

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INFORMASI GADAI  
DAN BIAYA PENITIPAN (UJRAH) TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS PADA BANK  
SUMSEL BABEL SYARIAH KCP MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**Disusun Oleh :**

**DZAKI RAHAYU AQILLAH**

**NIM : 1710603015**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi**

**Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**2022**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


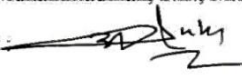
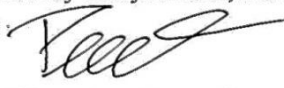



Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah  
Nim/Program Studi : 1710603015 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Muhammadiyah, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Peny Cahaya Azwari, M.B.A., AK t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Lidia Desiana, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dian Pertiwi, S.E.I, M.S.I t.t: 



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah  
Nim/Jurusan : 1710603015 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai dan Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

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

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

Palembang, Juni 2022

Penguji Utama

**Dr. Peny Cahaya Azwari, M.BA., AK**  
NIP.197501012006041001

Penguji Kedua

**Lidia Desiana, S.E., M.Si**  
NIDN.2014128803

Mengetahui  
Wakil Dekan I



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah

NIM : 1710603015

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 25 Mei 2022

Saya yang menyatakan



**Dzaki Rahayu Aqillah**

NIM.1710603015



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126**

---

**PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang.

**Ditulis Oleh** : Dzaki Rahayu Aqillah

**NIM** : 1710603015

Telah diterima dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 10 Juni 2022



**Dr. Heri Junaidi, MA**  
NIP. 196901241998031006



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

**Formulir C.2**

**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 skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INFORMASI GADAI DAN BIAYA  
PENITIPAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN  
PRODUK GADAI EMAS PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Yang ditulis oleh :  
Nama : Dzaki Rahayu Aqillah  
NIM : 1710603015  
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Palembang, 14 Februari 2022

Pembimbing Kedua

Pembimbing Utama

**Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I**  
NIP.198405192011012006

**Muhammadinah, SE., M.Si**  
NIP. 201801010106197611

## MOTTO

*“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik,  
maka ia akan memanfaatkanmu.”*

*(HR. Muslim)*

*“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri  
dan tinggalkanlah jejak.”*

*(Ralph Waldo Emerso)*

## PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

**Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang Selalu Memberikan  
Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat Belajar dan Bekerja  
Keras untuk Menyelesaikan Skripsi ini**

**Kedua Orang Tua Tercinta**

Sebagai bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga,  
kupersembahkan Skripsi ini kepada Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan,  
menyemangati, menasehati dan memotivasi dalam pembuatan Skripsi ini.

**Almamaterku Tercinta : UIN Raden Fatah Palembang**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai dan Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan produk gadai emas pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk gadai emas Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang sebanyak 798 nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive sampel dengan perhitungan besarnya sampel menggunakan rumus slovin. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin besarnya sampel adalah 89 responden. Dalam penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistic Version 21 yang terdiri dari uji instrumen penelitian (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji linearitas) dan uji hipotesis (uji t, uji F dan koefisien determinasi).

Berdasarkan perhitungan pada analisis regresi linier berganda, hasil persamaan yang diperoleh adalah  $Y = 2,372 + 0,168 X_1 + 0,162 X_2 + 0,180 X_3$ . Dari persamaan ini, menunjukkan hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Informasi Gadai berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel Biaya Penitipan (Ujrah) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan pada uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,250 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,71. Maka, dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Informasi Gadai ( $X_2$ ) dan Biaya Penitipan (Ujrah) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, Biaya Penitipan (Ujrah), dan Kepuasan Nasabah.*



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan disertasi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ša	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

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

## B. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

### C. Vokal Pendek

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

### D. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	جاهلية	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	ياسعى	Yas'a
Kasrah + ya' mati	كريم نروض	Karim
Dammah + wawu mati		Furud

### E. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
--ي	<i>Fathah dan ya' mati</i>	Ai	A dan I (ai)	كمبى قول
--و	<i>Fathah dan wawu mati</i>	Au	A dan u (au)	

### F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai dan Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan produk gadai emas pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Peltu Suyanto dan Ibunda Farida Ellyarita, serta Kakak-Adikku tersayang, Eko Satria, S.Pd dan Muhammad Dzaki Septrian yang telah memberikan semangat dan dukungan serta doa yang selalu senantiasa menyertaiku.
2. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dian Pertiwi S.E, M.Si selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Dr. Ulil Amri, Lc sebagai Pembimbing I dan Bapak Muhammadinah, SE., M.Si sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis.
7. Bapak Rudi Aryanto, S.Si., M.Si sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing, dan memberikan arahan dalam pemilihan judul penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Ibu Shefriyanti selaku Kepala Pimpinan Cabang dan Ibu Habibaturrahma selaku Customer Service Produk Gadai Emas Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin dan membantu penelitian ini dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

10. Sahabat terdekatku dari awal semester 1 : Chintia, Fadillah, Fatihah, Marza, Rina, Ferina dan Eni Puspita yang selalu ada dikala suka maupun duka dalam penulisan dan penyelesaian Skripsi ini.
11. Sahabat MTS2 dan MAN3 Friendship : Dina, Dyah, Emi, Silvia, Melina, Ruuhuly, Anzalia, Kamilah, Mutia, dan Amrina Ocha yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
12. Teman-teman seperjuangan program studi S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi sempurnanya Skripsi ini. Mudah-mudahan Skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca, dan kiranya Skripsi ini dapat menjadi salah satu bentuk sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ekonomi islam.

*Wassalamu 'alaikum Warahmutullahi Wabarakatuh.*

Palembang, Mei 2022

Penulis,



**Dzaki Rahayu Aqillah**

NIM : 1710603015

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

A. Landasan Teori .....	15
1. Teori Perilaku Terencana .....	15
2. Kepuasan Nasabah .....	16
a. Definisi Kepuasan Nasabah .....	16

b.	Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam .....	17
c.	Dampak Positif Kepuasan Nasabah .....	19
d.	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	19
e.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah .....	20
3.	Kualitas Pelayanan .....	22
a.	Definisi Kualitas Pelayanan .....	22
b.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	23
c.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
4.	Informasi Gadai .....	27
a.	Definisi Informasi .....	27
b.	Definisi Produk Gadai .....	28
c.	Informasi dalam Perspektif Islam .....	29
d.	Dimensi dan Indikator Informasi Gadai .....	30
5.	Biaya Penitipan (Ujrah) .....	31
a.	Definisi Biaya Penitipan (Ujrah) .....	31
b.	Biaya Penitipan (Ujrah) dalam Perspektif Islam .....	33
c.	Dimensi dan Indikator Biaya Penitipan (Ujrah) .....	34
B.	Penelitian Terdahulu .....	36
C.	Kerangka Berpikir .....	43
D.	Pengembangan Hipotesis .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Desain Penelitian .....	49
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
C.	Objek Penelitian .....	49
D.	Populasi dan Sampel .....	50
E.	Jenis dan Sumber Data .....	52
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	53
G.	Variabel-Variabel Penelitian .....	54



H. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	56
I. Instrumen Penelitian .....	60
J. Teknik Analisis Data.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	67
1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah .....	67
2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah.....	68
3. Struktur Organisasi.....	68
B. Karakteristik Responden .....	70
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	73
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	79
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
F. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	87
G. Hasil Uji Hipotesis .....	89
H. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	94
I. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas.....	4
Tabel 1.2 Research Gap Kualitas Pelayanan .....	8
Tabel 1.3 Research Gap Informasi Gadai.....	9
Tabel 1.4 Research Gap Biaya Penitipan (Ujrah) .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	56
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BSBS KCP Muhammadiyah .....	69
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	71
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	73
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Penelitian Informasi Gadai .....	75
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Penelitian Biaya Penitipan (Ujrah) .....	77
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Informasi Gadai.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Biaya Penitipan (Ujrah) .....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokesiditas.....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas .....	87
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	88

Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	90
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	92
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	93
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	43
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 Riwayat Hidup Penulis .....	110
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	111
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Kuisisioner .....	119
Lampiran 4 Karakteristik Responden .....	131
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	132
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	138
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis .....	140
Lampiran 8 Daftar Konsultasi Pembimbing .....	142
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Bank.....	145
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian .....	146