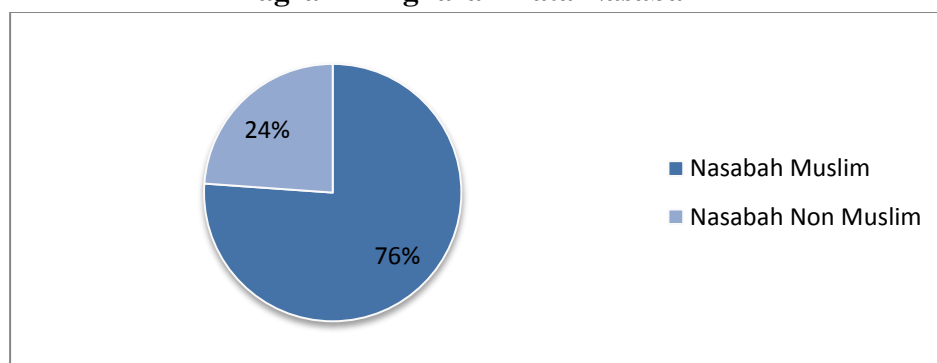
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika ekonomi yang tidak menentu, misalnya tahun ajaran baru, dimana pada saat itu uang sangat dibutuhkan untuk keperluan anak masuk sekolah ataupun saat-saat tertentu lainnya yang membuat masyarakat sedikit bingung bagaimana cara untuk memiliki dana tersebut, karena tidak semua masyarakat memiliki uang. Salah satu cara yang mereka tempuh yaitu dengan jalan menggadaikan beberapa barang berharga untuk memperoleh dana yang cepat ke pegadaian syariah. Meskipun sebagian besar nasabah Pegadaian Syariah adalah muslim tidak menutup kemungkinan Pegadaian Syariah memiliki nasabah non muslim yang menggadaikan barang nya.

Berikut data nasabah per bulan maret 2017 dari pegadaian syariah kol. Atmo Palembang dan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran.

Gambar 1.1
Diagram Lingkaran Data Nasabah



Sumber: dokumen resmi pegadaian syariah bulan maret tahun 2017

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah non muslim di pegadaian syariah itu tidak sedikit. Ini menunjukkan bahwa pegadaian syariah tidak hanya ditujukan kepada masyarakat muslim saja, tetapi masyarakat non muslim juga bisa menikmati pelayanan jasa pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

Islam memandang penting persoalan ekonomi. Dikarenakan ekonomi merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak terpisahkan. Karakteristik dari ekonomi islam salah satunya adalah penerapan prinsip ekonomi syariah dalam kegiatan perekonomian. Penerapan prinsip syariah ini bukan hanya berlaku pada kegiatan perekonomian saja namun juga objek yang digunakan dalam perekonomian tersebut.

Sistem ekonomi syariah mulai muncul di Indonesia sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia tahun 1991, setelah itu disusul bank-bank lainnya termasuk BPR Syariah serta Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Perkembangan ini didukung oleh Undang-Undang meliputi UU no. 7 tahun 1992, UU no. 10 tahun 1998, UU no. 23 tahun 1999 sehingga disahkannya UU no. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Rodoni mengatakan bahwa keberadaan undang-undang pendukung berkembangnya lembaga berbasis syariah ini direspon positif oleh masyarakat yang semakin peka terhadap perkembangan permasalahan sosial ekonomi. Respon positif ini terlihat dari meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa/produk lembaga keuangan baik bank maupun non bank berbasis syariah. Peningkatan minat

ini pun semakin mendorong banyaknya pendirian lembaga keuangan bank dan non bank berbasis syariah.¹

Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang dibidik masyarakat untuk membantu kebutuhan pendanaan terutama pemenuhan dana secara cepat. Produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah diantaranya adalah gadai secara syariah (Rahn). Adanya pegadaian dimulai pada zaman penjajahan Belanda (VOC) dimana pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha pegadaian ini diambil oleh pemerintah Hindia Belanda.

Perkembangan lembaga keuangan syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero). Oleh karena itu, PT Pegadaian (Persero) juga mengeluarkan produk baru berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Landasan hukum berdirinya Pegadaian Syariah adalah PP Nomor 103 Tanggal 10 November 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn.²

Produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah ini memiliki karakteristik seperti, tidak menuntut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang

¹ Amah, Nik. "Determinan Minat Nasabah Pengguna Jasa Rahn Dan Ijarah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Madiun." Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia 2.2 (2017): 31-41.

² Hadijah, Siti, Anjuman Zukhri, and Kadek Rai Suwena. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar." Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi 5.1 (2015). Hlm 2

diperdagangkan, dan yang pasti keuntungan diperoleh dari biaya jasa simpan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang bukan dari jumlah pinjaman. Hal inilah yang menjadi daya tarik dari Pegadaian Syariah guna menarik minat nasabahnya untuk menggunakan jasa layanan Pegadaian Syariah.

Dengan diresmikannya Unit Pegadaian Syariah, masyarakat memiliki variasi pilihan lagi untuk memperoleh tambahan dana secara cepat dengan prosedur yang mudah untuk memenuhi kebutuhannya baik untuk konsumsi maupun usaha. Semakin maraknya perkembangan produk-produk berbasis syariah tidak menutup kemungkinan nasabah non muslim tertarik untuk menggadaikan barangnya secara mudah dan cepat untuk memperoleh dana di Pegadaian Syariah.

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, ar-rahn adalah menahan salah satu harta salah satu harta milik nasabah (rahin) sebagai barang jaminan (marhun) atas pinjaman yang diterimanya. Marhun tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan atau penerima gadai (murtahin) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutang.³

Kepuasan nasabah telah menjadi isu sangat penting, dan banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan terus berupaya untuk mencari

³ Sodri, Achmad. *Analisis Implementasi Akad Rahn Dan Akad Ijarah Pada Transaksi Gadai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung)*. 2017. Phd Thesis. Uin Raden Intan Lampung. Hlm. 21.

informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁴

Lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Pemilihan lokasi yang baik, merupakan keputusan yang sangat penting. Pertama karena keputusan lokasi mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang, apakah lokasi tersebut telah dibeli atau hanya disewa. Kedua, lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan usaha dimasa mendatang sehingga lokasi yang dipilih haruslah mampu mengalami pertumbuhan ekonomi agar usahanya dapat bertahan. Dan yang terakhir apabila nilai lokasi memburuk akibat perubahan lingkungan yang dapat terjadi setiap waktu, mungkin saja usaha tersebut dapat dipindahkan atau ditutup.⁵

Selain itu, yang menjadi pertimbangan nasabah selanjutnya adalah biaya *ujrah*. Akad Ijarah yang melekat pada transaksi gadai syariah (*Rahn*) menjadi penyebab dikenakannya biaya sewa atas tempat penyimpanan barang jaminan yang disebut dengan *ujrah*. Pada transaksi gadai syariah mungkin tarifnya lebih kecil atau mungkin juga lebih besar dari biaya sewa modal yang dikenakan pada transaksi gadai konvensional. *Ujrah* ini bisa

⁴ Sukamma, Lia Effi, and Abdul Muthalib. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan." *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 2.1 (2014): 1-7.

⁵ Hasanuddin, Makmur. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas". *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2016, 4.1. hlm. 52

jadi akan mempengaruhi minat masyarakat (nasabah) untuk menggunakan jasa rahn dan ijarah di pegadaian syariah, karena kecenderungan nasabah akan mempertimbangkan biaya yang lebih rendah untuk memperoleh pinjaman dana.⁶

Selain lokasi dan biaya *ujrah* yang menjadi pertimbangan nasabah adalah kepercayaan. Etta dan Sofiah mendefinisikan kepercayaan konsumen sebagai sebuah pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. objek dapat berupa produk, orang atau segala sesuatu yang padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.⁷

Kehadiran pegadaian syariah sangat di butuhkan oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas adalah muslim, yang menghendaki diterapkannya prinsip-prinsip syariah islam dalam berbagai transaksi untuk kebutuhan hidupnya.

Kenyataan bahwa banyak nasabah pegadaian syariah yang merupakan non muslim menjadi menarik untuk diteliti. oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang”**.

⁶ Amah, Nik. Op.cit hlm. 31-41.

⁷ Lapasiang, Denis; Moniharapon, Silcyljeova; Loindong, Sjendry. “*Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*”. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2017, 5.3. hlm 1

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah?
2. Apakah biaya ujah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah?

C. Tujuan Penelitian

Menurut Masyuri dan M. Zainuddin, tujuan adalah memformulasikan apa yang ingin diketahui atau ditentukan dalam melaksanakan penelitian dan dapat dinyatakan secara spesifik apa yang akan dilakukan dalam penelitian sehingga akan jelas apa yang akan dihasilkan oleh penelitian.⁸ Adapun yang menjadi tujuan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah.
2. Untuk menganalisis apakah biaya ujah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah.

⁸ Dwi Enjang Mentari, Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah: “*Peran Pemimpin Dalam Pelaksanaan Pengawasan Kerja Pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang*” (Palembang: UIN Raden Fatah, 2014), 6.

3. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah serta untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat.

2. Bagi Objek Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, maka pihak unit pegadaian syariah kol. Atmo untuk dapat mengetahui kepuasan nasabah terhadap objek peneliti.

3. Bagi Pengembangan Keilmuan

Sebagai tambahan referensi, sumbangan pemikiran dan literatur pada perpustakaan Diploma 3 perbankan syariah serta dapat dijadikan pula sebagai acuan dalam pembuatan laporan tugas akhir dimasa selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk kemudahan para pembaca dalam memahami materi-materi yang terdapat dalam Tugas Akhir ini, penulis membuat sistematika

penulisan menjadi lima Bab, dimana setiap Bab terbagi lagi menjadi beberapa sub bab kemudian tiap-tiap sub mempunyai beberapa sub. Sub bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi tentang teori gadai, teori minat, pengertian lokasi, pengertian biaya *ujrah*, pengertian kepercayaan, pengertian kepuasan nasabah dan pengertian nasabah non muslim.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam hal ini akan dibahas lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS TERHADAP OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini berisi deskripsi data dan analisis data.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gadai Syariah

1. Pengertian Gadai Syariah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut.

Gadai menurut Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang tersebut digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.⁹

⁹DR. Andri Soemitra, M.A., Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Kencana, 2009), Cetakan Kedua, Hlm. 399

Transaksi hukum gadai dalam ilmu fiqih Islam diartikan sebagai *Rahn* yang merupakan suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang¹⁰. Istilah *rahn* memiliki akar yang kuat dalam al-Quran sebagaimana firman Allah yang artinya: “Apabila kamu dalam perjalanan dan tidak ada orang yang menuliskan utang, maka hendaklah ada barang jaminan yang di pegang”.¹¹

Rahn dalam bahasa Arab adalah *al-habsu* yang berarti tetap dan kekal. Kata ini merupakan makna yang bersifat materil. Karena itu, secara bahasa kata *ar-rahn* berarti menjadikan sesuatu barang yang bersifat materi sebagai pengikat utang.¹²

Pengertian gadai (*rahn*) secara bahasa seperti diungkapkan di atas adalah tetap, Kekal, dan jaminan. Sedang dalam istilah adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus¹³.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa gadai adalah menjadikan barang sebagai jaminan utang dan apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya maka barang tersebut dijadikan sebagai pembayar utang.

¹⁰Hendi, Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014. hlm. 106

¹¹QS. surah al-Baqarah (2): 283

¹²Hendi, Suhendi. *Op.cit.* hlm. 105-106

¹³Ali, Zainudin. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008

2. Dasar Hukum Gadai Syariah

Dasar hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat-ayat Alqur'an, Hadist Nabi Muhammad SAW, Ijma' Ulama, dan Fatwa MUI.¹⁴

a. Al-Quran

Dasar hukum yang membangun konsep rahn dalam QS Al Baqarah (2) ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۚ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ مَّا نَتَّهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ (٢٨٣)

Artinya: ”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barang siapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹⁵

b. Hadits Nabi

Sedangkan dalam Hadits Nabi Muhammad SAW, diriwayatkan oleh Imam Muslim:

رَهْنَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ بِمَدِينَةِ يَنْبَغَةَ وَأَخَذَ مِنْهُ شَعِيرًا لِأَهْلِهِ

“bahwasanya Rasulullah saw membeli makanan dari seorang Yahudi dengan menggadaikan baju besinya” (HR. Muslim)¹⁶.

¹⁴ Hendi, Suhendi. *Op.cit.* hlm. 106-107

¹⁵ Al-Qur'an, *Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an*, Departemen Agama Republik Indonesia, Bandung. hlm. 49

¹⁶ Suhendi Hendi. 2014. *Op.cit.* Hlm. 107

c. Ijma ‘Ulama

Jumhur ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai (rahn). Hal dimaksud berdasarkan pada kisah Nabi saw. yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi.

d. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN – MUI) yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan berbagai ketentuan, diantaranya sebagai berikut¹⁷:

- 1) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 25/DSN-MUI/III/2002, tentang rahn.
- 2) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 26/DSN-MUI/III/2002, tentang rahn Emas.
- 3) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 09/DSN-MUI/IV/2000, tentang pembiayaan ijarah.
- 4) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 10/DSN-MUI/IV/2000, tentang wakalah.

3. Rukun Gadai

Menurut jumhur ulama rukun gadai ada 4 (empat):

- a. Shigat (lafal ijab dan qabul).
- b. Orang yang berakad (Akid).
 - 1) Rahin (orang yang memiliki barang).
 - 2) Murtahin (orang yang mengambil gadai).
 - 3) Marhun (harta yang dijadikan jaminan).

¹⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Medan: Karya Kencana, 2009 hlm 390-392

4) Marhun bih (utang).¹⁸

Rahin dibebani jasa manajemen atas barang berupa: biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan, dan biaya pengelolaan serta administrasi.

4. Syarat Gadai

Berikut syarat dalam melakukan transaksi gadai:¹⁹

- a. Orang yang berakad cakap hukum.
- b. Isi akad tidak mengandung akad bathil.
- c. Marhun Bih (Pinjaman).
- d. Marhun (barang yang dirahnkan).
- e. Jumlah utang tidak melebihi dari nilai jaminan.

5. Berakhirnya Akad Gadai

Akad gadai akan berakhir apabila:²⁰

- a. Barang gadai telah diserahkan kembali pada pemiliknya.
- b. Rahin telah membayar hutangnya.
- c. Pembebasan utang dengan cara apapun, walaupun dengan pemindahan oleh murtahin.
- d. Pembatalan oleh murtahin walaupun tidak ada persetujuan dari pihak lain.
- e. Rusaknya barang rahin bukan oleh tindakan atau pengguna murtahin.

¹⁸ *Ibid.* hlm. 389

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Lihat <http://mahrunnysa.blogspot.co.id/2012/03/gadai-rahn.html>. (diakses pada 01 Maret 2017)

6. Akad Dalam Gadai Syariah

Perum pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan bukan bank dengan kegiatan usaha utama menyalurkan pinjaman kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai, fidusia, dan usaha lain yang menguntungkan.²¹ Adapun akad yang terdapat dalam pegadaian syariah antara lain:

a. Akad Rahn

Berjalannya perjanjian *rahn* sangat ditentukan oleh banyak hal, antara lain adalah subjek dan objek perjanjian *rahn*. subjek perjanjian *rahn* adalah *Rahin* (orang yang menggadaikan) dan *Murtahin* (yang menahan barang gadai), sedangkan objeknya adalah *Marhun* (barang gadai) dan *Marhun Bih* (utang) yang diterima *Rahin*. Mekanisme akad *rahn* dalam islam dilaksanakan dalam satu majlis oleh kedua belah pihak antara *rahin* dan *murtahin*, disamping itu keduanya mempunyai hak untuk membatalkan atau melanjutkan akad *Rahn* tersebut. Hal ini bisa dilaksanakan bila semua aspek terpenuhi. Dan antara *Rahin* (nasabah) dan *murtahin* (pegadaian) masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang mana hak dan kewajiban

²¹ Soraya, Laili. *Penerapan Penentuan Biaya Ijarah Dalam Sistem Gadai Syariah Di Perum Pegadaian Syariah Pekalongan*. 2010. Phd Thesis. Iain Walisongo. Hlm. 1

tersebut harus diketahui oleh kedua belah pihak demi tercapainya akad rahn tersebut.²²

1) Pegadaian

Sebagai salah satu unsur pembentuk akad rahn, pegadaian syariah yang berperan sebagai murtahin selain harus memenuhi syarat-syarat untuk melakukan akad, juga mempunyai hak dan kewajiban sebagai sebuah lembaga gadai.

a) Hak Pegadaian

- (1) Mendapat kembali uang pinjaman (marhun bih) dari Rahin, dan tarif jasa simpan.
- (2) Menetapkan marhun bih yang dapat diterima Rahin.
- (3) Menolak marhun yang nilai taksirannya lebih kecil dari batas minimum marhun bih yakni Rp. 20.000.
- (4) Menyangka bahwa marhun adalah milik Rahin dan bukan hasil diluar jalur hukum dalam mendapatkannya.
- (5) Menjual marhun yang tidak ditebus Rahin.
- (6) Berhak menuntut Rahin untuk membayar sisa utang apabila ternyata hasil penjualan marhun tidak mencukupi untuk melunasi utangnya.

²² Soraya, Laili. op.cit hlm 2-4

(7) Menerima marhun dari Rahin.

b) Kewajiban pegadaian

(1) Memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan nasabah/*Rahin*.

(2) Memberikan *marhun bih*/uang pinjaman sesuai yang telah disepakati.

(3) Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dijadikan *marhun* dengan baik dan benar.

(4) Menyimpan dan memelihara *marhun* dengan baik.

(5) Member ganti rugi jika *marhun* rusak atau hilang.

(6) Penjualan *marhun* harus dilaksanakan sendiri oleh pegadaian.

(7) Sebelum menjual *marhun* pegadaian harus terlebih dahulu memberitahu *Rahin*.

(8) Memberikan uang kelebihan hasil penjualan marhun kepada *Rahin*.

(9) Menanggung biaya penjualan *marhun* dan memberikan uang kelebihan *marhun* kepada *Rahin*.

2) Nasabah (*Rahin*)

a) Syarat-syarat nasabah /*Rahin*

Secara umum syarat-syarat *Rahin* sama dengan syarat-syarat lainnya dalam melakukan akad-akad yang lain yaitu: berakal, dewasa, bisa dipercaya dan memiliki barang yang akan digadaikan.

b) Hak nasabah/ Rahin

(1) Memperoleh uang pinjaman/*marhun bih* sebesar yang telah ditetapkan dengan pihak pegadaian.

(2) Berhak atas tanda bukti bahwa telah dibuat perjanjian gadai antara nasabah dengan pihak pegadaian.

(3) Berhak atas kembalinya *marhun* secara utuh.

(4) Memperpanjang tempo gadai (gadai ulang).

(5) Uang kelebihan apabila *marhun* telah laku dijual, setelah dikurangi pelunasan pinjaman dan tarif jasa simpan (*ijarah*).

(6) Memperoleh pemberitahuan apabila jatuh tempo atau akan dilaksanakan penjualan atas barang jaminan.

c) Kewajiban Nasabah

(1) Menyerahkan barang jaminan kepada pegadaian sebagai jaminan membayar utang serta bukti kepemilikan *marhun*.

- (2) Mengisi formulir pemohon pinjaman dan menandatangani serta menyerahkan *fotocopy* identitas.
- (3) Membayar biaya administrasi dan tarif *ijarah* terhitung sejak tanggal penerimaan uang pinjaman.
- (4) Wajib mengembalikan pinjaman tepat waktu.
- (5) Membayar sisa uang pinjaman jika hasil penjualan marhun tidak mencukupi untuk melunasi hutangnya.
- (6) Tunduk dan patuh pada peraturan dan kebijakan pegadaian.

b. Akad *Ijarah*

Dalam Pegadaian Syariah *Musta'jir* bertindak sebagai *Rahin*, *Mua'jir* bertindak sebagai *Murtahin*, antara *Musta'jir* dan *Mua'jir* harus ada perjanjian terlebih dahulu agar akad ini tercapai. Sebelum nasabah menandatangani perjanjian *ijarah* di Pegadaian syariah nasabah harus menandatangani Surat Bukti *Rahn* dan perjanjian *rahn* terlebih dahulu, Dalam gadai syariah, *murtahin* misalnya dapat menyewakan tempat penyimpanan barang (*defosit box*) kepada nasabahnya. Barang titipan dapat berupa barang yang menghasilkan (dimanfaatkan) maupun barang yang tidak menghasilkan (tidak dapat dimanfaatkan).

Kontrak *ijarah* merupakan penggunaan manfaat atau jasa dengan ganti kompensasi. Pemilik menyewakan manfaat disebut muajjir, sementara penyewa (nasabah) disebut *mustajir*, serta sesuatu yang diambil manfaatnya (tempat penitipan) disebut majur dengan kompensasi atau balas jasa yang disebut *ajaran* atau *ujrah*. Dengan demikian nasabah akan memberikan biaya jasa atau *fee* kepada *murtahin*, karena nasabah telah menitipkan barangnya kepada *murtahin* untuk menjaga atau merawat *marhun*. Oleh karena itu, melalui penggunaan akad *ijarah* ini, berarti nasabah hanya akan memberikan *fee* kepada *murtahin*, apabila masa akad *ijarah* telah berakhir dan *murtahin* mengembalikan *marhun* kepada *Rahin*, karenanya Pegadaian syariah ini media yang tepat untuk dimanfaatkan dan difungsikannya, karena dengan gadai syariah ini, Pegadaian syariah sebagai media pengaman barang nasabah.²³

Dalam akad *ijarah* di Pegadaian Syariah harus terlebih dahulu menyetujui dan menandatangani akad *ijarah* sebagaimana tercantum dibawah ini:

- 1) Para pihak sepakat dengan sewa tempat/ jasa simpan atas *ma'jur* sesuai dengan ketentuan penggunaan *ma'jur* selama satu hari, tetap dikenakan biaya simpan selama sepuluh hari.

²³ Soraya, Laili. op.cit hlm 6-8

- 2) Jumlah keseluruhan sewa tempat/jasa simpan wajib dibayar sekaligus oleh *musta'jir* diakhir jangka waktu akad *rahn* atau bersamaan dengan dilunasannya pinjaman.
- 3) Apabila dalam penyimpanan marhun terjadi hal-hal diluar kemampuan *musta'jir* sehingga menyebabkan marhun hilang/rusak maka akan diganti sesuai dengan peraturan yang ada di Pegadaian Syariah.

B. Minat Konsumen

1. Pengertian Minat

Minat adalah keinginan kebutuhan manusia yang dibentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang.²⁴ Menurut Pandji, minat adalah rasa suka (senang) dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut.²⁵

Menurut Keller, minat konsumen adalah seberapa besar kemungkinan konsumen membeli suatu merek atau seberapa besar kemungkinan konsumen untuk berpindah dari satu merek ke merek lainnya.²⁶

²⁴ Rahmawati, Winny. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non-Muslim Dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah, Cabang Margonda). 2015.

²⁵ Astuti Tri, Astut. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bri Cabang Sleman)*. 2013. Phd Thesis. Fakultas Ekonomi. Hlm 13

²⁶ Dwityanti, Esthi. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*. 2008. Phd Thesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Hlm 21

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan orang lain untuk memperoleh suatu tertentu.

2. Faktor-Faktor Timbulnya Minat

Faktor yang mempengaruhi timbulnya minat konsumen dalam membeli suatu produk dapat dilihat dari segi eksternal dan internal.²⁷

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari eksternal individu yang sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam membeli suatu produk. Yang termasuk faktor eksternal adalah faktor budaya dan faktor sosial. Sedangkan dari faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan internal yang berpengaruh terhadap minat dalam membeli suatu produk, yang terdiri dari:

a. Faktor Pribadi

Dalam minat suatu pembelian produk, faktor pribadi juga mempengaruhi seorang individu. Faktor tersebut terdiri dari: umur, tahap dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

b. Faktor Psikologi

Faktor psikologi adalah suatu faktor yang cukup dominan dalam menentukan minat pembelian suatu produk, sebab pola

²⁷ Rahmawati, Winny. *Op.cit* hlm 24-26

konsumsi seseorang juga dipenuhi oleh pola hidup keluarga dan kepribadiannya.

Selain dua faktor yang telah dijelaskan diatas, faktor eksternal yang terdiri dari stimulasi pemasaran yaitu produk, pemasaran, promosi, sosial-ekonomi, harga, budaya dan politik. Faktor-faktor eksternal adalah sebagai berikut:

a. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan manusia ataupun organisasi. Menurut philip kotler, produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada sebuah pasar agar diperhatikan, diminta, dipakai atau dikonsumsi sehingga mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.

b. Promosi

Menurut Indriyono Gitosudarmo, promosi merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Adapun alat yang dapat digunakan untuk mempromosikan suatu produk dapat dipilih beberapa cara, yaitu: iklan, promosi penjualan, publisitas dan bauran promosi.

c. Harga

Menurut Kotler, harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Perusahaan menetapkan harga dalam berbagai cara. Di dalam perusahaan kecil, seringkali ditetapkan oleh manajemen pemasaran saja, namun pada perusahaan-perusahaan besar penetapan harga biasanya ditangani oleh manajer divisi atau manajer lini produk.

d. Sosial-ekonomi

Sosial-ekonomi didefinisikan sebagai sebuah kajian yang mempelajari hubungan antara masyarakat, di dalamnya terjadi interaksi sosial dengan ekonomi. Sosiologi-ekonomi mengkaji masyarakat, di dalamnya terdapat proses dan pola interaksi sosial, dalam hubungannya dengan ekonomi.

C. Lokasi

1. Pengertian Lokasi

Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa lokasi merupakan salah satu unsur dalam bauran pemasaran yang memegang peranan penting dalam hal mengalokasikan barang dan melancarkan arus barang dari produsen ke konsumen. Lokasi fasilitas jasa merupakan salah satu faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu

jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.²⁸

Menurut Kotler, lokasi pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan keputusan kunci.²⁹ Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung.³⁰

Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu, penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. Menurut Fitzsimmons, lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, seperti fleksibilitas, *competitive positioning*, manajemen permintaan, dan *focus strategic*.³¹ Fleksibilitas sebuah lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah.³²

²⁸ Ardhana, Oldy; Astuti, Tri; Rahayu, Sri. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. 2010. Phd Thesis. Universitas Diponegoro. Hlm. 25

²⁹ Ghanimata, Fifyanita; Kamal, Mustafa. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang)*. 2012. Phd Thesis. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Hlm. 25

³⁰ Manampiring, Andreas S., Willem Jaf Tumbuan, And Rudy S. Wenas. "Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank Mandiri Tbk. Manado." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4.2 (2016).

³¹ Wulandari, Nur Mudiantono, Mudiantono. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)". 2013. Phd Thesis. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Hlm. 26

³² Ardhana, Oldy, Tri Astuti, And Sri Rahayu. *Op.cit.* Hlm. 25-26

Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran.³³ Kotler dan Keller juga menyatakan bahwa lokasi merupakan setiap lapisan perantara pemasarannya akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir.³⁴ Lupiyoadi mendefinisikan lokasi adalah tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.³⁵

Lamb menyatakan bahwa memilih lokasi yang baik merupakan keputusan yang penting. Pertama, karena tempat merupakan komitmen sumber daya jangka panjang yang dapat mengurangi fleksibilitas masa depan usaha, apakah lokasi tersebut telah dibeli atau hanya disewa. Kedua, lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Dan yang terakhir, lingkungan setempat dapat saja berubah setiap waktu, jika nilai lokasi memburuk, maka lokasi usaha harus dipindahkan atau ditutup.³⁶

Disamping itu, menurut Nugroho dan Paramita, keputusan pemilihan suatu lokasi juga mencerminkan komitmen jangka panjang perusahaan dalam hal keuangan, karena merubah lokasi yang buruk

³³ Bailia, Jefry FT, Agus Supandi Soegoto, and Sjendry Serulo R. Loindong. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2.3 (2014).

³⁴ Ibid.

³⁵ Ghanimata, Fifyanita; Kamal, Mustafa. *Loc.cit.*

³⁶ Ibid. Hlm 25-26

kadangkala sulit dilakukan dan sangat mahal.³⁷ Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar.³⁸

Peter J. Paul Olson, dan Jerry C, berpendapat bahwa lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen.³⁹ Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi adalah tempat dimana suatu usaha/perusahaan melakukan kegiatannya.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi usaha antara lain:

- a. Lingkungan masyarakat.
- b. Kedekatan dengan pasar atau konsumen.
- c. Tenaga kerja.
- d. Kedekatan dengan supplier.
- e. Kedekatan dengan fasilitas transportasi umum.⁴⁰

³⁷ Ardhana, Oldy; Astuti, Tri; Rahayu, Sri. *op.cit* hlm. 27

³⁸ Ardhana, Oldy, Tri Astuti, And Sri Rahayu. *Op.cit* hlm. 26

³⁹ Wulandari, Nur Mudiantono, Mudiantono. *Op.cit* hlm. 23

⁴⁰ Ghanimata, Fifyanita; Kamal, Mustafa. *Op.cit* hlm. 26

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut:

- a. Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkai sarana transportasi umum.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c. Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu
 - 1) Banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan.
 - 2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
- d. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.
- e. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
- f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- g. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. Dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.

- h. Peraturan Pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu berdekatan dengan tempat ibadah.⁴¹

Pokok-pokok persoalan seperti kemungkinan terlihat, tempat parkir, lokasi masuk dan keluar, kemudahan akses, keselamatan dan keamanan dari lokasi merupakan variabel lain yang memberi kontribusi pada keberhasilan pemilihan lokasi. Pemilihan lokasi usaha yang tepat akan menentukan keberhasilan usaha tersebut di masa yang akan datang. Lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah dalam menjangkau dan juga keamanan yang terjamin. Dengan demikian, maka ada hubungan antara lokasi yang strategis dengan daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk.⁴²

Suatu lokasi disebut strategis bila berada dipusat kota, kepadatan populasi, kemudahan mencapainya menyangkut kemudahan transportasi umum, kelancaran lalu lintas dan arahnya tidak membingungkan konsumen. Sejalan dengan semakin menjamurnya bisnis atau usaha yang menawarkan produk atau jasa yang sejenis, perbedaan yang sangat tipis sekalipun pada lokasi dapat berdampak kuat pada pangsa pasar dan kemampuan sebuah usaha. Disamping itu, keputusan pemilihan suatu lokasi juga mencerminkan komitmen

⁴¹ Ardhana, Oldy; Astuti, Tri; Rahayu, Sri. *Op.cit* hlm. 26-27

⁴² Ghanimata, Fifyanita, and Mustafa Kamal. *Op.cit* hlm. 27

jangka panjang perusahaan dalam hal keuangan, karena merubah lokasi yang buruk kadangkala sulit dilakukan dan sangat mahal.⁴³

3. Indikator Lokasi

Lokasi yaitu suatu tempat dimana perusahaan melakukan kegiatan fisik. Memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Kedekatan lokasi dengan pusat keramaian
- b. Kenyamanan lingkungan
- c. Akses jalan yang mudah

D. Biaya Ujrah

1. Pengertian Ujrah

Biaya sewa yang biasa di pegadaian disebut dengan biaya *ujrah* atau biaya *ijarah* adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Menurut Andi Soemitra, Biaya *ijarah* dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian.⁴⁴

Ascarya mengemukakan *ujrah* adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.⁴⁵ *Ujrah* didefinisikan sebagai imbalan yang diperjanjikan dan dibayar oleh si

⁴³ Ardhana, Oldy, Tri Astuti, And Sri Rahayu. *Op.cit* hlm. 27

⁴⁴ Afriana, Arifah. *Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar*. 2016. Phd Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Hlm. 14

⁴⁵ Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

pengguna jasa atas manfaat yang dinikmati.⁴⁶ Pada pelaksanaan akad *rahn* yang terintegrasi dengan akad *Ijarah*, maka *ujrah* akan dibayar oleh *rahn* kepada *murtahin* atau dengan kata lain *ujrah* merupakan biaya penyimpanan dan pemeliharaan.

Sedangkan Habiburrahim dkk., mengemukakan bahwa melalui akad *ijarah*, *rahn* (nasabah) memberikan biaya jasa (*ujrah*) kepada *murtahin* (penerima gadai) apabila masa akad *ijarah* telah berakhir dan *murtahin* mengembalikan *marhun* (barang jaminan) kepada *rahn* (nasabah). Untuk menghindari riba, maka pengenaan biaya jasa (*ujrah*) pada barang simpanan nasabah yaitu harus dinyatakan dengan nominal, bukan prosentase, dan sifatnya harus nyata dan jelas, serta tidak terdapat tambahan biaya yang tidak disebutkan di awal.⁴⁷

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *ujrah* adalah imbalan/upah yang diminta atau yang diberikan atas suatu pekerjaan yang dilakukan.

2. Landasan Hukum *Ijarah*

Landasan hukum *ijarah* menurut Al-Quran dan Hadits:⁴⁸

a. Al-Qur'an

Dasar hukum *ujrah* dalam al-Qur'an adalah:

1) Surah At-Talaq ayat 6

⁴⁶ Amah, Nik. *Determinan Minat Nasabah Pengguna Jasa Rahn Dan Ijarah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Madiun*. Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia, 2017, 2.2: 31-41.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Hendi, Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014 hlm. 116

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجُوهِكُمْ وَلَا تَضَارُّوهُنَّ لِيُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ قُلْیَ وَإِنْ كُنَّ
 أُولَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ ۚ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُواهُنَّ
 أُجُورَهُنَّ ۚ وَأَتَمُّوا بِئِنَّكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۚ وَإِنْ تَعَاسَرْتُمْ فَسُدُّوا لَهُ أُخْرَىٰ (٦)

Artinya: tempatkanlah mereka (para istri) dimana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (istri-istri yang sudah di talak) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya sampai mereka melahirkan kandungannya, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka dan musyawarakanlah diantara kamu (segala sesuatu) dengan baik dan jika kamu menemui kesulitan, maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.⁴⁹

2) Surah Al-Baqarah ayat 233

... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ
 بِالْمَعْرُوفِ قُلْیَ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ (٢٣٣)

“dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut”.⁵⁰

b. Al-Hadits

Dasar hukum *ujrah* dari hadits adalah:

⁴⁹ Al-Qur’an, *Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur’an*, Departemen Agama Republik Indonesia, Bandung. hlm. 559

⁵⁰ Ibid. Hlm. 37

1) Hadits riwayat Bukhari dan Muslim

اِخْتَجِمُ وَاعْطِ الْخَجَامَ أَجْرَهُ

“Berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu Upahnya kepada tukang bekam itu”.⁵¹

2) Hadits riwayat Ibnu Majah

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عُرْقُهُ

“Berikanlah olehmu upah orang sewaan sebelum keringatnya kering.”⁵²

3. Rukun *Ijarah*

Rukun-rukun *ijarah* yang harus dipenuhi yaitu⁵³:

- a. Pelaku akad yaitu *mu'jir/muajir* (orang yang memberikan upah) dan *musta'jir* (orang yang menerima upah)
- b. Objek akad, yaitu *ma'jur* (aset yang disewakan)
- c. *Ujrah* (harga sewa)
- d. *Sighat* yaitu ijab qabul

4. Syarat *Ijarah*

Adapun syarat *ijarah* adalah sebagai berikut:⁵⁴

- a. Jasa atau manfaat yang akan diberikan oleh aset yang disewakan harus tertentu dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak.

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid., hlm 117-118

⁵⁴ Afriana, Arifah. *Op.cit* hlm 15-16.

- b. Kepemilikan aset tetap pada yang menyewakan yang bertanggung jawab pemeliharannya, sehingga aset tersebut harus dapat memberi manfaat kepada penyewa.
- c. Akad *ijarah* dihentikan pada saat aset yang bersangkutan berhenti memberikan manfaat kepada penyewa. Jika aset tersebut rusak dalam periode kontrak, akad *ijarah* masih tetap berlaku.
- d. Aset tidak boleh dijual kepada penyewa dengan harga yang ditetapkan sebelumnya pada saat kontrak berakhir. Apabila aset akan dijual harganya akan ditentukan pada saat kontrak berakhir.

5. Berakhirnya Akad *Ijarah*

Ijarah akan menjadi batal bila ada hal-hal sebagai berikut:⁵⁵

- a. Terjadinya cacat pada barang sewaan yang terjadi pada tangan penyewa;
- b. Rusaknya barang yang disewakan;
- c. Terpenuhinya manfaat yang digadaikan, berakhirnya masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan;
- d. Boleh membatalkan *ijarah* dari salah satu pihak, seperti yang menyewa toko untuk dagang, kemudian dagangannya dicuri, maka ia boleh membatalkan sewaan itu.

⁵⁵ Hendi, Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014 hlm. 117

6. Indikator Biaya Ujrah

Biaya *ujrah* merupakan biaya penyimpanan marhun yang memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Terjangkau
- b. Daya saing harga
- c. Kesesuaian harga dengan Taksiran

E. Kepercayaan

1. Pengertian kepercayaan

Handi Irawan mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan hubungan sosial yang dibangun atas dasar rasa percaya dan rasa memiliki bersama.⁵⁶ Kepercayaan ada jika para pelanggan percaya bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan juga mempunyai derajat integritas yang tinggi.⁵⁷

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁵⁸ Kepercayaan dalam masyarakat memerlukan suatu prinsip kontribusi, yang kemudian berakibat pada adanya umpan balik dari masyarakat. Umpan balik ini

⁵⁶ Uvi, Susanti. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Hlm.11

⁵⁷ Ellena, Frieda; Rahardjo, Susilo Toto. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bri (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*. 2011. Hlm 19

⁵⁸ *Ibid.*

adalah kumpulan kepercayaan yang datang secara berkelompok dan menjadi sebuah kekuatan yang sangat dahsyat.⁵⁹

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap seseorang/kelompok lain untuk menjaga suatu hubungan jangka panjang.

Menurut Barnes, beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah:

- a. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan di masa lalu watak yang diharapkan dari mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
- b. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko.
- c. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri mitra⁶⁰

Menurut Griffin, pendekatan yang juga perlu dilakukan untuk membangun kepercayaan dan hubungan adalah mendengarkan. Mendengarkan merupakan kunci membangun kepercayaan karena tiga faktor penting.

- a. Pelanggan lebih cenderung mempercayai seseorang yang menunjukkan rasa hormat dan apa yang dikatakannya;

⁵⁹ Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group. Hlm. 202

⁶⁰ Maharani, Astri Dhiah; Darmastuti, Ismi. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. 2010. Phd Thesis. Universitas Diponegoro. Hlm. 18

- b. Pelanggan cenderung lebih mempercayai perusahaan bila perusahaan mendengarkan dan membantu masalah-masalahnya;
- c. Semakin banyak pelanggan memberitahu maksudnya, semakin besar rasa kepercayaannya.⁶¹

2. Indikator Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek yang memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Kejujuran
- b. Pengalaman
- c. Tanggung jawab

F. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Fandi Tjiptono menyatakan kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.⁶²

⁶¹ Ellena, Frieda; Rahardjo, Susilo Toto. Hlm. 21

⁶² Angga, Putra. “*Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid Palembang*”. Skripsi (Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang, 2016), Hlm. 27

Menurut Kotler, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.⁶³

Secara *linguistik*, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari apa yang diharapkan konsumen mampu dipenuhi oleh produk.⁶⁴

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Pada dasarnya tujuan

⁶³ Fitri Madona, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang”. *Skripsi*. (Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017), hlm. 19

⁶⁴ *Ibid.* Hlm 18

utama dari suatu bisnis adalah menciptakan pelanggan yang merasa puas.

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas dan kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.⁶⁵

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenhi dan terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan memberikan dampak positif jangka panjang yang besar pula. Akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik dari pada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi.⁶⁶

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang terhadap sesuatu. Pedoman untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh

⁶⁵ Yosi Imelda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Al-Furqon Palembang)”. *Skripsi*. (Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang, 2014), hlm. 31

⁶⁶ Angga Putra. *Op.cit.* hlm. 28

konsumen, maka perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:⁶⁷

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak, tidak mengambil dan mengurangi sesuatu melebihi hak nya orang lain baik berupa harga ataupun yang lainnya.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas hamba Allah.

2. Indikator kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa terhap kinerja/produk yang memiliki indikator antara lain:

a. Kepuasan secara keseluruhan

b. Niat beli ulang

c. Kesdaiaan untuk merekomendasi

⁶⁷ Febrina Dwi Yolanda. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Surya Barokahkertapati Palembang*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. 2016. Hlm. 25-26

G. Nasabah Non Muslim

Dalam dunia perbankan yang dimaksud dengan konsumen atau pelanggan adalah nasabah. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1, "Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan."⁶⁸

Menurut saladin nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana. Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).⁶⁹

Berdasarkan terminologi fikih Islam klasik, non-muslim disebut zimmi, yang diartikan sebagai kaum yang hidup dalam pemerintahan islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat, namun diwajibkan membayar pajak (jizyah). Pada zaman penaklukan wilayah oleh politik islam, yang berlangsung secara besar-besaran sejak zaman Khulafah Rasyidin, kemudian dimapkan pada zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah sesudahnya. Non-muslim pada saat itu diberi alternatif yakni memeluk islam atau tetap dalam agamanya dan rela hidup dan diatur oleh pemerintah politik islam yang menaklukkannya. Mereka yang memilih tetap pada agamanya dan taat bersama pada

⁶⁸ Astuti Tri, Astut. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bri Cabang Sleman)*. 2013. Phd Thesis. Fakultas Ekonomi. Hlm 14

⁶⁹ Yupitri, Evi, and Raina Linda Sari. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan." *Ekonomi dan Keuangan* 1.1 (2013).

pemerintah islam yang berkuasa dan melindungi keamanan hidupnya itulah yang kemudian disebut dengan kafir zimmah yaitu orang-orang yang dilindungi.⁷⁰

Non-muslim yang tinggal di negara islam dan memperoleh hak-hak asasi mereka yang ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah. Hak-hak yang diberikan kepada orang kafir zimmi merupakan suatu ketetapan yang tidak dapat ditarik kembali. Orang muslim wajib melindungi kehidupan, harta kekayaan dan kehormatan non-muslim merupakan sebagian dari iman.

Agama di negara Indonesia berdasarkan definisi yang dikutip dari kamus besar Indonesia, Agama adalah sistem yang mengatur tata keimanan (kepercayaan) dan peribadatan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa serta tata kaidah yang berhubungan dengan pergaulan manusia dan manusia serta lingkungannya. Pancasila yang menjadi landasan konseptual kenegaraan Indonesia dimulai dengan sila pertama “ketuhanan yang Maha Esa”, yang dipahami sebagai “menjiwai sila-sila lainnya”. Dalam Undang-Undang Dasar, terdapat satu pasal berbicara khusus tentang agama. Fakta penting lain adalah adanya kemajemukan agama.

Di Indonesia ada 6 agama yang resmi diakui di Indonesiayaitu Islam, Protestan, Katholik, Hindu, Buddha, Kong Huchu. Pada era Orde Baru, agama yang diakui oleh pemerintah Indonesia hanya 5 yakni agama Islam, Kristen, Katholik, Hindu dan Buddha. Tetapi setelah era reformasi, berdasarkan Keputusan Presiden (keppres) No. 6/2000, pemerintah

⁷⁰ Winny, Rahmawati. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah, Cabang Margonda)*”. Skripsi. UIN syarif Hidayatullah jakarta, 2015. Hlm.21-22

mencabut larangan atas agama, kepercayaan dan adat istiadat Tionghoa. Keppres No. 6/2000 yang dikeluarkan oleh Presiden Abdurrahman Wahid ini kemudian diperkuat dengan surat keputusan (SK) Menteri Agama Republik Indonesi Nomor MA/12/2006 yang menyatakan bahwa pemerintah mengakui keberadaan agama Kong Hu Cu di Indonesia.⁷¹

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah non muslim merupakan nasabah yang mempunyai keyakinan di luar agama islam.

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Pengambilan penelitian terdahulu adalah salah satu acuan untuk prnrliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama dengan judul penelitian peneliti. Namun, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut ini hasil-hasil penelitian terdahulu yang dipandang relevan dengan penelitian peneliti, yaitu:

⁷¹ Ibid. Hlm 22-23

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Andreas s. Manampiring/2016	Analisis Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri TBK. Manado	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terbukti bahwa produk, harga dan promosi semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada kartu kredit. Namun lokasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen kartu kredit.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti penulis yaitu variabel lokasi dan kepuasan	Perbedaan penelitian ini adalah objek yang diteliti dan tempat penelitian
2	Denis Lapasiang/2017	Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Paada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado.	Berdasarkan hasil penelitian ini, terbukti bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Dan komitmen juga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (persero) cabang karombasan manado.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti penulis yaitu variabel kepercayaan.	Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian.

Lanjutan Tabel 2.1

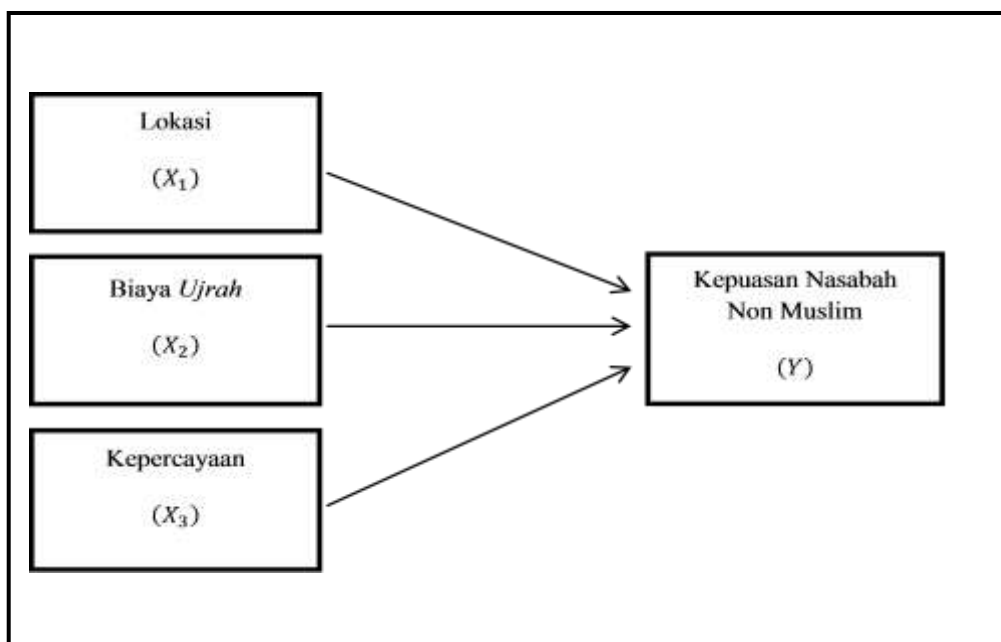
No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Arifah Afriana/2016	Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG. Sirua Makassar.	Hasil penelitian ini ditemukan bahwa secara simultan variabel nilai taksiran dan biaya ijarah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti penulis yaitu variabel biaya ujarah.	Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian.
4	Makmur Hasanuddin/2016	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas.	Hasil penelitian ini ditemukan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tetapi tidak signifikan sehingga besaran pengaruhnya tidak dapat ditentukan karena dikeluarkan didalam model.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti penulis yaitu variabel lokasi.	Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian.

Pada tabel 2.1 tersebut dapat ditarik kesimpulan peneliti dapat melanjutkan penelitian yang sedang diteliti yang berjudul Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Jl. Kolonel Atmo Palembang. Karena tidak terdapat adanya penelitian yang sama persis dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

I. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: dikembangkan untuk penelitian, 2018

J. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang digunakan dalam penelitian dan masih harus diuji kebenarannya. Hipotesa bisa saja benar dan juga salah. Kebenarannya perlu diuji sehingga akan didapat suatu kesimpulan. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X (lokasi, biaya *ujrah* dan kepercayaan) dan variabel Y (kepuasan nasabah non muslim). Disini kesimpulan sementara adalah:

H1 : Lokasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

Ho : Lokasi tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

H2 : Biaya *Ujrah* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

Ho : Biaya *Ujrah* tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

H3 : Kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

Ho : Kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah non muslim.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif dengan unit analisis yang diteliti adalah nasabah Pegadaian Syariah jl. Kol. Atmo Palembang. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah suatu penelitian yang bersifat menayakan hubungan antara dua variable atau lebih.⁷²

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan nasabah gadai non muslim menggunakan jasa pegadaian syariah kol.atmo Palembang. Faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan nasabah gadai non muslim menggunakan jasa pegadaian syariah adalah lokasi, biaya *ujrah*, dan kepercayaan. Periode yang dipilih untuk observasi dalam penelitian ini adalah mulai tanggal 02 April 2018 sampai dengan 13 April 2018.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di kota Palembang, khususnya nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah non muslim pegadaian syariah.

⁷² Rotua, Melian Chintya, Et Al. *Analisis Penerapan Psak 50/55 (Revisi 2006) Tentang Instrumen Keuangan Terhadap Relevansi Nilai Informasi Akuntansi Dan Asimetri Informasi (Studi Pada Perusahaan Jasa Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)*. 2015. Phd Thesis. Fakultas Ekonomi Unpas. Hlm 63-64

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian terdiri dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan permasalahan yang diajukan, maka strategi penelitiannya adalah kasus tunggal agar dalam penelitian ini lebih mudah mencari dan mengumpulkan data yang sesuai dengan masalah.⁷³ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang informasinya atau datanya berbentuk angka bukan dalam bentuk kata-kata.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu peneliti menggambarkan permasalahan dengan didasari data-data yang ada kemudian dianalisis lebih lanjut untuk kemudian ditarik kesimpulan.⁷⁴ Dengan tipe pendekatan studi kasus, peneliti mengadakan penelitian dengan melihat, menggambarkan tentang kepuasan nasabah non muslim terhadap jasa pegadaian syariah.

2. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.⁷⁵

⁷³ Ningrum, Aminah Oktavia Cahaya. *Analisis Pengamen Jalanan Di Kota Surakarta (Studi kasus Pengamen Jalanan di Kota Surakarta)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

⁷⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Press 1934), hlm. 262

⁷⁵ Dr. Muhajirin, MA dan Maya Panorama, SE, M. Si, Ph. D. “*Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*”. (Yogyakarta: Idea Press, 2017). Hlm. 201

Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, panel dan data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Sedangkan data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah dan lain sebagainya.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan.⁷⁶ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim pegadaian syariah sebanyak 107 populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti.⁷⁷ Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil

⁷⁶ Dr. Muhajirin, MA dan Maya Panorama, SE, M. Si, Ph. D. “*Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*”.(Yogyakarta: Idea Press, 2017). Hlm. 113

⁷⁷ Djati, Sunan Gunung. “*Proposal Penelitian Kuantitatif*” 2013 hlm. 13

penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat di generalisasikan pada populasi.⁷⁸

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut :

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

Di mana:

n = jumlah elemen/anggota sampel.

N = jumlah elemen/anggota populasi

E = *error level* (tingkat kesalahan)

N = 107

e = 10% (0,1)

$$n = \frac{107}{1 + (107 \times 0,1^2)} = 51,69$$

Batas kesalahan yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga jumlah sampelnya sebanyak 107 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *disproportionate stratified random sampling*.

E. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diteliti. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang

⁷⁸ Dr. Muhajirin, MA dan Maya Panorama, SE, M. Si, Ph. D. *Op.cit.* hlm 114

mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu. Menurut Sugiyono, variabel adalah simbol/lambang yang padanya kita lekatkan bilangan atau nilai.⁷⁹ Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini ada tiga yaitu sebagai berikut:

a. Lokasi (X1)

Lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Indikator-indikator lokasi adalah kedekatan lokasi dengan pusat keramaian, kenyamanan lingkungan dan akses jalan yang mudah. Indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

b. Ujrah (X2)

Ujrah adalah imbalan yang diperjanjikan dan dibayar oleh si pengguna jasa atas manfaat yang dinikmati. Indikator-indikator *ujrah* adalah terjangkau, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan taksiran. Indikator-indikator tersebut

⁷⁹ Dr. Muhajirin, MA dan Maya Panorama, SE, M. Si, Ph. D. *Op.cit.* hlm 191

dikembangkan menjadi item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

c. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan yaitu Kepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Indikator-indikator untuk mengetahui Kepercayaan adalah kejujuran, pengalaman dan tanggung jawab. Indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

d. **Variabel Terikat**

Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y) yang subjek penelitiannya adalah Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu

produk dan harapan-harapannya. Indikator-indikator kepuasan tersebut dikembangkan menjadi item pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala *likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti, atau menjelaskan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.⁸⁰

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Lokasi	Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha/perusahaan melakukan kegiatannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedekatan lokasi dengan pusat keramaian. 2. Kenyamanan lingkungan. 3. Akses jalan yang mudah.
Biaya Ujrah	Biaya ujrah adalah imbalan/ upah yang diminta atau yang diberikan atas suatu pekerjaan yang dilakukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjangkau. 2. Daya saing harga. 3. Kesesuaian harga dengan taksiran.

⁸⁰ Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2011, hal 126.

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi	Indikator
Kepercayaan	Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap seseorang/ kelompok lain untuk menjaga suatu hubungan jangka panjang.	1. Kejujuran. 2. Pengalaman. 3. Tanggung jawab.
Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang terhadap sesuatu.	1. Kepuasan secara keseluruhan. 2. Niat beli ulang. 3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Sumber: Dari Berbagai Sumber, 2018

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik: wawancara (interview), angket (questionnaire), pengamatan (observation), studi dokumentasi, dan focus group discussion (FGD).⁸¹

1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan yaitu mengumpulkan data langsung pada lokasi penelitian dalam hal ini di Pegadaiaan Syariah kol. Atmo Palembang. Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan metode:

a. Kuesioner

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada Nasabah

⁸¹ Lihat <https://www.dictio.id/t/apa-saja-teknik-pengumpulan-data/12804/2>, diakses pada tanggal 02 april 2018

Pegadaian Syariah Palembang. Kuesioner yang dimaksud merupakan daftar pernyataan yang harus dijawab oleh responden yang merupakan sampel dari penelitian.

Sugiyono mendefinisikan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk yang dijawabnya. Kuesioner ini untuk memperoleh data mengenai kepuasan nasabah dengan pengaruh lokasi, biaya ujah dan kepercayaan.

Tujuan penyebaran kuesioner atau lembar pertanyaan adalah untuk memberikan informasi yang relevan, tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan (*validity*) setinggi mungkin. Berikut ini merupakan skor skala likert untuk analisis kuantitatif dalam penelitian:

Tabel 3.3
Skor Skala Likert

Pernyataan	
Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala likert digunakan uuntuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, yang selanjutnya disebut sebagai

variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

2. Riset Perpustakaan

Riset perpustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data-data (materi-materi) dari penjelasan buku-buku, dokumentasi yang bersifat tekstual makalah, dan sumber media masa lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penulisan ini.

Dalam penelitian ini peneliti membagikan beberapa pernyataan berupa selebaran yang akan dijawab oleh responden. Skala pengukuran jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif sampai ke yang paling positif.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah. Keberhasilan suatu penelitian banyak ditentukan oleh instrumen yang digunakan, sebab data yang diperoleh untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji instrumen tersebut.

Alat utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diajukan kepada nasabah Pegadaian Syariah kol. Atmo Palembang. Dalam kuesioner terdapat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden sesuai dengan hal-hal yang diketahuinya. Didalamnya diadakan uji validitas dan reliabilitas.

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁸²

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.⁸³ Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas dilakukan dengan mengukur derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu

⁸²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta 2016 hal 147.

⁸³ JANTI, Suhar. *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*. In: *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*. 2014. p. 155-160.

mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik product moment dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - \sum x^2)(\sum y^2 - \sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{hitung} : Koefisien korelasi pearson product moment

n : Jumlah responden

x : Skor jawaban responden

y : Jumlah skor jawaban responden

Kriteria pengujiannya adalah jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka instrumen penelitian dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.⁸⁴ Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji

⁸⁴*Ibid.*

reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah cukup reliabel, sedangkan 0,7 reliabel dan di atas 0,8 adalah sangat reliabel. Rumus *cronbach alpa* adalah sebagai berikut.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(\frac{S_r^2 - \sum s_i^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

- a = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach
- K = Jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor item
- S_x^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

I. Teknis Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, tahap berikutnya adalah menganalisis data yaitu suatu metode yang digunakan di dalam memecahkan permasalahan setelah data yang diperlukan terkumpul maka data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan yaitu:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut

sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residu yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya⁸⁵. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance* (α). Batas dari nilai *tolerance value* adalah 0,10 dan VIF adalah 10. Apabila *tolerance value* dibawah 0,10 atau nilai VIF di atas 10 maka terjadi multikolinieritas.

⁸⁵Duwi, Priyatno. 2014, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : C.V Andi Offset hlm 99.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi). Dasar kriteriannya dalam pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Ghozali menyatakan bahwa uji autokorelasi adalah sebuah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Autokorelasi diuji dengan menggunakan Durbin-Watson dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $0 < d < d_1$, maka terjadi autokorelasi positif.
- 2) Jika $d_1 < d < d_u$, maka tidak ada kepastian apakah terjadi autokorelasi atau tidak (raguragu).

- 3) Jika $4-d_1 < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
- 4) Jika $4-du < d < 4-d_1$, maka tidak ada kepastian apakah terjadi autokorelasi atau tidak (ragu-ragu).
- 5) Jika $du < d < 4-du$, maka tidak terjadi autokorelasi baik positif atau negatif.⁸⁶

2. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).⁸⁷

Langkah-langkah uji *t* atau parsial:

a. Menentukan hipotesis

- 1) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai.

H_0 : lokasi, tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

⁸⁶ Nuraina, Elva. *Pengaruh Kepemilikan Institusional Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kebijakan Hutang Dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei)*. *Akrual: Jurnal Akuntansi*, 2012, 4.1: 51-70. Hlm 59

⁸⁷ Imam Ghazali, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 125.

Ha : lokasi, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

- 2) Pengaruh biaya ujah terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai.

Ho : biaya ujah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

Ha : biaya ujah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

- 3) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai.

Ho : kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

Ha : kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

- b. Menentukan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$)

Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak

c. Kriteria pengujian

Ho diterima apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$

Ho ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

d. Perhitungan nilai t

e. Kesimpulan

Ho diterima = Tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ho ditolak = Terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari pengaruh lokasi (X1), biaya *ujrah* (X2) dan kepercayaan (X3) terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara bersama – sama dari variable lokasi (X₁), biaya *ujrah* (X2) dan kepercayaan (X3) terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

Untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen uji ini tepat untuk analisis regresi berganda.⁸⁸ Langkah pengujiannya:

a. Menentukan hipotesis

Ho : pengaruh lokasi, biaya *ujrah* dan kepercayaan terhadap ketidakpuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

Ha : pengaruh lokasi, biaya *ujrah* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah non muslim gadai di pegadaian syariah kol. Atmo Palembang.

b. Menentukan F tabel menggunakan:

Taraf signifikansi (α) = 5% dan derajat kebebasan (dk) = (n-k).

c. Mencari F hitung dengan rumus:

$$F = \frac{\frac{R^2}{(k-1)}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k)}}$$

Di mana: R^2 = koefisien determinasi

K = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

Kesimpulan:

Ho diterima jika $\alpha > 0.05$ maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

⁸⁸ Duwi, Priyatno. 2014, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : C.V Andi Offset hal 142.

Ho ditolak jika $(\alpha) < 0.05$ maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhinya.⁸⁹

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Lokasi

X₂ = Biaya Ujrah

X₃ = Kepercayaan

b₁ = Koefisien regresi variabel antara X₁ dan Y

b₂ = Koefisien regresi variabel antara X₂ dan Y

b₃ = Koefisien regresi variabel antara X₃ dan Y

a = Konstanta

⁸⁹ Syahirman Yusi dan Umiyati Idris, *Statistika untuk ekonomi dan penelitian*, Palembang : Citrabooks Indonesia, 2010 Hal 135

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel independen. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol dan satu.⁹⁰ Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

⁹⁰Algifari, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPEF UGM, 2000, hlm. 45

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah

Sejarah pegadaian⁹¹ dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("licentie stelsel"). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "licentie stelsel" diganti menjadi "pacth stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pacth stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan

⁹¹Wikipedia, "Pegadaian (perusahaan)", <https://id.wikipedia/wiki/.org> . (diakses pada 01 maret 2017)

bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "cultuur stelsel" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.⁹²

Pada masa pendudukan Jepang, gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162 Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Era kemerdekaan, Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke

⁹² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Medan: Karya Kencana, 2009 hlm. 387

Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No. 103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum)⁹³. Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

Terbitnya PP/10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba. Misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Pada saat ini Pegadaian Syariah sudah berbentuk

⁹³R. Soenarso, *Sejarah Pegadaian*, dalam. Mariam Darusz Badruzaman, *Babbab tentang Credietverband, Gadai dan Fiducia*, Bandung: Citra Aditya Baki, 1991

sebagai sebuah lembaga. Ide pembentukan Pegadaian Syariah selain karena tuntutan idealisme juga dikarenakan keberhasilan terlembaganya bank dan asuransi syariah. Setelah terbentuknya bank, BMT, BPR, dan asuransi syariah, maka Pegadaian syariah mendapat perhatian oleh beberapa praktisi dan akademisi untuk dibentuk dibawah suatu lembaga sendiri. Keberadaan Pegadaian Syariah atau Rahn lebih dikenal sebagai bagian produk yang ditawarkan oleh bank syariah, dimana bank menawarkan kepada masyarakat bentuk penjaminan barang guna mendapatkan pembiayaan.

Mengingat adanya peluang dalam mengimplementasikan Rahn/gadai syariah, maka Perum Pegadaian bekerja sama dengan Lembaga Keuangan Syariah melaksanakan Rahn yang bagi Pegadaian dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk Rahn. Untuk mengelola kegiatan tersebut, Pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula dibawah binaan Divisi Usaha Lain.⁹⁴

2. Visi Dan Misi Pegadaian Syariah

Adapun visi, misi dan tujuan dari pegadaian adalah:

⁹⁴Menurut Echa Husaini dalam situsnya <http://womans-guide.blogspot.co.id/2012/10/sejarah-pegadaian-secara-umum-dan-khusus.html>. "sejarah pegadaian secara umum dan khusus". Diakses pada hari kamis, 12 april 2018 pkl. 11.02.

Visi:

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

Misi:

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

3. Budaya Perusahaan

Pegadaian syariah di dalam tindakan operasionalnya sehari-hari mempunyai budaya perusahaan yang diaktualisasikan ke dalam bentuk simbol atau maskot INTAN yang bermakna:

Inovatif :penuh gagasan (kreatif), aktif dan menyukai tantangan

Nilai moral tinggi : taqwa, jujur berbudi luhur dan royal

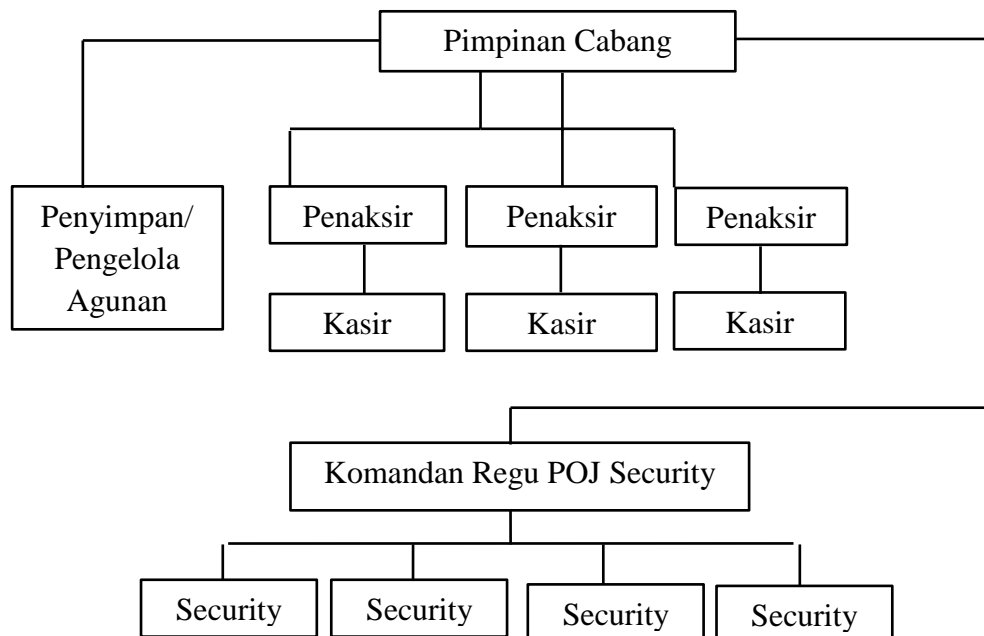
Terampil : menguasai pekerjaan, tanggap, cepat dan akurat

Adi layanan : sopan, ramah, berkepribadian dan simpatik

Nuansa citra : berorientasi bisnis, mengutamakan kepuasan pelanggan untuk selalu berusaha mengembangkan diri.

4. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



5. Produk Pegadaian Syariah

Adapun produk-produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah Palembang sebagai berikut:

- a. Penyalur pinjaman secara gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah islam.

- b. Pembiayaan Ar-Rum (rahn untuk usaha mikro kecil), yaitu pembiayaan yang dikhususkan untuk UMK (unit mikro kecil) dengan obyek jaminan berupa BPKB (bukti pemilik kendaraan bermotor).
- c. Pembiayaan Ar-Rum Haji, yaitu pembiayaan talangan haji dengan jaminan emas.
- d. Pembiayaan MULIA (murabahah logam mulia untuk investasi abadi), yaitu penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan agunan dengan jangka waktu fleksibel.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis deskriptif

Tabel 4.12
Uji Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Lokasi	52	18	25	1140	21.92	1.758
Biaya_Ujrah	52	9	15	691	13.29	1.513
Kepercayaan	52	11	15	679	13.06	1.420
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim	52	19	30	1391	26.75	2.641
Valid N (listwise)	52					

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Output tampilan SPSS dapat diketahui nilai maksimum, minimum, jumlah keseluruhan tiap variabel, dan standar deviasinya. Pada tabel deskriptif bahwa jumlah (N) 52 responden pada variabel lokasi nilai

minimumnya 18, maximum 25, rata-rata 21,92 dengan std. Deviation 1.758, variabel biaya ujah nilai minimumnya 9, maximum 15, rata-rata 13,29 dengan std. Deviation 1.513. variabel kepercayaa nilai minimumnya 11, maximum 15, rata-rata 13.06 dengan std. Deviation 1.420. dan variabel kepuasan nasabah nilai minimumnya 19, maximum 30 , rata-rata 26,75 dengan std. Deviation 2,641.

2. Uji Validitas

Pengujian menggunakan SPSS 16 dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dalam skor total.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen menggunakan pengujian dengan taraf signifikansi 5% jika $r_{\alpha} > 0,5$ maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16.

Dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti menggunakan 52 responden dan dilakukan secara acak kepada semua nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah. Dimana hasil pengujian uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Validitas Lokasi
Item-Total Statistics

	r - table	r – hitung	keterangan
Lokasi1	0,273	0,600	Valid
Lokasi2	0,273	0,638	Valid
Lokasi3	0,273	0,589	Valid
Lokasi4	0,273	0,730	Valid
Lokasi5	0,273	0,523	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.595	5

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel X1 dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dilihat dari Cronbatch's Alpha sebesar 0.595 pertanyaan dianggap cukup realibel dan dapat digunakan.

Tabel 4.3
Hasil Validitas Biaya Ujrah
Item-Total Statistics

	r - table	r – hitung	keterangan
Biaya Ujrah1	0,273	0,888	Valid
Biaya Ujrah2	0,273	0,811	Valid
Biaya Ujrah3	0,273	0,670	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	3

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel X2 dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dilihat dari Cronbatch's Alpha 0.703 pertanyaan dianggap realibel dan dapat digunakan.

Tabel 4.5
Hasil Validitas Kepercayaan
Item-Total Statistics

	r - table	r – hitung	keterangan
Kepercayaan1	0,273	0,803	Valid
Kepercayaan2	0,273	0,882	Valid
Kepercayaan3	0,273	0,789	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₃
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel X₃ dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dilihat dari Cronbach's Alpha 0.766 pertanyaan dianggap reliabel dan dapat digunakan.

Tabel 4.7
Hasil Validitas Kepuasan Nasabah Non Muslim
Item-Total Statistics

	r - table	r – hitung	keterangan
Kepuasan Nasabah Non Muslim 1	0,273	0,640	Valid
Kepuasan Nasabah Non Muslim 2	0,273	0,824	Valid
Kepuasan Nasabah Non Muslim 3	0,273	0,829	Valid
Kepuasan Nasabah Non Muslim 4	0,273	0,751	Valid
Kepuasan Nasabah Non Muslim 5	0,273	0,687	Valid
Kepuasan Nasabah Non Muslim 6	0,273	0,631	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y
Reliability Statistics

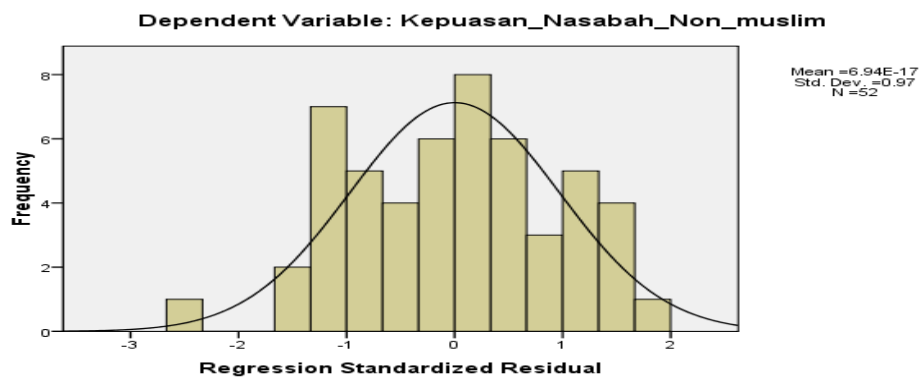
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	6

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel Y dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dilihat dari Cronbach's Alpha 0.825 pertanyaan dianggap sangat reliabel dan dapat digunakan.

4. Uji Asumsi Klasik
a. Uji Normalitas

Gambar 4.2
Histogram
Histogram



Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Gambar 4.3
Normal P Plot Kepuasan Nasabah Non Muslim



Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Berdasarkan tampilan output chart diatas dapat dilihat grafik histogram maupun grafik plot. Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang membentuk seperti lonceng dan terlihat sempurna dengan kaki yang simetris dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Selanjutnya, pada grafik normal terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikoloniaritas, dikatakan adanya multikoloniaritas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.889	3.289		.574	.568		
Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002	.727	1.375
Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000	.673	1.485
Kepercayaan	.145	.195	.078	.743	.461	.769	1.300

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

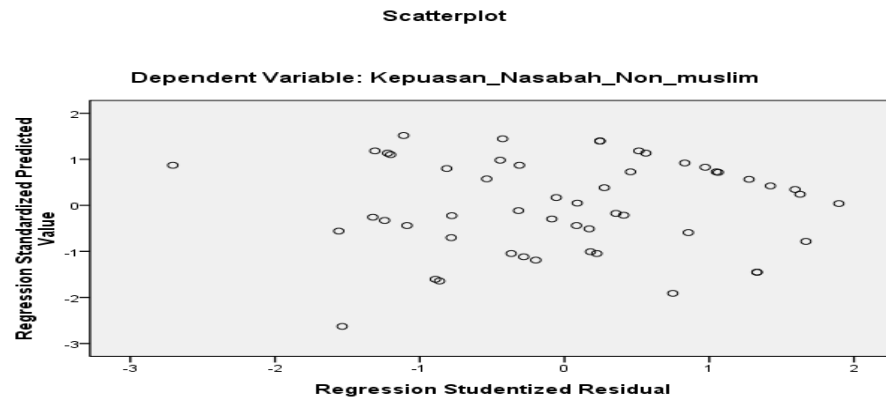
Dari hasil output data yang didapatkan bahwa nilai VIF lokasi $1.375 < 10$, VIF biaya ujarah $1.485 < 10$, VIF kepercayaan $1.300 < 10$ dari semua nilai VIF < 10 ini berarti tidak terjadi multikolonieritas. Sedangkan nilai tolerance lokasi $0,727 > 0,10$, tolerance biaya ujarah $0,673$, tolerance kepercayaan $0,769 > 0,10$ dari semua nilai tolerance $> 0,10$ tidak terjadi multikolonieritas. Dan menyimpulkan bahwa uji multikolonieritas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Dari gambar diatas, pada partial regression plot nya dapat dilihat bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di daerah positif dan daerah negatif, Sehingga dapat disimpulkan data tersebut tidak ada masalah dan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.10
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.567	1.737	1.490

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Cara menentukan atau kriteria pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Deteksi Autokorelasi Positif:

- 1) Jika $d < dL$ maka terdapat autokorelasi positif,
- 2) Jika $d > dU$ maka **tidak** terdapat autokorelasi positif,
- 3) Jika $dL < d < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Deteksi Autokorelasi Negatif:

- 1) Jika $(4 - d) < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif,
- 2) Jika $(4 - d) > dU$ maka **tidak** terdapat autokorelasi negatif,
- 3) Jika $dL < (4 - d) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Berdasarkan output pada model summary di dapatkan nilai Durbin-Watson (d) sebesar 1,490. Maka nilai $T = 52$, $k = 3$. Selanjutnya pada tabel di atas nilai dL dan dU pada $T = 52$ dan $k = 3$, yaitu nilai $dL = 1,4339$ dan $dU = 1,6769$ serta nilai $d = 1,490$, maka kita hitung terlebih dahulu nilai $(4 - d) = 2,510$. Dapat dilihat pada kriteria autokorelasi positif bahwa nilai $dL < d < dU = 1,433 < 1,490 < 1,676$ maka tidak dapat disimpulkan. Sedangkan pada autokorelasi negatif nilai $(4-d) > dU = 2,510 > 1,676$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif.

Karena uji autokorelasi tidak dapat diselesaikan dengan durbin watson maka dialihkan dengan uji runs test.

Tabel 4. 11
Uji Runs Test
Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.14563
Cases < Test Value	26
Cases >= Test Value	26
Total Cases	52
Number of Runs	18
Z	-2.521
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

a. Median

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Jika nilai asymp. Sig.(2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat gejala autokorelasi. Pada tabel runs test nilai sig 0.012 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi. Dengan demikian, masalah autokorelasi yang tidak dapat diselesaikan dengan durbin watson dapat teratasi dengan uji runs test sehingga analisis regresi linier dapat dilanjutkan.

C. Hasil Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi <0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.14
Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	3.289		.574	.568
	Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002
	Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000
	Kepercayaa n	.145	.195	.078	.743	.461

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

a. Lokasi

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,002. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,002 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X_1 mempunyai t_{hitung} yakni 3,290 dengan $t_{tabel}=2,010$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim.

b. Biaya Ujrah

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,000 < 0,05$, maka H_2 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X_2 mempunyai t_{hitung} yakni 4,318 dengan $t_{tabel}=2,010$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan biaya ujarah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim.

c. Kepercayaan

Terlihat pada kolom *Coefficients* model 1 terdapat nilai sig 0,461. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai $0,461 < 0,05$, maka H_3 ditolak dan H_0 diterima. Variabel X_3 mempunyai t_{hitung} yakni 0,743 dengan $t_{tabel}=2,010$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 tidak memiliki kontribusi terhadap Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila

nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel "Anova"

Tabel 4. 15
Uji Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.935	3	70.312	23.305	.000 ^a
	Residual	144.815	48	3.017		
	Total	355.750	51			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Pengujian secara simultan X1, X2, X3 dan X4 terhadap Y:

Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 23,305 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai $F_{hitung} (23,305) > F_{tabel} (2,80)$, dan nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$; berarti secara bersama-sama (simultan) lokasi, biaya ujarah, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah non muslim.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.889	3.289		.574	.568
Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002
Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000
Kepercayaan	.145	.195	.078	.743	.461

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.889 + 0.535 X_1 + 0.846 X_2 + 0,145 X_3 + e$$

Interpretasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut:

- Konstanta (a) Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat sebesar 1.889.
- Koefisien regresi variabel lokasi (x1) sebesar 0,535. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan lokasi satu satuan maka

variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,535 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara lokasi dengan kepuasan nasabah non muslim.

- c. Koefisien regresi variabel biaya ujang (x2) sebesar 0,846. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan biaya ujang satu satuan maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,846 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara lokasi dengan kepuasan nasabah non muslim.
- d. Koefisien regresi variabel kepercayaan (x3) sebesar 0,145. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kepercayaan satu satuan maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,145 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah non muslim, semakin meningkat kepercayaan maka semakin naik etos kerja.

4. Uji R^2

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati

angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk analisisnya dengan menggunakan output SPSS dapat dilihat pada tabel "Model Summary".

Tabel 4.16
Uji derteminasi R2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.567	1.737	1.490

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel "Model Summary" dapat disimpulkan bahwa lokasi, biaya ujah dan kepercayaan berpengaruh sebesar 56,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 43,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Karena nilai R Square diatas 5% atau cenderung mendekati nilai 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

D. Pembahasan Penelitian

Berikut ini pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dihitung berdasarkan analisa secara statistik.

1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim

Bauran lokasi melokasikan barang dan melancarkan arus barang dari produsen ke konsumen. Maksudnya dengan adanya bauran lokasi produk serta layanan yang ditawarkan kepada konsumen mudah untuk didapatkan baik dari segi fisik, jangkauan, serta biaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran yaitu lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim.

Dalam penelitian ini konsumen menilai bahwa lokasi pegadaian syariah jl. Kol Atmo Palembang merupakan lokasi yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan, mudah dijangkau kendaraan dan ketersediaan lokasi yang dapat dijangkau oleh konsumen sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Makmur Hasanuddin (2016) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi tidak signifikan.

Salah satu faktor yang menjadi ketertarikan nasabah untuk menggunakan jasa perusahaan adalah letak produk atau jasa itu sendiri. Jika terlalu jauh kemungkinan nasabah tidak akan menggunakan jasa perusahaan tetapi kemungkinan juga nasabah akan tetap menggunakan jasa tersebut namun menggunakan jasa perusahaan lain. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pemilihan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau merupakan faktor penentu terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Biaya *Ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim

Menurut Ascarya, *ujrah* adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan. Tarif *ijarah* di pegadaian syariah sesuai dengan prinsip hukum islam, yaitu diperbolehkan dalam islam, dilakukan secara sukarela, membawa nilai masalah dan keadilan untuk masyarakat. Pegadaian syariah bukan hanya sebagai lembaga keuangan syariah tetapi dapat dikatakan sebagai lembaga sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya *ujrah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim. Dalam penelitian ini konsumen menilai bahwa biaya *ujrah* atau biaya simpan barang di pegadaian syariah jl. Kol atmo palembang merupakan biaya yang relatif ringan, terjangkau, tidak memberatkan nasabah dan biaya *ujrah* nya sesuai dengan nilai taksiran emas, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Afriana (2016) yang menyatakan bahwa biaya *ujrah* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai di pegadaian syariah cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar.

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim

Menurut Zikmud, Kepercayaan nasabah merupakan evaluasi beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau

melebihi harapan pelanggan. Kepercayaan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuain yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakainya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim.

Dalam penelitian ini konsumen menilai bahwa kepercayaan di pegadaian syariah jl. Kol atmo Palembang merupakan pegadaian yang telah berpengalaman di dunia keuangan syariah, pegadaian yang mendahulukan kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi serta pegadaian syariah yang transparan dan jujur terhadap nasabah, sehingga tidak dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Denis Lapasiang (2017) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai di pegadaian syariah cabang Karombasan Manado.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa lokasi, biaya *ijarah* dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Responden penelitian ini berjumlah 52 orang nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah jl. Kolonel atmo Palembang. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah, serta lokasi pegadaian syariah dekat dengan jalan raya mempermudah nasabah menemukan pegadaian syariah meski ada diantara nasabah yang tinggal agak jauh dari pegadaian syariah jl. Kolonel Atmo Palembang. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan membuktikan bahwa secara parsial (uji t) variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah jl. Kolonel Atmo Palembang.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan membuktikan bahwa secara parsial (uji t) variabel biaya *ujrah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah jl. Kolonel Atmo Palembang.

3. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan membuktikan bahwa secara parsial (uji t) variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai non muslim di pegadaian syariah jl. Kolonel Atmo Palembang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Pegadaian syariah harus bisa menerima masukan dan saran dari nasabah agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diharapkan menggunakan variabel yang lebih varian lagi seperti faktor nilai taksiran, prosedur, promosi dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Afriana, Arifah. 2016. *Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar*. Phd Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Angga, Putra. 2017. *Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid Palembang*. Skripsi (Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang).
- Algifari. 2000. *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPEF UGM.
- Ali, Zainudin. 2008. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amah, Nik. 2017. *Determinan Minat Nasabah Pengguna Jasa Rahn Dan Ijarah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Madiun*." Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia
- Andri Soemitra, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Medan: Karya Kencana.
- Ardhana, Oldy; Astuti, Tri; Rahayu, Sri. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Phd Thesis. Universitas Diponegoro
- Ascarya. 2013. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Astuti Tri, Astut. 2013. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bri Cabang Sleman)*. Phd Thesis. Fakultas Ekonomi.
- Bailia, Jefry FT, Agus Supandi Soegoto, and Sjendry Serulo R. Loindong. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- DR. Andri Soemitra, M.A. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana.

- Dr. Muhajirin, MA dan Maya Panorama, SE, M. Si, Ph. D. 2017. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press.
- Dwi Enjang Mentari. 2014. *Peran Pemimpin Dalam Pelaksanaan Pengawasan Kerja Pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah Palembang FEBI: UIN Raden Fatah.
- Duwi, Priyatno. 2014, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Dwityanti, Esthi. 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*. Phd Thesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Ellena, Frieda; Rahardjo, Susilo Toto. 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bri (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Febrina Dwi Yolanda. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Surya Barokahkertapati Palembang*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- Fitri Madona. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- Ghanimata, Fifyanita; Kamal, Mustafa. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang)*. Phd Thesis. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.
- Hadijah, Siti, Anjuman Zukhri, and Kadek Rai Suwena. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi.

- Hasanuddin, Makmur. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas*. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen.
- Hendi, Suhendi. 2014. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
<http://mahrunnysa.blogspot.co.id/2012/03/gadai-rahn.html>.
<https://www.dictio.id/t/apa-saja-teknik-pengumpulan-data/12804/2>
- Imam Ghazali. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Janti, Suhar. 2014. *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*. In: *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*.
- Lapasiang, Denis; Moniharapon, Silcyljeova; Loindong, Sjendry. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.
- Maharani, Astri Dhiah; Darmastuti, Ismi. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Phd Thesis. Universitas Diponegoro.
- Manampiring, Andreas S., Willem Jaf Tumbuan, And Rudy S. Wenas. 2016. *Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank Mandiri Tbk. Manado*. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ningrum, Aminah Oktavia Cahaya. 2015. *Analisis Pengamen Jalanan Di Kota Surakarta (Studi kasus Pengamen Jalanan di Kota Surakarta)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nuraina, Elva. 2012. *Pengaruh Kepemilikan Institusional Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kebijakan Hutang Dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei)*. *Akrual: Jurnal Akuntansi*.

- Rahmawati, Winny. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non-Muslim Dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah, Cabang Margonda)*.
- Rotua, Melian Chintya, Et Al. 2015. *Analisis Penerapan Psak 50/55 (Revisi 2006) Tentang Instrumen Keuangan Terhadap Relevansi Nilai Informasi Akuntansi Dan Asimetri Informasi (Studi Pada Perusahaan Jasa Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)*. Phd Thesis. Fakultas Ekonomi Unpas.
- Sodri, Achmad. 2017. *Analisis Implementasi Akad Rahn Dan Akad Ijarah Pada Transaksi Gadai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung)*. Phd Thesis. Uin Raden Intan Lampung.
- Soerjono Soekanto. 2015. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UII Press
- Soraya, Laili. 2010. *Penerapan Penentuan Biaya Ijarah Dalam Sistem Gadai Syariah Di Perum Pegadaian Syariah Pekalongan*. Phd Thesis. Iain Walisongo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sukamma, Lia Effi, and Abdul Muthalib. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan..* Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area.
- Syahirman Yusi dan Umiyati Idris. 2010. *Statistika untuk ekonomi dan penelitian*, Palembang : Citrabooks Indonesia.
- Uvi, Susanti. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Winny, Rahmawati. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah, Cabang Margonda)*. Skripsi. UIN syarif Hidayatullah jakarta.
- Wulandari, Nur Mudiantono, Mudiantono. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Phd Thesis. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.

Yosi Imelda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Al-Furqon Palembang)*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang.

Yupitri, Evi, and Raina Linda Sari. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*. *Ekonomi dan Keuangan 1.1*.

LAMPIRAN

**Angket Kepuasan Nasabah Terhadap Gadai Emas Syariah Pada
Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang**

Kepada Yth.
Bapak/IbuSdr/i
Nasabah Pegadaian Syariah
Jl. Kolonel Atmo Palembang

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan bapak/ibu pada saat ini, saya Hartina yang merupakan mahasiswi program studi DII Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang ini memohon pengorbanan waktu bapak/ibu untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pertanyaan serta pernyataan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang”**.

Jawaban yang bapak/ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon bapak/ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas bapak/ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Palembang, April 2018

Hormat saya,

Hartina

(1526100081)

LEMBAR KUESIONER

1. IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Nama :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan :

Pekerjaan :

2. TANGGAPAN RESPONDEN

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda

(✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. LOKASI (X1)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	ST
		4	3	2	1
Kedekatan Lokasi Dengan Pusat Keramaian					
1.	Lokasi Pegadaian Syariah Berada Di Pusat Keramaian.				
Kenyamanan Lingkungan					
2.	Kondisi Lingkungan Pegadaian Syariah Bersih Dan Nyaman.				
3.	Kondisi lingkungan di sekitar pegadaian syariah aman.				
Akses Jalan Yang Mudah					
4.	Lokasi Pegadaian Syariah Dekat Dan Terlihat Dari Jalan Raya.				
5.	Akses Menuju Pegadaian Syariah Mudah Dan Tidak Macet.				

B. BIAYA UJRAH (X2)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Terjangkau					
1.	Saya Memilih Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Karena Biaya Ijarah Yang Dikenakan Relatif Ringan Dan Terjangkau.				
Daya Saing Harga					
2.	Biaya <i>Ujrah</i> Yang Ditetapkan Tidak Memberatkan Saya Dalam Menggunakan Jasa Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kol.Atmo.				
Kesesuaian Harga Dengan Taksiran					
3.	Biaya <i>Ujrah/Ijarah</i> (Simpan) Yang Dikenakan Pegadaian Syariah Kol. Atmo Sesuai Dengan Nilai Taksiran Emas.				

C. KEPERCAYAAN (X3)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Kejujuran					
1.	Pegadaian Syariah Transparan Dan Jujur Terhadap Nasabahnya				
Pengalaman					
2.	Pegadaian Syariah Telah Berpengalama Di Dunia Keuangan Syariah				
Tanggung Jawab					
3.	Mendahulukan Kepentingan Nasabah Dari Pada Kepentingan Perusahaan Dan Pribadi				

D. KEPUASAN NASABAH (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Kepuasan Secara Keseluruhan					
1.	Anda Puas Dengan Pelayanan Di Pegadaian Syariah.				
2.	Anda Puas Dengan Kesopanan, Keramahan Dan Kedisiplinan Petugas Di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang.				
Niat Beli Ulang					
3.	Anda Berniat Untuk Melakukan Kembali Transaksi Gadai Di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang.				
4.	Anda Lebih Suka Pegadaian Syariah Disini Dibanding Pegadaian Syariah Lainnya.				
Kesediaan Merekomendasi					
5.	Bersedia Merekomendasi Kepada Teman-Teman Untuk Menggunkan Jasa Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang.				
6.	Bersedia Merekomendasi Kepada Keluarga Untuk Menggunkan Jasa Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang.				

**HASIL KOESIONER VARIABEL LOKASI, BIAYA UJRAH, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH**

No.	1	2	3	4	5	Lokasi	1	2	3	Biaya Ujrah	1	2	3	Kepercayaan	1	2	3	4	5	6	Kepuasan Nasabah	
1	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	4	25
3	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	24	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	4	4	5	5	5	27
8	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	5	4	4	4	4	27
10	4	5	5	4	4	22	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30
11	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	5	4	4	4	27
12	4	4	4	5	4	21	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	4	5	4	4	4	27
13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	5	30
14	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	5	4	4	4	28
15	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	4	5	5	27
17	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	5	4	4	4	27
18	5	4	4	5	4	22	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	5	4	4	29
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	5	4	4	29

No.	1	2	3	4	5	Lokasi	1	2	3	Biaya Ujrah	1	2	3	Kepercayaan	1	2	3	4	5	6	Kepuasan Nasabah
20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30
21	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	26
22	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	28
23	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30
24	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	4	5	4	4	27
27	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	5	4	4	27
28	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	3	3	4	4	22
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	4	4	28
30	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27
31	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	4	4	4	26
32	4	5	4	3	3	19	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	3	3	3	19
33	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
35	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
38	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	5	4	4	28
39	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	4	5	5	26
40	5	5	5	5	4	24	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	28

No.	1	2	3	4	5	Lokasi	1	2	3	Biaya Ujrah	1	2	3	Kepercayaan	1	2	3	4	5	6	Kepuasan Nasabah
48	3	4	5	4	4	20	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	4	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	5	4	14	3	4	4	4	4	4	23
50	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	4	4	3	11	4	5	5	5	4	4	27
51	4	3	4	3	5	19	4	3	5	12	4	3	4	11	5	4	4	3	5	5	26
52	4	3	4	3	5	19	4	3	5	12	4	3	4	11	5	4	4	3	5	5	26
44	5	4	4	5	4	22	3	3	3	9	3	4	4	11	5	3	3	5	4	4	24
45	4	3	4	5	4	20	4	3	5	12	4	4	5	13	4	4	4	3	5	5	25
46	3	4	5	5	5	22	3	3	5	11	3	4	5	12	5	3	3	4	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	4	4	24
48	3	4	5	4	4	20	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	4	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	5	4	14	3	4	4	4	4	4	23
50	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	4	4	3	11	4	5	5	5	4	4	27
51	4	3	4	3	5	19	4	3	5	12	4	3	4	11	5	4	4	3	5	5	26
52	4	3	4	3	5	19	4	3	5	12	4	3	4	11	5	4	4	3	5	5	26

Analisis deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Lokasi	52	18	25	1140	21.92	1.758
Biaya_Ujrah	52	9	15	691	13.29	1.513
Kepercayaan	52	11	15	679	13.06	1.420
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim	52	19	30	1391	26.75	2.641
Valid N (listwise)	52					

Uji Validitas

Lokasi

Correlations

	L1	L2	L3	L4	L5	Lokasi
L1 Pearson Correlation	1	.357**	.124	.277*	.061	.600**
L1 Sig. (2-tailed)		.009	.381	.047	.670	.000
L1 N	52	52	52	52	52	52
L2 Pearson Correlation	.357**	1	.314*	.295*	-.055	.638**
L2 Sig. (2-tailed)	.009		.023	.033	.696	.000
L2 N	52	52	52	52	52	52
L3 Pearson Correlation	.124	.314*	1	.217	.290*	.589**
L3 Sig. (2-tailed)	.381	.023		.122	.037	.000
L3 N	52	52	52	52	52	52
L4 Pearson Correlation	.277*	.295*	.217	1	.382**	.730**
L4 Sig. (2-tailed)	.047	.033	.122		.005	.000
L4 N	52	52	52	52	52	52
L5 Pearson Correlation	.061	-.055	.290*	.382**	1	.523**
L5 Sig. (2-tailed)	.670	.696	.037	.005		.000
L5 N	52	52	52	52	52	52
Lokasi Pearson Correlation	.600**	.638**	.589**	.730**	.523**	1
Lokasi Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
Lokasi N	52	52	52	52	52	52

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

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

Biaya Ujrah

Correlations

		BU1	BU2	BU3	Biaya_Ujrah
BU1	Pearson Correlation	1	.634**	.465**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	52	52	52	52
BU2	Pearson Correlation	.634**	1	.217	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.122	.000
	N	52	52	52	52
BU3	Pearson Correlation	.465**	.217	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.001	.122		.000
	N	52	52	52	52
Biaya_Ujrah	Pearson Correlation	.888**	.811**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

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

Kepercayaan

Correlations

		K1	K2	K3	Kepercayaan
K1	Pearson Correlation	1	.584**	.394**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	52	52	52	52
K2	Pearson Correlation	.584**	1	.585**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52
K3	Pearson Correlation	.394**	.585**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000
	N	52	52	52	52
Kepercayaan	Pearson Correlation	.803**	.882**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52

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

Kepuasan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	Kepuasan_Nasabah_Non_muslim
KN1	Pearson Correlation	1	.361**	.282*	.450**	.445**	.374**	.640**
	Sig. (2-tailed)		.008	.043	.001	.001	.006	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
KN2	Pearson Correlation	.361**	1	.875**	.657**	.276*	.276*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.048	.048	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
KN3	Pearson Correlation	.282*	.875**	1	.647**	.363**	.307*	.829**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000		.000	.008	.027	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
KN4	Pearson Correlation	.450**	.657**	.647**	1	.252	.141	.751**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.072	.319	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
KN5	Pearson Correlation	.445**	.276*	.363**	.252	1	.860**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.001	.048	.008	.072		.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
KN6	Pearson Correlation	.374**	.276*	.307*	.141	.860**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.006	.048	.027	.319	.000		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim	Pearson Correlation	.640**	.824**	.829**	.751**	.687**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52

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

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

Uji Reliabilitas

Lokasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.595	5

Biaya Ujrah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	3

Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim

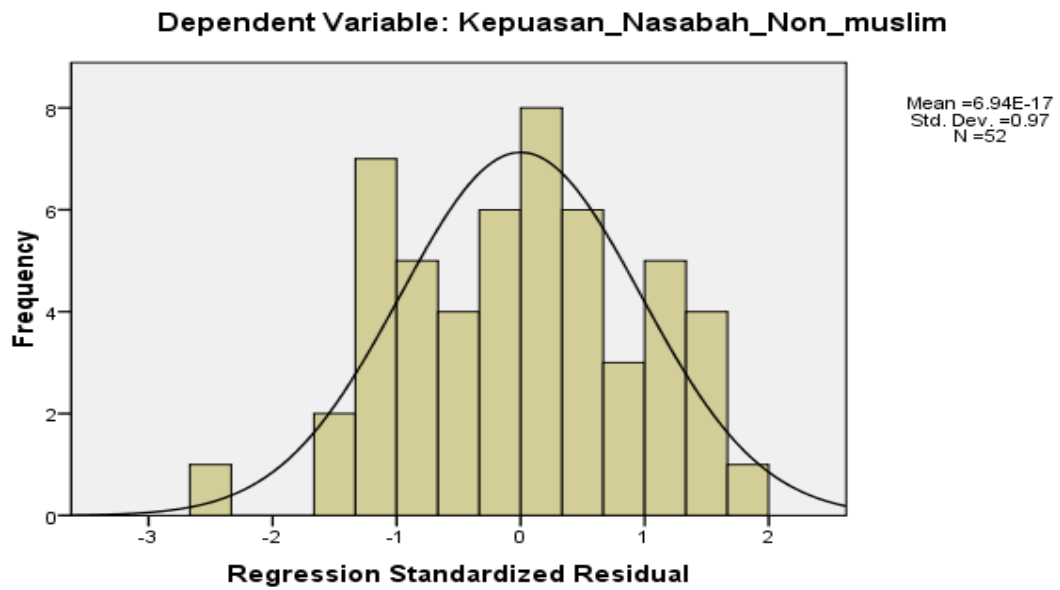
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	6

Uji Asumsi Klasik

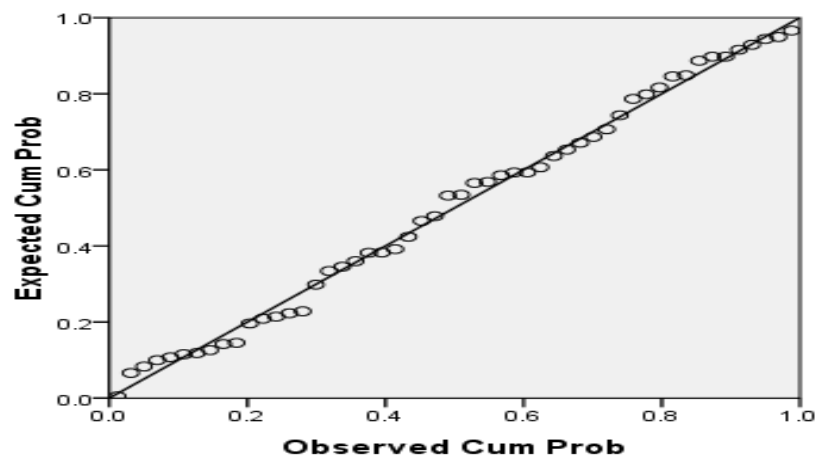
Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim



Uji Multikolonieritas

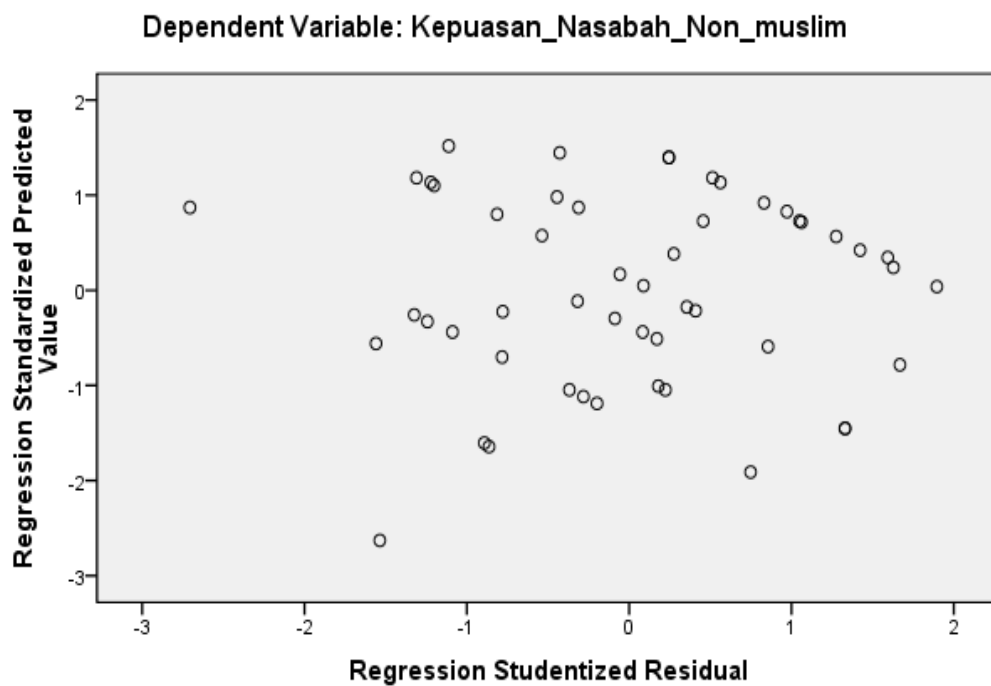
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.889	3.289		.574	.568		
Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002	.727	1.375
Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000	.673	1.485
Kepercayaan	.145	.195	.078	.743	.461	.769	1.300

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.567	1.737	1.490

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Uji Runt Test

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.14563
Cases < Test Value	26
Cases >= Test Value	26
Total Cases	52
Number of Runs	18
Z	-2.521
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

a. Median

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	3.289		.574	.568
	Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002
	Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000
	Kepercayaan	.145	.195	.078	.743	.461

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.935	3	70.312	23.305	.000 ^a
	Residual	144.815	48	3.017		
	Total	355.750	51			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.889	3.289		.574	.568
	Lokasi	.535	.162	.356	3.297	.002
	Biaya_Ujrah	.846	.196	.484	4.318	.000
	Kepercayaan	.145	.195	.078	.743	.461

a. Dependent Variable:
Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

Uji R²

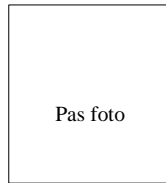
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.567	1.737	1.490

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Lokasi, Biaya_Ujrah

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Non_muslim

BIODATA PENULIS



Nama Penulis : Hartina
NIM : 1526100081
Tempat, Tanggal Lahir : Kuro, 13 Desember 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
Nama Orang Tua
 Ayah : Habib
 Ibu : Erni
Nama Adik : Hamdani
Anak Ke : 1 (pertama) dari 2 (dua) bersaudara
Alamat : Desa Kuro, Kecamatan Pampangan, Kabupaten
 Ogan Komering Ilir (OKI).
Alamat e-mail : tinahartinahabib@gmail.com

Pendidikan

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Bangsal : Tahun 2003-2009
2. Madrasah Tsanawiyah Ibnul Fallaah Bangsal : Tahun 2009-2012
3. Madrasah Aliyah Al-Ihsaniyah Gandus Palembang : Tahun 2012-2015
4. DIII Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang : Tahun 2015-2018



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nomor : B-361/Un.09/V1.1/PP.009/03/2018
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Palembang, 13 Maret 2018

Kepada Yth.
Pimpinan Pegadaian Syariah
Jl. Kolonel Atmo
Di
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Sehubungan dengan akan diadakannya penelitian dalam rangka memperlancar penulisan tugas akhir (TA) yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, maka dengan ini kami mohon kiranya bapak/ibu untuk dapat memberikan izin penelitian/observasi/wawancara dan pengambilan data di tempat yang bapak/ibu pimpin, adapun identitas Mahasiswa yang bersangkutan sebagai berikut:

Nama	: Hartina
Nim	: 1526100081
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: Pengaruh Lokasi, Biaya <i>Ujrah</i> dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Gadai Di Pegadaian Syariah Kol. Atmo Palembang

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan atas partisipasi dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan
Dr. Qodariah Barkah, M.H.I.
NIP. 197011261997032002

Tembusan:

1. Rektor UIN Raden Fatah ;
2. Mahasiswa bersangkutan;
3. Arsip

Palembang, 26 Maret 2018

Nomor : 69/00103.06/2018
Lampiran : -
Urgensi : 5

Kepada Yth.
Dekan Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah
DI
PALEMBANG

Hal : Izin Penelitian

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : B-361/Un.09/V1.1/PP/03/2018 tanggal 13 Maret 2018 perihal Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin kepada :

No.	Nama	NIM	Jurusan	Jadwal
1.	Hartina	1526100081	Perbankan Syariah	02 April s.d 13 April 2018

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan Penelitian/Riset/Permintaan data dapat dilaksanakan pada jam kerja Kantor PT PEGADAIAN (Persero) **Cabang Syariah Simpang Patal**.
2. Peserta Riset, wajib mengenakan pakaian bebas rapi dan sopan.
3. Mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku di **Cabang Syariah Simpang Patal**.
4. Masing - masing Peserta Riset diwajibkan menggunakan/ menjadi nasabah Produk PT PEGADAIAN (Persero) Misalnya, Tabungan Emas, Emasku, KCA dan lain-lain.
5. Data yang diteliti tersebut **hanya untuk keperluan akademis** yang hanya digunakan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.
6. Peserta Riset tidak diperkenankan mengakses Sistem Internal Pegadaian seperti PASSION, MIS, HCMS, Webmail, dan lain-lain.
7. Setelah selesai penyusunan tugas tersebut agar menyerahkan satu eksemplar untuk Kantor Wilayah dan satu eksemplar untuk Kantor Cabang.
8. Sebelum melaksanakan tugas kerja agar menyerahkan surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bersedia mentaati peraturan yang berlaku di Pegadaian, diketahui oleh Dosen/ Guru Pembimbing.

Demikian disampaikan, agar kesempatan yang diberikan ini dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

PT PEGADAIAN (Persero)
Kantor Wilayah III Palembang
Deputi Operasional



Pegadaian

ARIS SUROSO
NIK.P.73.93.1310

Tembusan :

1. Sdr. Manajer Bagian OHC PT Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang.
2. Sdr. Pemimpin Cabang PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal.
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

PT Pegadaian (Persero) – Kantor Wilayah III Palembang
Jl. Merdeka No. 11, T +62 711 361529
Palembang 30132 F +62 711 369713, 35415

www.pegadaian.co.id



**KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, KM 3.5, Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

NOTA DINAS

**Kepada Yth,
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang**

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah Tugas Akhir berjudul :

**PENGARUH LOKASI, BIAYA *UJRAH*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI NON MUSLIM DI PEGADAIAN SYARIAH
JL. KOLONEL ATMO PALEMBANG.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Hartina
NIM : 1526100081
Program : D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa Tugas Akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian Tugas Akhir.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, April 2018

Pembimbing Utama




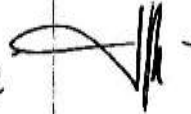
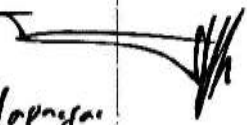
Dr. Maftukhatusolikhab, M.Ag
NIP 197509282006042001

Pembimbing Kedua

Iceu Sri Gustiana, SS., M.M
NIK 140601101312

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Hartina
 NIM : 1526100081
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syari'ah
 Pembimbing I : Dr. Maftukhatusolikah, M.Ag
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Gadai Di Pegadaian Syariah Jl. Kol. Atmo Palembang.

No.	Hari/ Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	12/ 2018 /03 Senin	ACC proposal Duaft Gitsinaha Bab	
	20/03/2018 Selasa	- Buat outline 70 Gitsinaha - Dikembangkan dari Bab I (Bab II mulai di teori 70 Gitsinaha & minat Portman)	
	29/03/18	ACC Bab II lanjut Bab III cari sumber populasi	
	06/03/2018	Buat Matrix Variabel ACC Matrix Variabel I Aspek - lanjutan penelitian lapangan	 



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

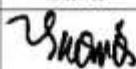



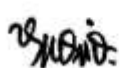

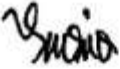

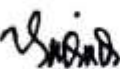
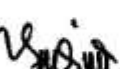
DAFTAR KONSULTASI

Nama : Hartina
NIM : 1526100081
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syari'ah
Pembimbing I : Dr. Maftukhatulosolikhah, M.Ag
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah*, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Jl. Kol. Atmo Palembang.

No.	Hari/ Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	30/09/2018	ACC Kasiruruban Gina Djungitan	

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Hartina
NIM : 1526100081
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syari'ah
Pembimbing I : Iceu Sri Gustina, SS, MM
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah*, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Jl. Kol. Atmo Palembang.

No.	Hari/ Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	9-3-2018	Acc Proposal	
2.	12-3-2018	Perbaiki Bab I, perbaiki latar belakang masalah, rumusan masalah	
3.	14-3-2018	Acc Bab I	
4.	19-3-2018	Perbaiki Bab II, perbaiki penulisan caption kaki, tambahkan indikator, hipotesis dan kerangka berpikir	
5.	23-3-2018	Acc Bab II	
6.	27-3-2018	Perbaiki kuisioner, perbaiki tata cara penulisan kuisioner	
7.	29-3-2018	Acc Bab III	
8.	20-4-2018	Perbaiki Bab IV, perbaiki hasil uji hipotesis dan cara menginterpretasi data	
9.	23-4-2018	Acc Bab IV	
10.	24-4-2018	Acc keseluruhan Bab dan input ujian	



**KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl.Prof.K.H Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Hartina
NIM/Jurusan : 1526100081/D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Biaya Ujrah Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Jl. Kolonel Atmo Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan terhadap tugas akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid tugas akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Mei 2018

Penguji Utama

Mufti Fiandi, M. Ag

NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua

Abdullah Sahroni, M.S.I

NIK.198310282017011617

**Mengetahui
Wakil Dekan I**



Dr. Maltukhatusolikha, M.Ag

NIP.197509282006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal : Persetujuan Ujian Tugas Akhir

Kepada Yth,
Ketua Prodi Jurusan
D3 Perbankan Syariah
UIN Raden Fatah
Palembang

Tugas Akhir Berjudul :Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah*, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di Pegadaian Syariah Jl. Kolonel Atmo Palembang.

Ditulis Oleh : Hartina
NIM : 1526100081

Saya berpendapat bahwa Tugas Akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian Tugas Akhir.

Palembang, April 2018

Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah

Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP.197803272003121003