

ABSTRAK

Produk gadai emas merupakan produk pembiayaan yang menarik dan diminati oleh masyarakat karena gadai emas dapat menjadi solusi untuk masyarakat yang membutuhkan modal kerja atau modal konsumtif secara cepat dengan hanya menggadaikan emas yang dimiliki. Selain itu proses pengembalian pinjaman gadai sangat fleksibel sesuai kemampuan serta jatuh tempo dapat diperpanjang kembali sesuai SOP yang berlaku.

Dari latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui apakah nilai taksiran, biaya penitipan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Radial secara parsial dan simultan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan metode accidental sampling dan berdasarkan teori Roschow didapatkan jumlah sampel 48 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesiner dan wawancara. Hasil uji parsial nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya penitipan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan uji simultan Nilai Taksiran, Biaya Penitipan, dan kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas syariah pada Bank Syariah Indonesia KC. Radial diterima dan H0 ditolak.

Kata Kunci: Gadai Emas Syariah, Nilai Taksiran, Biaya Penitipan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

The gold pawn product is an attractive financing product and is in demand by the public because gold pawning can be a solution for people who need working capital or consumptive capital quickly by only pawning their gold. In addition, the process of returning a pawn loan is very flexible according to ability and thematurity can be extended again according to applicable regulations.

From the above background, the researcher wants to know whether the estimated value, cost of care and quality of service affect the customer's decision to pawn gold at Bank Syariah Indonesia KCP Radial partially and simultaneously. The method used in this research is quantitative. Determination of the sample using non-probability sampling technique with accidental sampling method and based on Roschow's theory obtained a sample of 48 people. Data collection techniques using observation, questionnaires and interviews. The results of the partial test of the estimated value and service quality have a positive and significant effect on customer decisions. While the cost of care does not significantly affect the customer's decision. Meanwhile, the simultaneous test of Estimated Value, Custody Fee, and Service quality affect the customer's decision to use sharia gold pawn products at Bank Syariah Indonesia KC. Radial accepted and H0 rejected.

Keywords: Sharia Gold Pawn, Estimated Value, Custody Fee, Service Quality, Customer Decision.