



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP JAKARTA THE TOWER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi  
Starata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah**

**Disusun oleh :**

**WIWIT ALAWIYAH**

**NPM : 2018570011**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
1443 H/2022 M**

## LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiwit Alawiyah  
NPM : 2018570011  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Agama Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta  
The Tower

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Tangerang Selatan, 20 Syaban 1443 H

- 23 Maret 2022 M

Yang menyatakan,

  
Wiwit Alawiyah

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower” yang disusun oleh Wiwit Alawiyah, Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570011 Program Studi Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tangerang Selatan, 23 Maret 2022

Pembimbing,



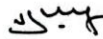
Dr. Abdul Ghoni, M.M.

### LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI


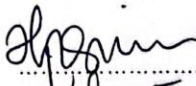



Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower", yang disusun oleh Wiwit Alawiyah, Nomor Pokok Mahasiswa : 2018570011, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah telah diujikan pada hari/tanggal : Rabu, 27 Juli 2022. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. Sopa, M.ag

| Nama  | Tanda Tangan   | Tanggal  |
|---|--|----------|
| <u>Dr. Sopa, M.Ag.</u><br>Ketua                   |   | 9-8-2022 |
| <u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u><br>Sekretaris          |  | 9-8-2022 |
| <u>Dr. Abdul Ghoni, M.M</u><br>Pembimbing         |   | 9-8-2022 |
| <u>Drs. Fakhurrazi, M.A</u><br>Penguji I          |   | 8-8-22   |
| <u>Hamli Syaifullah, SE.Sy.M.Si</u><br>Penguji II |   | 8-8-22   |

## **FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Program Studi Perbankan Syariah

**Wiwit Alawiyah**

2018570011

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA THE TOWER**

#### **ABSTRAK**

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan, kualitas produk pelayanan gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan *loyalitas* nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada pihak Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menganalisis data secara deduktif dengan metode statistic. Populasi target penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower yang memiliki pembiayaan gadai emas. Sampel yang digunakan berjumlah 50 nasabah. teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuisisioner dengan menggunakan software SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $11.489 > 2,011$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. besarnya kolerasi ( $R$ ) yaitu sebesar 0,856 dan ( $R^2$ ) sebesar 0,733 yang dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) Gadai Emas terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 73,3%, sedangkan sisanya yaitu 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan demikian bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Gadai Emas, Kepuasan Nasabah**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Atas izin dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower”**. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Gelar S1 pada program manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Selama proses penyelesaian, penulis mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuandari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini,penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod, M. Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Dr. Sopa, M.Ag. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta
3. Dian Febriani, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Hamli Syaifullah, SE.Sy,M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Dr. Abdul Ghoni, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan pelayanan akademik maupun administrasi terbaik.
7. Paling terkhusus kepada orang tua penulis yaitu Bapak Mumuh Mukhtar Sodik dan Ibu Masturoh yang telah mengorbankan segalanya baik dari segi materi maupun tenaganya, dan juga pihak keluarga yang selalu memotivasi dan mendoakan diamana pun dan kapan pun.

8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2018, khususnya teman-teman kelas A Perbankan Syariah angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas empat tahun kebersamaan dengan kalian yang penuh warna, semoga silaturahmi kita tetap berjalan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Tangerang Selatan, 23 Maret 2022

Wiwit Alawiyah

## **DAFTAR ISI**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>           | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                       | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                        | 5           |
| C. Pembatasan Masalah .....                          | 6           |
| D. Perumusan Masalah .....                           | 6           |
| E. Tujuan Penelitian .....                           | 6           |
| F. Kegunaan Hasil Penelitian .....                   | 7           |
| G. Sistematika Penulisan.....                        | 7           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                   | <b>9</b>    |
| A. Landasan Teoritis .....                           | 9           |
| 1. Kepuasan Nasabah .....                            | 9           |
| 2. Kualitas Pelayanan .....                          | 11          |
| 3. Produk Gadai Emas .....                           | 13          |



|   |                                      |           |
|---|--------------------------------------|-----------|
| B.  | Hasil Penelitian yang Relevan .....  | 20        |
| C.  | Kerangka Berfikir.....               | 28        |
| D.  | Perumusan Hipotesis Penelitian.....  | 29        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          |                                      | <b>30</b> |
| A.  | Tujuan Penelitian .....              | 30        |
| B.  | Tempat dan Waktu Penelitian .....    | 30        |
| C.  | Metode Penelitian.....               | 30        |
| D.  | Definisi Operasional Variabel.....   | 31        |
| E.  | Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 33        |
| 1.  | Populasi .....                       | 33        |
| 2.  | Sampel .....                         | 33        |
| F.  | Teknik Pengumpulan Daata.....        | 34        |
| G.  | Instrumen Penelitian.....            | 36        |
| H.  | Teknik Analisis Data.....            | 40        |
| I.  | Hipotesis Penelitian.....            | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                      | <b>45</b> |
| A.  | Deskripsi Data.....                  | 45        |
| B.  | Uji Persyaratan Analisis.....        | 52        |
| C.  | Pengujian Hipotesis.....             | 58        |
| D.  | Pembahasan Hasil Penelitian .....    | 62        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>             |                                      | <b>65</b> |
| A.  | Kesimpulan .....                     | 65        |
| B.  | Saran.....                           | 65        |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>67</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>70</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 1. Tabel 3.1: Skala Likert .....                                       | 35 |
| 2. Table 3.2: Kisi – kisi kuisioner .....                              | 36 |
| 3. Table 4.1: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 50 |
| 4. Tabel 4.2: Responden Berdasarkan Umur .....                         | 50 |
| 5. Tabel 4.3: Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                    | 51 |
| 6. Tabel 4.4: Responden Lama Jadi Nasabah .....                        | 52 |
| 7. Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas .....                                | 53 |
| 8. Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 54 |
| 9. Tabel 4.7: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....   | 54 |
| 10. Tabel 4.8: Hasil Uji Normalitas .....                              | 55 |
| 11. Tabel 4.9: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                     | 56 |
| 12. Tabel 4.10: Hasil Uji Linieritas .....                             | 57 |
| 13. Tabel 4.11: Ringkasan Hasil Uji Linieritas .....                   | 57 |
| 14. Tabel 4.12: Koefisien .....  | 58 |
| 15. Tabel 4.13 Hasil Uji Nilai Signifikan .....                        | 59 |
| 16. Tabel 4.14 Koefisien Regresi Sederhana .....                       | 59 |
| 17. Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi .....                             | 60 |
| 18. Tabel 4.16 Hasil Uji T atau Parsial .....                          | 61 |

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....28
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....49

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| 1. Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian .....           | 71 |
| 2. Lampiran 2: Surat Keterangan Selesai Penelitian .....    | 72 |
| 3. Lampiran 3: Surat Bimbingan Skripsi .....                | 73 |
| 4. Lampiran 4: Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi .....    | 74 |
| 5. Lampiran 5: Kuesioner Pengambilan Data .....             | 76 |
| 6. Lampiran 6: Hasil Analisis Karakteristik Responden ..... | 80 |
| 7. Lampiran 7: Jawaban Responden Kuesioner .....            | 82 |
| 8. Lampiran 8: Uji Validitas dan Reliabilitas .....         | 85 |
| 9. Lampiran 9: Uji Asumsi Klasik .....                      | 92 |
| 10. Lampiran 10: Output Uji Hipotesis .....                 | 93 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank dapat didefinisikan sebagai badan hukum atau badan hukum yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Secara umum bank syariah dapat diartikan sebagai bank dengan model bagi hasil yang menjadi tumpuan utama segala kegiatan, baik pembiayaan, pendanaan maupun produk lainnya.<sup>1</sup> Perkembangan keuangan syariah di Indonesia pada proses keuangan tahun 1988 mengakibatkan peran perbankan sebagai lembaga *financial intermediary* dalam pembiayaan *external financing* terutama untuk investasi semakin bertambah. Jumlah Bank meningkat dua kali lipat, sama halnya dengan pegadaian syariah. Dalam keterpurukan ekonomi Indonesia masih terdapat harapan dan cahaya titik terang dengan tetap mempopulerkan perbankan syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil, pendanaan dan banyak lainnya yang terdapat pada syariat islam.<sup>2</sup>

Pegadaian syariah akan berkembang dengan baik apabila mengacu kepada kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa bank syariah. Dengan modal Undang-undang dan nilai-nilai moral, pegadaian syariah harus mampu membuktikan bahwa keberadaannya dapat melayani kebutuhan masyarakat baik dari sisi *surplus pending unit* ataupun *deposit spending unit*. Meskipun pengembangan bank syariah secara intensif masih relatif baru namun perlu diingat bahwa pengembangannya tidak berdasarkan perlindungan dan keunggulan. Sehingga yang membedakan pengaturan pegadaian syariah dan

---

<sup>1</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15

<sup>2</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 13

konvensional bukan disebabkan oleh pegadaian syariah yang masih *infant*, tetapi karena *buy it nature* memang pegadaian syariah beroperasi dengan sistem yang berbeda dengan pegadaian konvensional. Sebaliknya bank Indonesia tidak menggunakan pegadaian syariah sebagai *step chold* seperti yang terjadi di beberapa Negara yang mengembangkan pegadaian syariah dimana pegadaian syariah dapat beroperasi, namun bank central tidak menyiapkan perangkat tertentu yang mengharuskan pegadaian syariah bisa beroperasi secara optimal.<sup>3</sup>

Ketertarikan masyarakat kepada pegadaian sangat cukup besar. Yaitu ketika ekonomi sedang tumbuh subur maupun sebaliknya. Hal tersebut disebabkan oleh lembaga pegadaian dalam kehidupan dunia modern merupakan suatu lembaga yang sulit dihindari terutama dalam membiayai aktivitas yang berhubungan dengan uang. Produk gadai emas merupakan produk pembiayaan yang tadinya dikelola oleh Bank Syariah Mandiri yang sekarang sudah *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia dalam produk gadai emas tersebut menggunakan 3 akad yaitu: akad *qard* berupa jaminan emas kemudian nasabah diikat dengan akad *rahn*, dimana nasabah menggunakan emas sebagai objek gadai kepada bank dalam waktu tertentu dan proses akhir gadai ini diikat dengan akad *ijarah*. Bank akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabah tanpa kecuali dengan konsistensi menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, assurance, responsiveness, emphaty dan reliability* dalam pelayanan.<sup>4</sup>

Secara umum pengertian gadai emas adalah menahan salah satu harta milik sipeminjam sebagai jaminan atas penjamin yang diterimanya. Bahan yang di tahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang

---

<sup>3</sup> Anshori, Abdul Ghafur. *Gadai Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM Press, 2016 Cetakan ke 2). Hlm. 3

<sup>4</sup> Saparuddin Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bnk Syariah KCP Medan Petisah", 2019, Jurnal Manajemen Bisnis (JMB), Vol. 32 No. 1, Desember.

menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa gadai adalah semacam utang. Akan tetapi tujuan dari produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia itu untuk keperluan mendesak dan tidak diperuntukan untuk investasi.<sup>5</sup>

Adapun landasan syariahnya disebutkan dalam Al-Qur'an pada surah Al-Baqarah ayat 283 sebagai berikut:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ  
الَّذِي أُوْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ  
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang (oleh yang berpiutang) akan tetapi jika sebagaimana kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaknya ia bertakwa kepada Allah tuhanmu. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena siapa yang menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Baqarah Ayat 283).

Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk emas perhiasan sebagai salah satu alternative memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Maka, objek jaminan yang dapat digadaikan pada Bank Syariah Indonesia hanyalah berupa emas, yaitu dalam bentuk lantakan (perhiasan) dan

---

<sup>5</sup> Ahmad Rodoni, Abdul Hamid, Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2008), hlm. 187-188.



batangan. Emas merupakan logam mulia yang bernilai tinggi dan harganya relatif stabil, bahkan selalu menunjukkan tren yang positif setiap tahunnya. Emas juga merupakan barang atau harta yang dapat dengan mudah dimiliki oleh setiap orang khususnya emas dalam bentuk perhiasan. Ketika seseorang membutuhkan uang tunai, maka ia dapat dengan mudah menggadaikan perhiasaannya kepada lembaga penggadaian atau bank syariah. Setelah ia dapat melunasi utangnya, ia dapat memiliki kembali perhiasannya.<sup>6</sup>

Dalam lembaga keuangan perbankan, masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting pelayananlah (*service*) yang dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap gadai emas di perbankan syariah. Sistem Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan utama memberikan pelayanan yaitu untuk menarik minat nasabah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan strategi yang dapat membedakan antara Bank Syariah satu dengan yang lainnya, dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya nasabah akan berminat dan merasa puas atau senang sehingga menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Syariah khususnya pada KCP Jakarta The Tower tersebut.

Nasabah akan merasa merasa puas apabila kualitas pelayanan, kualitas produk pelayanan gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan *loyalitas* nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada pihak Bank Syariah Indonesia, dan mungkin dapat mengajak kerabat untuk melakukan transaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia sehingga semakin banyaknya nasabah bertransaksi gadai emas di Bank Syariah Indonesia baik di KCP Jakarta The

---

<sup>6</sup> Sumber: [Http://www.SyariahMandiri.co.id/category/gadaiemas](http://www.SyariahMandiri.co.id/category/gadaiemas). (diakses 24 Oktober 2013)

Tower maupun di tempat lain, dapat menghindarkan nasabah dari unsur *riba* yang ada di masyarakat. Sejauh ini Bank Syariah Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai emas masih belum sesuai dengan harapan.

Dengan adanya PT. Bank Syariah Indonesia saat ini seharusnya masyarakat merasa terbantu dalam mendapatkan dana, baik itu untuk keperluan sehari-hari maupun untuk keperluan usaha dan lainnya. Tetapi tidak semua lapisan masyarakat yang mengenal perbankan syariah sebagai jalan untuk memperoleh dana dengan cepat. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang dapat di identifikasikan dalam beberapa masalah yaitu:

1. Di Duga Bahwasannya Masyarakat Masih Kurang Mengenal Produk Gadai Emas Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
2. Di Duga Bahwasannya Nasabah Belum Puas akan Pelayanan Terhadap Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
3. Di Duga Bahwasannya Lokasi yang Strategis Dapat Menjadi Pertimbangan Masyarakat Dalam Melakukan Transaksi.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan konteks dan identifikasi masalah di atas, serta dengan keterbatasan kemampuan, waktu, dan sumber daya penulis, maka perlu dilakukan penyempitan masalah agar pembahasan ini lebih terfokus pada masalah yang digali. . Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu pengaruh pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dilihat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terdapat Pengaruh yang Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower?
2. Berapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indoneisa KCP Jakarta The Tower?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka akan menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terdapat Pengaruh yang Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
2. Untuk Menganalisis Berapa Besar Pengaruh Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

## **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

Pencapaian tujuan tersebut dapat memberikan berbagai manfaat, baik bagi lingkungan pendidikan, masyarakat, pembaca maupun penulis itu sendiri, antara lain sebagai berikut:

### **1. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini untuk memberikan berbagai macam hal yang terkait dengan produk gadai emas agar mempermudah bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan lainnya. Hasil penelitian ini juga agar dapat memberikan pengetahuan terhadap masyarakat dan mampu mendorong minat masyarakat terhadap produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia.

### **2. Bagi Peneliti**

- a. Menambah wawasan keilmuan dan pemahaman tentang Pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
- b. Sebagai media pengaplikasian teori yang di dapat dalam perkuliahan.

### **3. Pihak bank**

Hasil penelitian ini akan memberikan masukan dan alternatif untuk mengevaluasi tentang produk gadai emas mulai dari informasi, prosedur pemberian gadai emas hingga efektifitas produk gadai emas, sehingga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan bank syariah Indonesia dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai lembaga keuangan bagi bank.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini, maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus dan subfokus

penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan teori-teori dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian, selain itu juga berisi tentang penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari tujuan operasional, tempat dan waktu penelitian, latar atau setting penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, prosedur analisis data, serta pemeriksaan keabsahan data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari profil objek perusahaan, hasil penelitian, dan pembahasan hasil analisa data.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dari pembahsan dan sara-saran sehubungan dengan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teoritis**

##### **1. Kepuasan Nasabah**

###### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya sehingga menjadi keutamaan bagi pihak bank.<sup>1</sup>

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>2</sup> Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmation paradigm* yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya ( norma kinerja

---

<sup>1</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 189

<sup>2</sup> Kotler, Philip. “*Manajemen Pemasaran*”, (Jakarta: Indeks, 2005), hlm.70.

lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>3</sup>

b. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Metode pengukuran kepuasan nasabah ada 3 yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa di isi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan.
2. *Ghost Shopping* (strategi perusahaan), beberapa cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. karena selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan.
3. *Survey* kepuasan pelanggan karena metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.<sup>4</sup>

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan atau nasabah adalah sebagai berikut :

---

<sup>3</sup> Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, “*Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001),hlm. 4

<sup>4</sup> Philip Kotler,dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Indonesia,1996), hlm.46



1. Kualitas produk, Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan, pelanggan akan puas setelah membeli dan produk yang ternyata memiliki kualitas produk baik. Dan konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, komponen harga sangat penting dan Pelanggan sangat *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service Quality* Pelanggan akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik.
4. *Emotional Factor* (faktor emosi) adalah yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
5. Biaya dan kemudahan, Pelanggan akan semakin puas apabila *relative* mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.<sup>5</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas adalah karakteristik umum dan karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas, jika dikelola dengan benar, berkontribusi pada pencapaian kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kualitas menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta

---

<sup>5</sup> Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm,37.

ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.<sup>6</sup>

Sedangkan pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan orang lain. Jasa pada dasarnya adalah aset yang ditawarkan kepada konsumen oleh organisasi atau individu yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Layanan juga didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memerlukan kepemilikan. Produksinya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik.<sup>7</sup> Oleh karena itu, kualitas pelayanan seorang karyawan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dalam menjalankan bisnis, sehingga: semakin baik kualitas pelayanan seorang karyawan, semakin baik pula di perusahaan dan sebaliknya. Karena pelayanan yang lebih baik ini bisa membuat pelanggan senang sehingga tetap setia.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dapat mengukur tingkat kepuasan seorang pelanggan, yaitu:

- 1) *Tangible* atau bukti fisik, atau kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Termasuk fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lainnya) serta penampilan karyawan.

---

<sup>6</sup> Muhammad Nasib Ar-rifa'i, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, (Jakarta: Gema Insani Perss, 1999), hlm. 278

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 279

- 2) *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelayanan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap pengertian dan ketelitian yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau reaktivitas, atau kesediaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan andal.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemauan karyawan Perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan. Ini terdiri dari beberapa komponen termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
- 5) *Empaty*, artinya memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami apa yang diinginkan konsumen.<sup>8</sup>

### 3. Produk Gadai Emas

#### a. Pengertian Gadai Syariah

Kata *ar-rahn* berarti 'tetap' dan 'abadi'. Kata *ar-rahn* juga disebut *al-hasbu* yang berarti "pengurangan" sebagaimana *Ni'matun rahinan* yang berarti "hadiah yang abadi dan abadi". Secara terminologis, *rahn* didefinisikan oleh beberapa ulama fiqh, termasuk ulama Malikiyah: "harta yang dijadikan harta sebagai

---

<sup>8</sup> Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 147-148.

jaminan untuk mengikat utang”. Sedangkan menurut ulama Hanafi *Rahn*: “untuk memberikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (klaim), yang dapat menerima hak (klaim), baik seluruhnya maupun sebagian”.<sup>9</sup>

Gadai syariah (*Rahn*) adalah perjanjian antara seseorang untuk menyerahkan harta benda berupa emas atau perhiasan atau kendaraan dan lembaga pegadaian berdasarkan hukum gadai syariah. Untuk pihak lembaga gadai syariah menyerahkan uang sebagai tanda terima dengan jumlah maksimal 90% dari nilai taksir terhadap barang yang diserahkan oleh penggadaian. Pegadaian menurut pasal 1150 KUHPerdara: “Hak gadai adalah suatu hak yang diperoleh debitur atas barang-barang bergerak, yang diberikan kepadanya oleh seorang debitur atau orang lain atas namanya dan yang memberikan kuasa kepada orang yang berutang itu. utang untuk membayar barang-barang itu dengan didahulukan atas debitur-debitur lain, kecuali biaya-biaya pelelangan barang-barang itu dan biaya-biaya yang timbul untuk menyimpannya setelah penggadaian barang-barang itu, yang biaya-biayanya harus didahulukan”.<sup>10</sup>

## b. Dasar hukum Gadai Syariah

### 1. Al-Qur'an

Perjanjian gadai dibenarkan oleh Islam sebagaimana dalam QS Al-Baqarah ayat 283 yang dijadikan dasar untuk

---

<sup>9</sup> Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2010), hlm. 169

<sup>10</sup> Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani dan Sunan Fanani, “Kesesuaian Produk Gadai Emas Berdasarkan Fatwa DSN-MUI di Bank Syariah Mamdiri Surabaya”, dalam jurnal yang merupakan skripsi dari Anggia Jancyntia Nurizki, NIM: 041114156 yang diuji pada 16 juni 2015, JESTT Vol. 2 No. 12 Desember 2015, hlm. 1022.

membangun konsep gadai adalah firman Allah SWT sebagai berikut:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ  
 أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ  
 رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ  
 بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

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 barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Baqarah: 283).

Dari ayat di atas, para ulama sepakat bahwa *rahn* diperbolehkan tetapi tidak wajib karena janji hanyalah jaminan ketika kedua belah pihak tidak saling percaya. Dalam ayat di atas, *Irsyad* (nasihat yang baik) diperuntukkan bagi orang-orang yang beriman. Selain itu, jika tidak ada pencipta, pemesanan jaminan dilakukan sesuai dengan ayat, meskipun

hukum kewajiban itu sendiri tidak wajib, demikian juga penggantinya yaitu jaminan.<sup>11</sup>

## 2. Hadist Nabi Muhammad SAW

Dasar hukum yang kedua untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadis Nabi Muhammad SAW, sebagai berikut:

- a) Hadis A'isyah R.A, Yang diriwayatkan oleh Imam Muslim, yang artinya: “ telah meriwayatkan kepada kami Ishaq bin Ibrahim Al-Hanzhali dan Ali bin Khasyram berkata: keduanya mengabarkan kepada kami Isa bin Yunus bin ‘Amasy dari Ibrahim dari Aswat dari ‘Aisyah berkata: bahwasanya Rasulullah SAW. Membeli makanan dari seorang Yahudi dengan menggadaikan baju besinya. (HR. Muslim).
- b) Hadis dari Anas bin Malik R.A, yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah yang artinya: “ telah diriwayatkan kepada kami Nashr bin Ali Al-Jahdami, ayahku telah meriwayatkan kepadaku, meriwayatkan kepada kami Hisyam bin Qatadah dari Anas berkata: Sungguh Rasulullah SAW. Menggadaikan baju besinya kepada seorang Yahudi di Madinah dan menukarnya dengan gandum untuk keluarganya. (HR. Ibnu Majah).<sup>12</sup>

## 3. Ijma' Ulama

Jumhur Ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai. Hal ini di maksud berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW yang menggadaikan baju besinya untuk

<sup>11</sup> Al-Hadi Mushap *Latin, Al-Qur'anul Karim*, (Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012), hlm.

<sup>12</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 6-7.

mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi Muhammad SAW yang tidak mau memberatkan para sahabat yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW kepada mereka.<sup>13</sup>

c. Rukun dan Syarat Gadai Syariah

Transaksi gadai menurut syariah harus memenuhi rukun dan syarat tertentu, yaitu:

1) Rukun Gadai

- a) Adanya ijab dan qabul
- b) Adanya pihak yang berakad, yaitu pihak yang mengadakan akad (*rahn*) dan penerima gadai (*murtahin*).
- c) Adanya jaminan (*marhun*) berupa barang atau harta.
- d) Adanya harta (*marhun bih*).

2) Syarat Gadai

- a) *Rahn* dan *murtahin* dengan syarat kelayakan juga berarti kecocokan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah dalam jual beli adalah sah untuk menggadaikan.
- b) *Sighat* dengan syarat tidak boleh dikaitkan dengan masa depan.
- c) Utang (*marhun bih*) dengan syarat harus menjadi hak untuk dilimpahkan atau di alihkan kepada pemilikinya. yang

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 8

wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, diperbolehkan penggunaannya jika sesuatu yang menjadi hutang tidak dapat digunakan, maka tidak sah, jumlahnya harus dihitung atau diukur. jika tidak dapat diukur atau tidak dapat dihitung, maka *rahn* tidak sah.

- d) Barang (*marhun*) dengan syarat harus bisa diperjual belikan, harus berupa harta yang bernilai, *marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh *rahn* setidaknya harus seizin pemiliknya.<sup>14</sup>

d. Produk Gadai Emas Syariah

Produk gadai emas menurut surat edaran Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower Circular didefinisikan sebagai fasilitas kredit tanpa ampun dengan agunan emas dimana peminjam berkewajiban untuk mengembalikan jumlah pinjaman dalam satu kali angsuran atau angsuran dalam waktu yang ditentukan, agunan emas yang diberikan dimiliki dan di bawah kendali atau administrasi stand bank dan ab Biaya sewa harus dibayar oleh pelanggan untuk disimpan. Tujuan penjaminan emas adalah untuk membiayai dana jangka pendek atau tambahan kebutuhan modal kerja jangka pendek bagi nasabah usaha mikro dan kecil berdasarkan Undang-Undang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nomor 20 Tahun 2008 usaha dan tidak dimaksudkan untuk tujuan investasi.<sup>15</sup> Rukun pinjaman dengan gadai:

1. Pemberi gadai (*Rahin*) atau Nasabah
2. Penerima barang gadai (*Murtahin*) atau Bank

---

<sup>14</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 293.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 20



3. Objek gadai (*Marhun*), yaitu barang yang dijadikan objek gadai berupa emas, yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a) Secara prinsip sah telah dimiliki oleh calon nasabah.
  - b) Berwujud emas batangan (lantakan), emas perhiasan atau koin emas.
  - c) Halal dalam artian bahwa barang dimaksud tidak termasuk barang yang haram dan cara perolehannya tidak bertentangan dengan hukum syariah.
4. Nilai pinjaman (*Marhun bih*), yaitu hutang yang dinyatakan dalam rupiah.
5. *Ijab qabul (Sighat)*. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 (empat) bulan dan dapat diperbaharui paling banyak 2 (dua) kali.

Dan pembaruan ini terjadi bila akad pinjaman dengan gadai emas jatuh tempo dan nasabah masih memerlukannya serta menurut analisa dan pengamatan pihak bank masih layak, maka dapat dilakukan pembaharuan. Dengan memperhatikan:

1. Harus dilakukan oleh nasabah dengan menunjukkan tanda bukti diri asli dan tanda terima emas.
2. Bank menerbitkan akad pembaharuan.
3. Nasabah dibebankan biaya materi dan sewa sesuai dengan jangka waktu.<sup>16</sup>

e. Mekanisme Pelaksanaan Gadai Emas Pada Bank Syariah  
Indonesia KCP Jakarta The Tower

Untuk pelaksanaan pelayanan tidak ada standar kualitas pelayanan keputusan tersebut terdapat pada kantor pusat Bank

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 21-22

Syariah Indonesia yang tidak menetapkan standar pelayanannya jadi dalam pembiayaan produk gadai sendiri lebih kepada petugas memahami karakter nasabah melalui pendekatan kepribadiannya.<sup>17</sup>

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Adapun penelitian yang relevan atau penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Makmur Hasanuddin Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, jurnal yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas”**. Tahun 2016, hasil dari penelitian ini adalah (1) Pengaruh langsung kualitas berpengaruh tidak positif (2) Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif adalah sebesar 0,215 atau 21,5%, jadi dalam penelitian ini kualitas pelayanan tidak positif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga hasilnya hanya 21,5%.<sup>18</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: terdapat perbedaan dari segi tempat yaitu BSI KCP Jakarta The Tower dan tahun penelitian terbaru, dan dari variabel penelitian ini hanya fokus kepada kualitas pelayanan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Persamaan: sama-sama meneliti kualitas pelayanan pada produk gadai emas.

---

<sup>17</sup> Windi Widiastutu, Marketing gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower.

<sup>18</sup> Hasanuddin Makmur, “Analisis Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan pembeli Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia”. 2016.

2. Lukman Hakim Siregar Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa dalam jurnalnya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)”**. Tahun 2018, hasil dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menjawab rumusan masalah, dimana peningkatan sistem pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui terdapat pengaruh positif sistem pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang diketahui dari hasil Uji t dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10,075 > 2,021$ .<sup>19</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: penelitian saya dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower, dan berfokus kepada pengaruh secara signifikan dan berapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah dan hasil menunjukkan terdapat pengaruh yang positif.
3. Lenny Menara Sari Saragih (Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibbi), Saparuddin Siregar (Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), Isnaini Harahap (Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), Sugianto Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), dalam jurnalnya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah Kcp Medan Petisah”**. Tahun 2020 hasil dari penelitian ini adalah Secara parsial menyatakan bahwa Bukti Fisik

---

<sup>19</sup> Siregar Lukman Hakim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)”. 2018

(X1) tidak berpengaruh signifikan, Secara parsial hipotesis kedua Keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan, Secara parsial bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan, Secara parsial Jaminan tidak berpengaruh signifikan, Hipotesis kelima menyatakan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan, Secara simultan membuktikan bahwa secara serempak bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah gadai (Y) di Bank Syariah Mandiri KCP Petisah Medan.<sup>20</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: penelitian saya hanya menggunakan dua variabel dimana hanya variabel X dan Y sehingga hanya menggunakan 2 hipotesis dan juga yang membedakannya yaitu dari segi waktu dan tempat yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
4. Diva Wiranti Ritonga, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Dan Bisnis Islam IAIN Padangsisimpuan dalam penelitiannya yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Syariah Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**. Tahun 2019, hasil penelitian ini adalah Secara simultan variabel kualitas pelayanan, promosi dan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah dengan memiliki Fhitung sebesar 8,108 sedangkan Ftabel sebesar 2,14 sehingga Fhitung > Ftabel (8,108 > 2,14) maka Ha

---

<sup>20</sup> Menara sari Leni, S, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah Kcp Medan Petisah”.2020

diterima. Selanjutnya untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig.  $< 0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima.<sup>21</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: terdapat pada tempat penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower, dan subfokus lebih kepada pelayanan Gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang produk Gadai Emas.
5. Yulia Dwi Anggrain, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung penelitiannya berjudul **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”**. Tahun 2018, hasil dari penelitian ini adalah Hasil pengujian dengan menggunakan uji t diperoleh thitung  $<$  ttabel Maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya penitipan (ujrah) (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung (Y). Hal ini disebabkan karena biaya penitipan (ujrah) yang kebanyakan memberatkan nasabah dalam proses pembayaran dan pelunasan. Hal ini juga menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) tidak cukup terjangkau dan ringan untuk nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way halim Bandar Lampung.<sup>22</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

Perbedaan: subfokus penelitian ini pada kualitas pelayanan dan tempat penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

Persamaan: sama-sama membahas tentang produk Gadai Emas

---

<sup>21</sup> Wiranti R Diva, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Syariah Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”.2019

<sup>22</sup> Dwi A Yulia, “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. 2018,

6. Nur Jannah Siregar Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis IAIN Padangsimpuan, dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai PT. Pegadaian Syariah Sibuhun”**. Tahun 2017, hasil dari penelitiannya adalah Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan gadai syariah dengan nilai thitung > ttabel ( $5,255 > 1,664$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel nilai kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa gadai syariah karena thitung > ttabel ( $2,913 > 1,664$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan uji simultan (uji f) pada nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan nilai Fhitung sebesar 4,753 sedangkan Ftabel sebesar 2,36 sehingga Fhitung > Ftabel ( $4,753 > 2,36$ ) .maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.<sup>23</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: subfokus hanya kepada satu variabel yaitu kualitas pelayanan dan tempat penelitian yang saya gunakan adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang produk gadai emas dan hasil yang sama-sama berpengaruh secara signifikan.
7. Rahmad Pardomuan, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT. Pegadaian Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak”**.

---

<sup>23</sup> Siregar J Nur, “Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai PT. Pegadaian Syariah Sibuhun”. 2017

Tahun 2016, Hasil dari penelitian ini adalah Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan jumlah sampel 97 orang yang diambil dari populasi 3108 nasabah maka diperoleh persamaan  $Y' = 20,139 + 0,484X$ , dengan kata lain biaya penyimpanan barang gadai emas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel X (biaya penyimpanan barang gadai emas) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan koefisien korelasi 0,461, terdapat hubungan yang kuat antara kedua variabel. Dan pada uji t yang menghasilkan sebesar 5,061 hasil analisis data menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,061 > 1,98$  dan  $PValue < 0,00 < 0,05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,212 atau 21,2%, artinya variabel biaya penyimpanan barang gadai emas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>24</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: dilihat dari sampel penelitian yang saya gunakan hanya 50 responden atau nasabah dan tempat penelitian yang berbeda.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas produk gadai emas dan hasil yang berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.
8. Ria Dariah, Kementerian Republik Indonesia, Institut Agama Islam (Iain) Syekh Nurjati Cirebon, dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon”**. Tahun 2013, Hasil dari pembahannya yaitu Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang kuat. Dari uji determinasi

---

<sup>24</sup> Paradomuan Rahmad, “Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT. Pegadaian Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak”.2016

dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan gadai emas memberikan kontribusi sebesar 47,8% terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai sebesar  $7,883 > 1,668$  yang artinya signifikan. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Gadai Emas, Kepuasan Nasabah.<sup>26</sup>

Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: dalam penelitian saya menggunakan dua hipotesis dan perbedaan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan juga tempat yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower, menggunakan model Service Quality dengan informen yang mempunyai pembiayaan gadai emas.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan pada produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
9. Intan Kamila, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)”**. Tahun 2017, Hasil dari penelitiannya adalah Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>27</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

---

<sup>26</sup> Dariah Ria, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon”.2013

<sup>27</sup> Kamila Intan, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)”.2017



- 1) Perbedaan: terdapat subfokus dimana penelitian ini hanya memfokuskan kepada kualitas pelayanan dan tempat penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
  - 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang produk gadai emas dan sama-sama meneliti di Bank.
10. M.Solihin, Jurusan Ekonomi Syariah/Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2019, penelitiannya yang berjudul **“Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Gatot Subroto Kota Jambi”**. Tahun 2019, Hasil dari penelitiannya adalah Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan produk gadai emas yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Cabang Gatot Subroto Kota Jambi dilakukan dengan menerapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya meningkatkan pelayanan pada produk gadai, pelayanan kualitas harga barang yang akan digadai oleh nasabah dan menyediakan pelayanan lokasi yang strategis untuk nasabah. Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Gatot Subroto Kota Jambi dapat dari tingkat kepuasan nasabah yang paling tertinggi dan rata-rata memberikan opsi setuju, hal ini terlihat dari kualitas pelayanan produk untuk opsi setuju mencapai 45,8%, kualitas pelayanan berdasarkan variasi produk yang ditawarkan mencapai 52,7%, produk emas yang di gadai sesuai dengan prinsip islam mencapai 45,8%, opsi biaya administrasi yang relatif lebih murah mencapai 52,7%, opsi area parkir yang cukup nyaman dan gratis dengan opsi tertinggi setuju mencapai 45,8%, opsi lokasi strategis dengan opsi setuju mencapai 48,6%, dan opsi kualitas pelayanan fasilitas yang disediakan dengan opsi setuju mencapai nilai 52,7%. Berdasarkan data tersebut maka disimpulkan bahwa nasabah yang

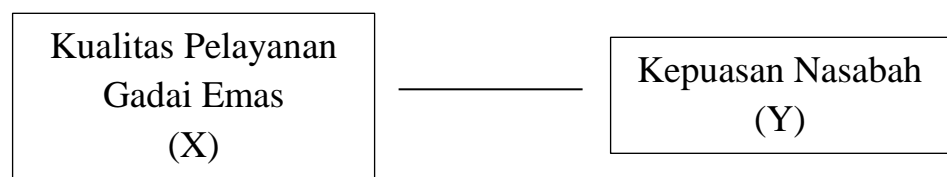
melakukan transaksi gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Gatot Subroto Kota Jambi secara keseluruhan sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>28</sup>

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan: dalam segi metode yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dimana hasil yang diperoleh lebih kepada jumlah dan yang menjadi pembeda yaitu tempat penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.
- 3) Persamaan: sama-sama membahas tentang produk gadai emas dan sama-sama meneliti di Bank.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menjelaskan dan mengungkapkan hubungan kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The tower. Berdasarkan teori yang diuraikan, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



**Gambar 2.1**

#### **Kerangka Pemikiran**

Gambar diatas merupakan Pemikiran yang mengacu berdasarkan kerangka pemikiran bahwa pilihan terhadap kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

<sup>28</sup> Solihin M, "Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Gatot Subroto Kota Jambi". 2019

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>29</sup> Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_a$  :Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas yang Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

$H_0$  :Terdapat Besarnya Pengaruh Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

---

<sup>29</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan operasional pada penelitian ini ialah Untuk mengetahui kualitas pelayanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Dan untuk mengetahui Seberapa Berpengaruhnya Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah”. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower yang berada di Jl. Gatot Subroto, No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan 12930. Alasan kenapa peneliti memilih tempat tersebut yaitu karena melihat nasabah yang tertarik terhadap gadai emas di tempat tersebut.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 3 bulan yaitu dari bulan November 2021 – Februari 2022.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dimana penelitian ini menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan angka-angka baik yang secara langsung atau menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi.

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rancangan yang formal, terstruktur, dan spesifik, serta mempunyai rancangan operasional yang mendetail. Analisis data yang digunakan ialah menggunakan metode statistik, baik statistik diferensial maupun inferensial. Pembuktian hipotesis dapat dilakukan secara manual ataupun dengan computer. Dengan menggunakan statistik peneliti dapat memberi pernyataan bahwa terdapat hubungan antara satu ubahan dengan yang lainnya.

Penelitian kuantitatif menganalisis data secara deduktif. Hal ini terjadi karena hipotesis yang disusun berdasarkan teori yang sudah ada. Teori tersebut menggambarkan keadaan umum suatu konsep atau konstruk. Karena penelitian kuantitatif ingin membuktikan hipotesis yang telah disusun tatau ingin menggambarkan sesuatu secara umum, maka analisis data harus pula dilakukan secara deduktif, dari umum ke khusus, bukan sebaliknya. Instrument yang digunakan dalam mengumpulkan data hendaklah dapat dipercaya, andal, mempunyai norma dan praktis, penyusunan instrument yang valid juga sangat diperlukan.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini, terdapat dua variable yang pada dasarnya adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian penelitian ini menggunakan variabel independen (yang mempengaruhi) yaitu Pelayanan Gadai Emas (X) dan variabel dependen (yang dipengaruhi) yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

#### **D. Definisi Operasional Penelitian**

Definisi operasional penelitian adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti dimasing-masing variabel, atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang

---

<sup>1</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2017) Cet. Ke-4 h. 58

diperlukan untuk mengukur suatu variabel tersebut.<sup>2</sup> Singkatnya, definisi operasional adalah penjabaran dari variabel yang telah ditentukan oleh peneliti.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variable independent (X) dan Variabel dependen (Y), variabel-variabel tersebut adalah:

1. Variabel Independent (X)

Variable independen atau variable bebas, yaitu variable yang mempengaruhi terjadinya perubahan terhadap variable dependen (terikat). Variable independen dapat disebut variabel yang memicu terjadinya perubahan pada variable dependen (terikat). Variable independen dapat dikenali dengan simbol X, yaitu variable X.<sup>3</sup> Adapun variable independen (X) dalam penelitian ini yaitu:

X : Pengaruh Pelayanan Gadai Emas

2. Variable Dependen (Y)

Variable dependen atau variable terikat, yaitu variable yang dipengaruhi variable independen (bebas). Variable dependen disebut juga variable hasil, variable dependen menjadi akibat karena dipengaruhi nya variable independen (terikat).<sup>4</sup> Variable dependen dapat dikenali dengan simbol Y, yaitu variable Y. Adapun variable dependen (Y) dalam penelitian ini yaitu:

Y : Kepuasan Nasabah.

---

<sup>2</sup> Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Edisi 1*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), cet. 1, hlm. 60.

<sup>3</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, (Yogyakarta: Deepublish Budi Utama, 2019), cet. 1, hlm. 42.

<sup>4</sup> I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish Budi Utama, 2019), cet. 1, hlm. 3.

## E. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti. Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan.<sup>5</sup>

Populasi merupakan objek keseluruhan yang diteliti, dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah yang mengikuti pembiayaan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower.

### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan dari populasi yang ada, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti dan mempelajari seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi karena adanya keterbatasan dana, waktu, tempat maupun tenaga. Maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi.<sup>6</sup>

sampel dalam penelitian ini adalah pada nasabah yang mempunyai produk pembiayaan gadai emas di Bank syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Selanjutnya sampel diambil dengan menggunakan jenis berupa *Accidental sampling* yaitu

---

<sup>5</sup> Moh Kasiram, *Metedologi Penelitian kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN MALIK, 2010), h. 108

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.

suatu metode penentuan atau proses pengambilan sampel dengan mengambil responden yang kebutuhannya ada atau tersedia di suatu tempat sesuai konteks (tempat) yang bertujuan untuk memudahkan peneliti mengambil sampel. Oleh karena itu atas keterbatasan waktu dan kondisi Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 nasabah, dimana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.<sup>7</sup>

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini agar memperoleh informasi data yang diperlukan dapat melalui beberapa metode. Metode yang dipakai pada penelitian ini, yaitu :

### **1. Kuisioner (Angket)**

Metode angket adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau angket. Metode angket dibedakan menjadi dua, yaitu metode angket tertutup (jawaban didalam angket sudah ada, responden hanya memilih antara jawaban yang sudah tersedia) dan metode angket terbuka (jawaban daftar pertanyaan tidak ada, responden menjawab pertanyaan dengan pendapat yang dirasakan responden sendiri). Metode angket tertutup lebih mudah untuk diisi responden, namun data yang didapat terbatas hanya sesuai dengan jawaban yang tertera diangket. Sedangkan data yang dapat diambil dari metode angket terbuka lebih lengkap, namun pengisian angket oleh responden lebih lama dan untung menganalisis data nya pun lebih sulit.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 81-82.

<sup>8</sup> Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), cet. 1, hlm. 57.



Untuk menjalankan metode angket dapat melalui beberapa prosedur yaitu: 1) merumuskan tujuan yang ingin dicapai melalui kuisisioner atau angket, 2) mengidentifikasi variabel yang dijadikan sasaran dalam kuisisioner tersebut, 3) memaparkan variabel menjadi subvariabel yang lebih detail, 4) memilih jenis data yang akan dikumpulkan, dan untuk menentukan teknik analisisnya.<sup>9</sup>

Metode angket yang dipakai pada penelitian ini adalah metode angket tertutup dengan membuat kuisisioner yang nantinya akan diisi oleh responden sesuai dengan jawaban yang sudah ada didalam kuisisioner tersebut. Pengumpulan data melalui kuisisioner yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisikan sesuai dengan pengaruh pelayana gadai emas terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah yang memiliki produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower. Pertanyaan-pertanyaan tertentu kepada responden yang ditentukan sebagai sampel penelitian. Dalam setiap pertanyaan terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert. Adapun skala likert yang digunakan, adalah :

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

| Kriteria         | Nilai |
|------------------|-------|
| Sangat Puas (SP) | 5     |
| Puas (P)         | 4     |
| Ragu-Ragu (RR)   | 3     |

---

<sup>9</sup> Pinton Setya Mustafa, *et.all, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Universitas Negeri Malang Press, 2020), cet. 1, hlm. 66-67.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Tidak Puas (TP)         | 2 |
| Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

### G. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh penelitian untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Titik tolak dari penyusunan instrumen penelitian adalah variabel penelitian itu sendiri. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan indikator-indikator variabel penelitian yang dirumuskan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian non tes, dimana instrumen ini digunakan untuk memperoleh informasi yang objektif dalam pengumpulan data yang diperlukan secara tepat. Dengan pengumpulan data yang tepat maka permasalahan yang sebelumnya dirumuskan dapat dipecahkan dan mendapatkan solusinya dengan baik.

Adapun untuk mempermudah peneliti memperoleh dalam instrumen non tes yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesignifikan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada produk gadai emas, dan untuk mengetahui seberapa besar berpengaruhnya pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah. Adapun kisi-kisi instrumennya sebagai berikut:

**Table 3.2**  
**Kisi – kisi kuisisioner**

| Variabel                                | No. item | Indikator  | Instrumen   | Sumber Data                   |
|---|----------|--|-------------|-------------------------------|
| Variabel Bebas (X) Pelayanan Gadai Emas | 1-15     | <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)<br>1. Pegawai BSI memiliki penampilan yang menarik | Kuisisioner | Nasabah yang mempunyai produk |

|  |  |   |  |            |
|--|--|---|--|------------|
|  |  | <p>2. Fasilitas ruang bank nyaman, bersih, dan tenang</p> <p><i>Realiability</i> (Kehandalan)</p> <p>3. Layanan yang di berikan sesuai dengan yang dipromosikan</p> <p>4. Ketepatan waktu dalam pelayanan</p> <p>5. Jam pelayanan bank sesuai dengan kebutuhan nasabah</p> <p><i>Responsiveness</i>/Ketanggapan</p> <p>6. Pegawai BSI memberikan informasi pelayanan dengan jelas</p> <p>7. Pegawai BSI melakukan transaksi dengan cepat</p> <p>8. Pegawai BSI memberikan panduan pengoperasian layanan</p> <p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <p>9. Bank menjamin kerahasiaan nasabah</p> <p>10. BSI dalam kegiatan</p> |  | gadai emas |
|--|--|---|--|------------|

|                                       |       |   |             |  |
|---------------------------------------|-------|---|-------------|--|
|                                       |       | <p>operasinya<br/>menjalankan prinsip<br/>dan hukum syariah</p> <p>11. Fasilitas yang cukup<br/>dengan kebutuhan<br/>nasabah</p> <p>12. Bank Syariah<br/>Indonesia<br/>memberikan informasi<br/>yang lengkap</p> <p>13. Memahami kebutuhan<br/>nasabah</p> <p><i>Empaty (Empati)</i></p> <p>14. Dalam memberi<br/>pelayanan, pegawai<br/>tidak lupa menyebut<br/>nama nasabah</p> <p>15. Pegawai BSI berusaha<br/>memberikan solusi<br/>yang terbaik terhadap<br/>masalah yang nasabah<br/>hadapi</p> |             |  |
| Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah | 16-25 | <p>Kualitas Produk</p> <p>16. Nasabah akan<br/>mengatakan hal yang<br/>positif tentang BSI,<br/>baik produk maupun<br/>pelayanannya</p>   | Kuisisioner | Nasabah yang mempunyai produk gadai emas |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>17. Produk gadai di BSI lebih mudah dan dapat selesai dalam sehari</p> <p>Harga</p> <p>18. Nasabah puas terhadap produk yang ditawarkan</p> <p><i>Service Quality</i></p> <p>19. Nasabah puas akan pelayanan Bank Syariah Indonesia</p> <p>20. Nasabah menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan.</p> <p><i>Emotional Factor</i></p> <p>21. Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia</p> <p>22. Kepuasan nasabah memilih pembiayaan di Bank Syariah</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>Indonesia</p> <p>Biaya dan Kemudahan</p> <p>23. Nasabah akan berkunjung Kembali ke BSI KCP Jakarta The Tower karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan</p> <p>24. Pelayanan yang diharapkan nasabah</p> <p>25. Nasabah mempunyai pengalaman baik terhadap bank dalam memberikan layanan</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

#### H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif ini Melihat dari hipotesis penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier Sederhana. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Di antaranya sebagai berikut:

##### 1. Uji validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika

memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.<sup>10</sup>

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus product moment pearson dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel, dengan alpha 5% jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.<sup>11</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>12</sup> Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.<sup>13</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketetapan dalam estimasi dan

---

<sup>10</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), hlm. 108.

<sup>11</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hlm. 49.

<sup>12</sup> *Ibid.* hlm. 45

<sup>13</sup> *Ibid* hlm. 46

konsisten. Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi model klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov* satu arah. Pengambilan Keputusan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>14</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pada penelitian ini uji glejser digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Kriteria pengujian ini adalah dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>15</sup>

c. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau

---

<sup>14</sup> V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 225

<sup>15</sup> *Ibid.*, hal. 227



regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Dengan menggunakan software SPSS versi 25.<sup>16</sup>

#### 4. Regresi Linier Sederhana

Model regresi yang hanya memiliki satu variabel independen seperti yang terdapat dalam penelitian ini adalah model regresi linier sederhana (simpler regression)<sup>17</sup> oleh karena itu analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Peneliti menggunakan program SPSS untuk mrndapatkan hasil yang terarah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat(Kepuasan Nasabah)

X : Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan gadai emas)

a : Nilai Intercep (Konstan)

b : Koefisien Arah Regresi

### I. Hipotesis Statistik

#### 1. Uji Hipotesis

##### a. Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Digunakan untuk mengetahui persentase variable tidak bebas (Y) yang disebabkan variable bebas (X).<sup>18</sup> Uji R<sup>2</sup> dinyatakan dalam

---

<sup>16</sup> Husein Umar, Op.Cit., hal. 181.

<sup>17</sup> Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, *Model Penelitian Kuantitatif (Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial)* (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), hlm. 187

<sup>18</sup> V. Wiranta Sujarweni. Op.Cit. hlm. 164.

persentase yang nilainya berkisaran antara  $0 < R^2 < 1$ . Kriterianya yaitu sebagai berikut: 1) Jika nilai  $R^2$  mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin kecil. 2) Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin besar.<sup>19</sup>

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial induvidu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).<sup>20</sup> Uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Pengambilan keputusan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  5% (0.05). Kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansinya  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika signifikansinya  $> \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>19</sup> Sugiyono.Op.Cit. hlm. 34.

<sup>20</sup> Wiranta Sujarweni, Op.Cit. hlm. 161.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industry halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industry halal. Keberadaan industry perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk peningkatan layanan. Serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI)

serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Logo, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia
  - a. Logo



Pada Logo yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia mengandung makna bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan **BSI** menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.

- b. Adapun visi dari bank BSI, ialah:

“TOP 10 *GLOBAL ISLAMIC BANK*”

- c. Adapun Misi Bank BSI, ialah:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia:

*Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025*

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham:

*Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2.*

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia:

*Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.*

### 3. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower

#### a. Produk Pengimpun Dana

##### 1. Giro

- a) BSI Giro Valas
- b) BSI Giro Rupiah

##### 2. Deposito

- a) BSI Deposito Valas
- b) Deposito Rupiah
- c) BSI Reksa Dana Syariah
- d) Bancassurance
- e) SBSN Ritel
- f) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel
- g) Referral Retail Brokerage
- h) Sukuk Negara Ritel SR016

##### 3. Tabungan

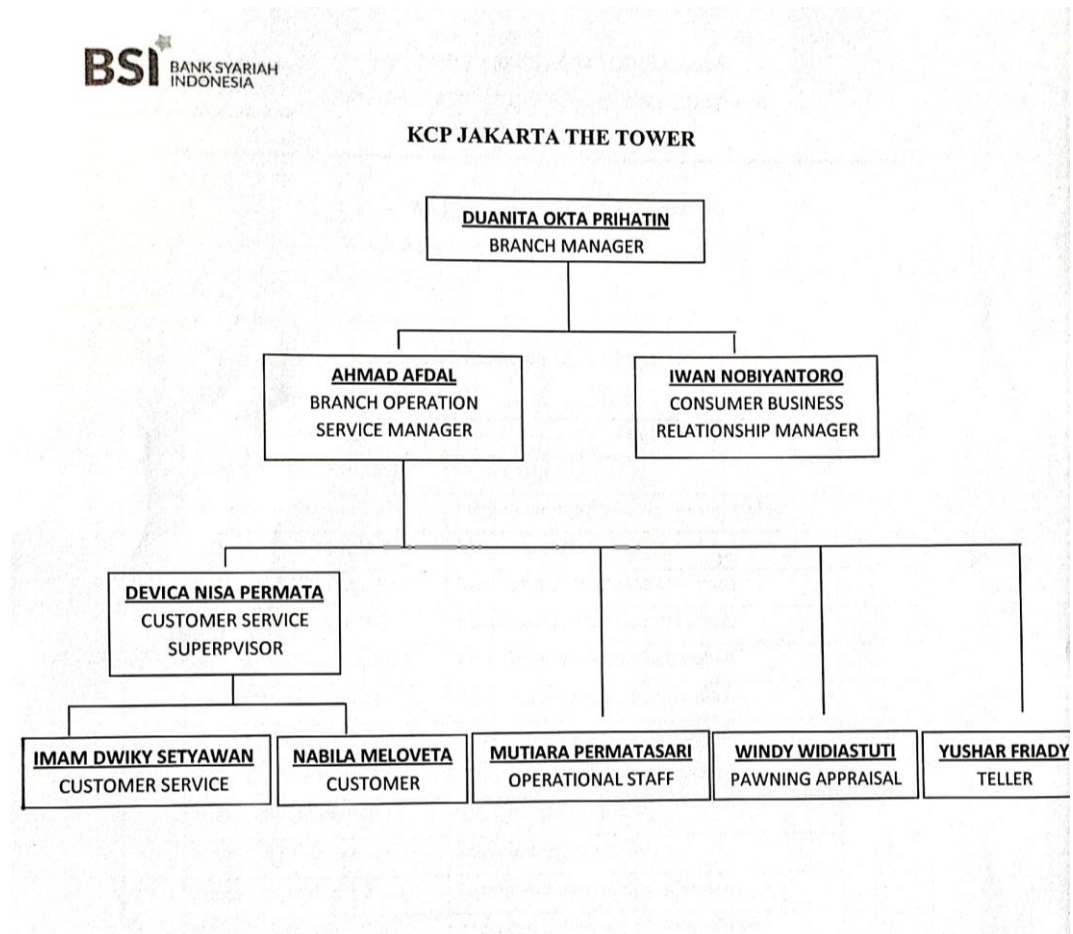
- a) BSI Tabungan Valas
- b) BSI Tabungan Haji Indonesia
- c) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- d) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- e) BSI Tabungan Pendidikan
- f) BSI Tabungan Bisnis

- g) BSI Tabunganku
  - h) BSI Tabungan Pensiun
  - i) BSI Tabungan Efek Syariah
  - j) BSI Tabungan Smart
  - k) BSI Tabungan Prima
  - l) BSI Tapenas Kolektif
  - m) BSI Tabungan Payroll
  - n) BSI Tabungan Junir
  - o) BSI Tabungan Easy Wadiah
  - p) Rekening Autosave dan Qurban
- b. Produk Penyalur Dana
- 1. BSI Gadai Emas
  - 2. BSI Cicil Emas
  - 3. BSI Griya
  - 4. BSI Griya Spesial Milad
  - 5. BSI Multiguna Hasanah
  - 6. BSI OTO
  - 7. BSI Pensiun Berkah
  - 8. Mitraguna Online BSI KPR Sejahtera
  - 9. BSI KUR Kecil dan Mikro
  - 10. BSI Mitraguna Berkah.<sup>1</sup>
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower  
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta The Tower,  
Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan

---

<sup>1</sup> <https://www.bankbsi.co.id>

Setiabudi, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12930. Struktur organisasi kantor cabang pembantu adalah:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

#### 5. Karakteristik Responden

Berdasarkan dengan sampel yang telah digunakan yaitu 50 nasabah maka Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden dengan menggunakan uji frekuensi yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah dan pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

**Table 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki – laki   | 20     | 40%        |
| Perempuan     | 30     | 60%        |
| Total         | 50     | 100%       |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dari tabel 4.1 Dari tabel 4.2 diketahui dari 50 responden menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 20 orang dengan persentase 40% dan responden perempuan berjumlah 30 orang dengan persentase 60%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower didominasi oleh responden yang perempuan.

b. Berdasarkan Umur

Keragaman Responden berdasarkan umur atau usia dapat ditunjukkan pada table 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Umur**

| Umur    | Jumlah | Persentase |
|---------|--------|------------|
| 15 – 25 | 4      | 8%         |
| 26 – 35 | 28     | 56%        |
| 36 – 45 | 16     | 32%        |
| 46 – 55 | 2      | 4%         |
| Total   | 50     | 100%       |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dari tabel 4.2 diketahui dari 50 responden menunjukkan bahwa responden berusia 15 - 25 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase



sebesar 6%, responden berusia 26-35 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase sebesar 56%, responden berusia 36 – 45 tahun berjumlah 17 orang dengan persentase 34%, responden berusia 46 – 55 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower didominasi oleh responden yang berusia 26 – 35 tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Keragaman responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan         | Jumlah | Persentase |
|-------------------|--------|------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 1      | 2%         |
| Wiraswasta        | 11     | 22%        |
| PNS               | 5      | 10%        |
| Wirausaha         | 8      | 16%        |
| Lain-lainnya      | 25     | 50%        |
| Total             | 50     | 100%       |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dari tabel 4.2 diketahui dari 50 responden menunjukkan bahwa responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa seberjumlah 1 orang dengan persentase 2%, wiraswasta berjumlah 11 orang dengan persentase 22%, PNS berjumlah 5 orang dengan persentase 10%, wirausaha berjumlah 8 orang dengan persentase 16% dan lain-lainnya berjumlah 25 orang dengan persentase 50%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower didominasi oleh responden yang yang bekerja di lain-lainnya.

d. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Keragaman responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat ditunjukkan pada table 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Responden Lama Jadi Nasabah**

| Lama Jadi Nasabah  | Jumlah | Perentase |
|--------------------|--------|-----------|
| 3 – 8 Bulan        | 10     | 20%       |
| 8 – 12 Bulan       | 9      | 18%       |
| Lebih dari 1 tahun | 31     | 62%       |
| Total              | 50     | 100%      |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dari tabel 4.2 diketahui dari 50 responden menunjukkan bahwa responden telah menggunakan jasa Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower selama 3 – 8 bulan sebanyak 10 orang dengan persentase 20%, 8 – 12 sebanyak 9 orang dengan persentase 18% dan lebih dari 1 Tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 62%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower didominasi oleh responden yang menggunakan jasa gadai emas syariah selama lebih dari 2 tahun.

## B. Uji Persyaratan Analisis

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan). Untuk mengetahui apakah pernyataan atau pertanyaan yang diajukan kepada nasabah dapat dikatakan valid atau tidak, maka penulis melakukan pre test kuesioner kepada nasabah BSI

KCP Jakarta The Tower kepada 50 orang responden pada bulan Januari – Maret 2022.

Apabila hasil uji validitas  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Sampel yang digunakan untuk melakukan uji validitas ini adalah 50 responden dengan *degree of freedom* sebesar  $(df) = 50-2 = 48$  dengan  $\alpha = 5\%$  (0.05), maka didapat nilai  $r$  tabel = 0.284.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas**

| Variabel               | Butir Pernyataan | r hitung | r table 5% (48) | Keterangan |
|------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | X.1              | 0,566    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.2              | 0,611    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.3              | 0,674    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.4              | 0,588    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.5              | 0,374    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.6              | 0,600    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.7              | 0,566    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.8              | 0,503    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.9              | 0,557    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.10             | 0,501    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.11             | 0,633    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.12             | 0,660    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.13             | 0,610    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.14             | 0,490    | 0,284           | Valid      |
|                        | X.15             | 0,413    | 0,284           | Valid      |
| Kepuasan Nasabah (Y)   | Y.1              | 0,610    | 0,284           | Valid      |
|                        | Y.2              | 0,538    | 0,284           | Valid      |
|                        | Y.3              | 0,584    | 0,284           | Valid      |

|  |      |       |       |       |
|--|------|-------|-------|-------|
|  | Y.4  | 0,573 | 0,284 | Valid |
|  | Y.5  | 0,571 | 0,284 | Valid |
|  | Y.6  | 0,581 | 0,284 | Valid |
|  | Y.7  | 0,528 | 0,284 | Valid |
|  | Y.8  | 0,616 | 0,284 | Valid |
|  | Y.9  | 0,580 | 0,284 | Valid |
|  | Y.10 | 0,692 | 0,284 | Valid |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Berdasarkan pada tabel 4.5 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) adalah valid. Hal ini diketahui karena r hitung lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,284.

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya melakukan analisis reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Adapun hasil analisis reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,890             | 15         |

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,870             | 10         |

Dari keterangan tabel 4.6 dan 4.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai alpha memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,06$ , dengan demikian variabel dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik  
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah. Pengambilan keputusan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan signifikansinya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Normalitas Kolmogorov Smirnov dengan alat ukur SPSS 25. sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                |                | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                              |                | 50                      |
| Normal Parameter <sup>ab</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                | Std. Deviation | 2.10030100              |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .113                    |
|                                | Positive       | .057                    |
|                                | Negative       | -.113                   |
| Test Statistic                 |                | .113                    |
| Asymp. Sig.(2-tailed)          |                | .146 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,146 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)         | 3.455                       | 1.792      |                           | 1.928  | .060 |
| Kualitas Pelayanan | -.025                       | .027       | -.134                     | -.935  | .355 |
| Kepuasan Nasabah   | -.055                       | ,037       | -,208                     | -,1472 | ,148 |

a. Dependent Variable: RES\_2

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen yaitu nilai taksiran 0,355 lebih besar dari 0,1, dan nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0,148 lebih besar dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian linieritas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 25. Kriteria dalam menguji

linieritas yaitu jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier begitu juga sebaliknya.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Linieritas**  
**ANOVA Table**

|                                | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
|--------------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kual Between Groups (Combined) | 652.413        | 18 | 36.245      | 7.104   | .000 |
| Itas Pela Linierity            | 594.428        | 1  | 594.428     | 116.505 | .000 |
| yanan* Dev. From Linierity     | 57.985         | 17 | 3.411       | .669    | .808 |
| Kepuasan Within Groups         | 158.167        | 31 | 5.102       |         |      |
| Nasabah Total                  | 810.580        | 49 |             |         |      |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas bahwa nilai koefisien signifikansi yaitu  $0,808 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.

Adapun menguji hubungan linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). pengambilan keputusan untuk uji linieritas ini dengan cara mengkonsultasikan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% maka regresi linier. Begitupun sebaliknya apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% maka regresi tidak linier. Adapun rangkuman hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Ringkasan Hasil Uji Linieritas**

| Variabel   | Fhitung | Ftabel | kesimpulan |
|------------|---------|--------|------------|
| X dengan Y | 0,669   | 2.011  | Linier     |

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Berdasarkan pada tabel 4.11 di atas hasil uji linieritas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang linier. Hal ini diambil karena  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan taraf signifiaknsi 5%. Persyaratan telah dipenuhi dengan dilakukannya uji lineritas yang hasilnya menyatakan bahwa hubungan antara varibel bebas dan variabel terikat linier. Dengan demikian persyaratan analisis telah dipenuhi sehingga teknik analisis regresi untuk hipotesis dapat dilakukan.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

**Tabel 4.12**  
**Koefisien**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .856 <sup>a</sup> | .733     | .728              | 2.12207                    |

a. Predictors: (costant), kualitas pelayanan

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Nilai R yang merupakan symbol dari koefisien, pada tabel 4.12 diatas nilai kolerasi adalah 0,856. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh



adalah 73,3% sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 73,3% terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Nilai Signifikan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 594.428        | 1  | 594.428     | 132.002 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 216.152        | 48 | 4.503       |         |                   |
|       | Total      | 810.580        | 49 |             |         |                   |

- a. Dependent variable: kepuasan nasabah  
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Tabel 4.13 uji signifikan diatas digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikan (Sig), dengan ketentuan jika nilai  $Sig < 0,05$ . Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. .000 berarti  $Sig < 0,05$  dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

**Tabel 4.14**  
**Koefisien Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |   |      |
|       |                             |            |                           |   |      |

|                    |       |       |      |      |      |
|--------------------|-------|-------|------|------|------|
| 1 (Constant)       | 2.803 | 3.531 |      | .794 | .431 |
| Kualitas pelayanan | .608  | .053  |      | 11.4 | .000 |
|                    |       |       | .856 | 89   |      |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel coefficient 4.14 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 2.803 sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (b) adalah sebesar 0,608 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2.803 + 0,608X$$

Konstanta (a) adalah sebesar 2.803 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai  $X = 0$  dianggap konstan, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 2.803.

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b) bernilai positif sebesar 0,608 artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,608. Sebaliknya jika angka ini bernilai negative maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,608.

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan Adjusted R<sup>2</sup> sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

### **Hasil Uji Determinasi**

#### **Model Summary**

| Model | R | R | Adjusted R Square | Std. Error of the |
|-------|---|---|-------------------|-------------------|
|-------|---|---|-------------------|-------------------|

|   |                   | Square |      | Estimate |
|---|-------------------|--------|------|----------|
| 1 | .856 <sup>a</sup> | .733   | .728 | 2.12207  |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Tabel 4.15 diatas menjelaskan besarnya nilai kolesari atau hubungan R yaitu sebesar 0,856 dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R. dari outout tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,733 yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 73,3%, sedangkan sisanya yaitu 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dari hasil pengolahan data diatas maka terdapat besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower yaitu sebesar 73,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho2 diterima yaitu terdapat besar pengaruh kualitas pelayanan gaai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower sebesar 73,3%.

### 3. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika thitung < ttabel maka Ho diterima sehingga X tidak berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya jika thitung > ttabel maka Ho ditolak sehingga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. besarnya angka ttabel dengan dengan tingkat signifikasi ( $\alpha$ ) = 0,05 dan ketentuan sig. 0,05:2 = 0,025 dk = (n-k-1) yaitu (50-1-1) = 48 sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 2,011.

#### **Tabel 4.16**

#### **Hasil Uji T atau Parsial**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | 2.803                       | 3.531      |                           | .794   | .431 |
| Kualitas pelayanan | .608                        | .053       | .856                      | 11.489 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Output SPSS 25, Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas yaitu menunjukkan nilai T hitung sebesar 11.489 yang artinya  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $11.489 > 2,011$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower, dengan demikian hipotesis terbukti.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t nilai thitung sebesar 11.489 nilai ttabel sebesar 2,011. Yang artinya  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $11.489 > 2,011$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Ria Dariah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah studi kasus di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon” tahun 2013 hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah kantor cabang Cirebon. Berdasarkan penelitiannya terdapat pengaruh yang kuat.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Pelayanan merupakan hal yang penting dalam industri jasa perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

## 2. Besar pengaruhnya Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower

Berdasarkan dengan hasil uji koefisien determinasi yang menjelaskan besarnya kolerasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,856 dan menjelaskan persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang merupakan hasil pengkuadratan R<sup>2</sup>, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,733 yang dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) Gadai Emas terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 73,3%, sedangkan sisanya yaitu 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dengan demikian dari hasil pengolahan dan analisis data terdapat besar pengaruhnya kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah. terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower yaitu sebesar 73,3% hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t nilai thitung sebesar 11.489 nilai ttabel sebesar 2,011. Yang artinya  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $11.489 > 2,011$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Pelayanan merupakan hal yang penting dalam industri jasa perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Besar pengaruhnya dapat dilihat dari uji koefisien determinasi yang menjelaskan besarnya kolerasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,856 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,733 yang dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) Gadai Emas terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 73,3%, sedangkan sisanya yaitu 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pihak Bank, hendaknya Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menyesuaikan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat

meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi

2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan konstruk lain agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ali Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008.
- Anshori Muslich dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Edisi 1*, Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Anshori, dan Abdul Ghafur. *Gadai Syariah di Indonesia*. Cet. ke 2. Yogyakarta: UGM Press, 2016.
- Ar-rifa Muhammad Nasib "I, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, Jakarta: Gema Insani Perss, 1999.
- Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2010.
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish Budi Utama, 2019.
- Irawan D Handi. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2002.
- Kasiram Moh, *Metedologi Penelitian kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN MALIK, 2010.
- Kotler dan Philip. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta: Indeks, 2005.
- Lupiyoadi Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Mushap Al-Hadi. *Latin, Al-Qur'anul Karim*, Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012.



- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Philip, Kotler, *et al. Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Indonesia, 1996.
- Pinton Setya Mustafa, *et.all. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*, Malang: Universitas Negeri Malang Press, 2020.
- Purwanto Agus Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Model Penelitian Kuantitatif (Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial)*. Yogyakarta: Gaya Media, 2011
- Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283 dan terjemahnya.
- Rodoni Ahmad dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2008.
- Rozalinda, *Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo. 2014.
- Santoso, Singgih, *et al. "Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS"*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.
- Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharso Puguh, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, Yogyakarta: Deepublish Budi Utama, 2019.
- Umam Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia. 2013.
- V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Yusuf A. Muri, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana 2017.

## JURNAL

Anggia Jancynthia Nurizki Wardhani dan Sunan Fanani, “*Kesesuaian Produk Gadai Emas Berdasarkan Fatwa DSN-MUI di Bank Syariah Mandiri Surabaya*”, dalam jurnalyang merupakan skripsi dari Anggia Jancynthia Nurizki, NIM: 041114156 yang diuji pada 16 juni 2015, JESTT Vol. 2 No. 12 Desember 2015.

Lukman Hakim Siregar, “*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK GADAI EMAS (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)*”, Jurnal Pawn gold sharia, Sharia Banking. Vol. 8 No.2 Januari 2018.

Mariansyah Alvin dan Amirudin Syarif, “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu*”, Jurnal Ilmiah Bina Manajemen (JIBM). Vol. 3, No. 2, 2020.

Siregar Saparuddin, Lenny Menara sari saragih, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bnk Syariah KCP Medan Petisah*”, Jurnal Manajemen Bisnis (JMB). Vol. 32 No. 1, Desember. 2019

## INTERNET

<https://www.bankbsi.co.id/>

Sumber: [Http://www.SyariahMandiri.co.id/category/gadaiemas](http://www.SyariahMandiri.co.id/category/gadaiemas). (diakses 24 Oktober 2013)

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
 Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
 E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : <sup>154</sup>/F.6.-UMJ/III/2022

Jakarta, 1 Rajab 1443 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

2 Februari 2022 M.

Kepada Yth.  
 Pimpinan BSI KCP Jakarta The Tower  
 Jl. Gatot Subroto No.27 Karet Semanggi, Setia Budi, Jakarta Selatan 12930

*Assalamu'alaikum W. W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : WIWIT ALAWIYAH  
 Nomor Pokok : 2018570011  
 Tempat Tgl/Lahir : Lebak, 12 Februari 2000  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : Strata Satu (SI)  
 No. HP : 081291489760

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Riset/Penelitian tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Jakarta The Tower"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W. W.*



Dr. Dekan,  
 Wakil Dekan I,

*Dr. Suharsiwi, M.Pd.*

Tembusan:  
 Dekan (Sebagai Laporan)

## Lampiran 2: Surat Keterangan Selesai Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
 KCP Jakarta The Tower  
 Gedung The Tower  
 Jalan Gatot Subroto No.27  
 Jakarta Selatan 12930  
 T : +62 21 3005 0633  
 www.bankbsi.co.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No. 02/0203-3/658

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Afdal  
 NIP : 2192010358  
 Jabatan : *Branch Operation and Service Manager*  
 Unit Kerja : KCP Jakarta The Tower

Menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Wiwit Alawiyah  
 NIM : 2018570011  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Intansi : Universitas Muhammadiyah Jakarta  
 No. telpn : 081291489760

Telah melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower pada tanggal 20 Maret 2022 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan Judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH di BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA THE TOWER.**

Demikian surat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

PT BANK SYARIAH INDONESIA, TBK  
 KCP JAKARTA THE TOWER



KCP The Tower

Ahmad Afdal  
 (*Branch Operation and Service Manager*)

## Lampiran 3: Surat Keterangan Bimbingan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
 Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
 E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : /F.6-UMJ/IX/2021  
 Lamp : 1 (satu) bundel  
 Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 16 Shafar 1443 H  
 23 September 2021 M

Yth.  
 Bapak Dr. Abdul Ghoni, M.M.  
 Dosen Pembimbing Skripsi  
 Fakultas Agama Islam UMJ  
 di  
 Tempat

*Assalamu'alaikum W.W.*


Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : WIWIT ALAWIYAH  
 Nomor Pokok : 2018570011  
 Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
 Jenjang : Strata Satu (S1)  
 Judul : *Pengaruh Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah terhadap Pendapatan Usaha Mikro (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rangkasbitung)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W.W.*

Wakil Dekan I,  
  
 Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:  
 1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)  
 2. Yth. Ketua Program Studi MPS

## Lampiran 4: Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : TERAKREDITASI




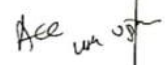


 Kampus FAI-UMJ, Jl. KH. Ahmad Dahlan Cirendeu Ciputat, Jakarta Selatan  
 Telp./Fax. : (021) 7441 887, Kontak@fai-umj.ac.id - Website : fai.umj.ac.id  
 E-mail : faiumj@gmail.com - Kode Pos 15419

**LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : WIWIT ALAWIYAH  
 No. Pokok : 2018570011  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah terhadap Pendapatan Usaha Mikro (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rangkasbitung)  
 Pembimbing : Bapak Dr. Abdul Ghoni, M.M.  
 Tgl. Berakhir : 23 September 2021 s.d. 23 Maret 2022

| No. | Tanggal  | Topik Permasalahan   | Saran - saran   | Paraf Pembimbing |
|-----|----------|--|---|------------------|
|     | 30/09/21 | mem bahas skripsi<br>benar bimbingan<br>dengan Pak goni  |   |                  |
|     | 01/10/21 | membahas terkait<br>judul skripsi  |   |                  |
|     | 9/10/21  | merubah judul<br>skripsi menjadi<br>"Pengaruh Kualitas<br>Pelayanan Gadai<br>Emas terhadap<br>Kepuasan Nasabah<br>di Bca Jakarta<br>the tower" | judul sefarang<br>"Pengaruh kualitas Pelayanan Gadai<br>Emas terhadap Kepuasan nasabah<br>pada Bank Syariah Indonesia<br>Kantor cabang pembantu Jakarta<br>the tower" |                  |
|     | 10/10/21 | mengirimkan pro-<br>posal skripsi dan<br>penelitian terdahulu  |   |                  |
|     | 20/10/21 | mengirimkan<br>skripsi yang telah<br>di revisi   |   |                  |
|     | 02/11/21 | menyerahkan penelitian<br>terdahulu yang<br>sudah direvisi   |   |                  |
|     | 11/11/21 | Pembahasan<br>penelitian<br>terdahulu via<br>Zoom meeting  |   |                  |

Bersambung ke halaman selanjutnya

| No. | Tanggal | Topik Permasalahan   | Saran - saran   | Paraf Pembimbing  |
|-----|---------|--|---|---|
|     | 16/3/22 | tentang sampel penelitian dan dilanjutkan bagi kuisioner                                 |   |  |
|     | 19/3/22 | tatacara pengolah data dan data apa saja yang digunakan dan proses pengolahan data bab 4 |   |  |
|     | 22/3/22 | mengajukan kripsi dari bab 1-5   |   |  |
|     |         |  | <p>Acc. </p> <p></p> <p>Selai bimbingan<br/>ke 23 Maret 2022</p> <p><br/>Asst. Gu.</p> |   |

- Catatan :**
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
  2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
  3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.



Lampiran 5: Kuisisioner Pengambilan Data

**KUISISIONER PENELITIAN**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, Saya Wiwit Alawiyah Mahasiswi FAI-UMJ Prodi Perbankan Syariah. Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir atau Skripsi sebagai syarat kelulusan agar mendapatkan gelar Sarjana maka saya melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH Pada Bank Syariah Indoneisa KCP Jakarta The Tower"** oleh karena itu saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i semua dapat membantu saya untuk mengisi kuisisioner ini dengan Realita yang terjadi di lapangan dan sejujurnya yaitu pada saat Bapak/Ibu/Saudara/i melakukan sebuah pembiyaan pada produk Gadai Emas yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta The Tower. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan di rahasiakan dan hanya di gunakan untuk kepentingan akademis.

Adapun kriteria dalam kuisisioner ini yaitu:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Pernah atau sedang menjalani pembiyaan produk Gadai Emas

Petunjuk cara pengisian :

Berilah tanda ceklis pada setiap pernyataan yang tersedia dalam kolom :

Keterangan :

1= Sangat Tidak Puas

2= Tidak Puas

3= Netral (Ragu-Ragu)

4= Puas

5= Sangat Puas

Terimakasih atas dukungan dan partisipasi bapak dan ibu dalam pengisian kuisisioner ini.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

### Bagian 1 : Identitas Responden

- Nama : .....
- Jenis Kelamin :  Laki- laki  
 Perempuan
- Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wirausaha  
 Wiraswasta  Lain-  
lainnya...  
 PNS
- Umur :  15-25  36-45  
 26-35  45-55
- Lama Menjadi Nasabah :  3-7 bulan  
 8-12 bulan  
 Lebih dari 1 Tahun

### DAFTAR KUESIONER

#### A. Kualitas Pelayanan Gadai Emas

| No | Pernyataan  | STP | TP | RR | P | SP |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Dalam kegiatan operasinya BSI menjalankan prinsip dan hukum syariah |     |    |    |   |    |
| 2  | Layanan yang di berikan sesuai dengan yang dipromosikan             |     |    |    |   |    |
| 3  | Fasilitas yang cukup dengan kebutuhan nasabah                       |     |    |    |   |    |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 4  | Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang lengkap                                 |  |  |  |  |  |
| 5  | Bank menjamin kerahasiaan nasabah  |  |  |  |  |  |
| 6  | Pegawai BSI memberikan informasi pelayanan dengan jelas                                  |  |  |  |  |  |
| 7  | Ketepatan waktu dalam pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 8  | Memahami kebutuhan nasabah   |  |  |  |  |  |
| 9  | Fasilitas ruang bank nyaman, bersih, dan tenang  |  |  |  |  |  |
| 10 | Dalam memberi pelayanan, pegawai tidak lupa menyebut nama nasabah                        |  |  |  |  |  |
| 11 | Jam pelayanan bank sesuai dengan kebutuhan nasabah                                       |  |  |  |  |  |
| 12 | Pegawai BSI berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi |  |  |  |  |  |
| 13 | Pegawai BSI melakukan transaksi dengan cepat   |  |  |  |  |  |
| 14 | Pegawai BSI memiliki penampilan yang menarik   |  |  |  |  |  |
| 15 | Pegawai BSI memberikan panduan pengoperasian layanan                                     |  |  |  |  |  |

### B. Kepuasan Nasabah

| No | Pernyataan   | STP | TP | RR | P | SP |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 16 | Nasabah puas akan pelayanan Bank Syariah Indonesia |     |    |    |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang BSI, baik produk maupun pelayanannya                           |  |  |  |  |  |
| 18 | Nasabah puas terhadap produk yang ditawarkan  |  |  |  |  |  |
| 19 | Nasabah menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan.        |  |  |  |  |  |
| 20 | Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia                 |  |  |  |  |  |
| 21 | Kepuasan nasabah memilih pembiayaan di Bank Syariah Indonesia   |  |  |  |  |  |
| 22 | Produk gadai di BSI lebih mudah dan dapat selesai dalam sehari  |  |  |  |  |  |
| 23 | Pelayanan yang diharapkan nasabah   |  |  |  |  |  |
| 24 | Nasabah akan berkunjung Kembali ke BSI KCP Jakarta The Tower karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 25 | Nasabah mempunyai pengalaman baik terhadap bank dalam memberikan layanan  |  |  |  |  |  |

## Lampiran 6: Hasil Analisis Karakteristik Responden

**Frequencies**

| <b>Statistics</b> |         |               |           |      |                      |
|-------------------|---------|---------------|-----------|------|----------------------|
|                   |         | jenis kelamin | pekerjaan | Usia | lama menjadi nasabah |
| N                 | Valid   | 50            | 50        | 50   | 50                   |
|                   | Missing | 0             | 0         | 0    | 0                    |

**Frequency Table**

| <b>jenis kelamin</b> |           |           |         |               |                    |
|----------------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                | laki-laki | 20        | 40.0    | 40.0          | 40.0               |
|                      | Perempuan | 30        | 60.0    | 60.0          | 100.0              |
|                      | Total     | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

| <b>Pekerjaan</b> |            |           |         |               |                    |
|------------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | Mahasiswa  | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|                  | Wiraswasta | 11        | 22.0    | 22.0          | 24.0               |
|                  | PNS        | 5         | 10.0    | 10.0          | 34.0               |
|                  | Wirausaha  | 8         | 16.0    | 16.0          | 50.0               |
|                  | Lainnya    | 25        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|                  | Total      | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

| <b>Usia</b> |       |           |         |               |                    |
|-------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|             |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid       | 15-25 | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|             | 26-35 | 28        | 56.0    | 56.0          | 64.0               |
|             | 36-45 | 16        | 32.0    | 32.0          | 96.0               |
|             | 46-55 | 2         | 4.0     | 4.0           | 100.0              |
|             | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

| lama menjadi nasabah |            |           |         |               |                    |
|----------------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                | 3-8 Bulan  | 10        | 20.0    | 20.0          | 20.0               |
|                      | 8-12 Bulan | 9         | 18.0    | 18.0          | 38.0               |
|                      | > 1 Tahun  | 31        | 62.0    | 62.0          | 100.0              |
|                      | Total      | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Lampiran 7 : Jawaban Responden Kuesinoer

## 1. Tabel Kualitas Pelayanan (X)

| No Responden | KUALITAS PELAYANAN GADAI EMAS (X) |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |      | TOTAL X |
|--------------|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|---------|
|              | X.1                               | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | X.6 | X.7 | X.8 | X.9 | X.10 | X.11 | X.12 | X.13 | X.14 | X.15 |         |
| 1            | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 2            | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 69      |
| 3            | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 4            | 5                                 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 61      |
| 5            | 4                                 | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 65      |
| 6            | 4                                 | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 60      |
| 7            | 3                                 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 5    | 3    | 5    | 3    | 4    | 59      |
| 8            | 4                                 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 63      |
| 9            | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 65      |
| 10           | 4                                 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 62      |
| 11           | 4                                 | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 56      |
| 12           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 72      |
| 13           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 14           | 5                                 | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 67      |
| 15           | 5                                 | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 70      |
| 16           | 4                                 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 57      |
| 17           | 5                                 | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 68      |
| 18           | 5                                 | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 58      |
| 19           | 5                                 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 59      |
| 20           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 21           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 73      |
| 22           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 74      |
| 23           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 24           | 5                                 | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 69      |
| 25           | 5                                 | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 66      |
| 26           | 5                                 | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 72      |
| 27           | 5                                 | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 65      |
| 28           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75      |
| 29           | 4                                 | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 57      |
| 30           | 4                                 | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 62      |
| 31           | 5                                 | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 64      |
| 32           | 5                                 | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 63      |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 63 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 67 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 68 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 66 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 56 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 59 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 68 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 68 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 66 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 66 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 65 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 68 |

## 2. Tabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No Responden | KEPUASAN NASABAH |     |     |     |     |     |     |     |     |      | TOTAL Y |    |
|--------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---------|----|
|              | Y.1              | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 |         |    |
| 1            | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5       | 50 |
| 2            | 5                | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5       | 45 |
| 3            | 5                | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5       | 49 |
| 4            | 4                | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4       | 42 |
| 5            | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4       | 40 |
| 6            | 4                | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4       | 41 |
| 7            | 4                | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4    | 4       | 40 |
| 8            | 4                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4       | 40 |
| 9            | 5                | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4       | 42 |
| 10           | 4                | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4       | 44 |
| 11           | 3                | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3       | 33 |
| 12           | 5                | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4       | 43 |
| 13           | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5       | 50 |
| 14           | 4                | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5       | 45 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 17 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 41 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 33 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 41 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 42 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |





|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

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

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

## Frequency Table

| Total_X |    |           |         |               |                    |
|---------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | 56 | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|         | 57 | 2         | 4.0     | 4.0           | 8.0                |
|         | 58 | 1         | 2.0     | 2.0           | 10.0               |
|         | 59 | 3         | 6.0     | 6.0           | 16.0               |
|         | 60 | 1         | 2.0     | 2.0           | 18.0               |
|         | 61 | 2         | 4.0     | 4.0           | 22.0               |
|         | 62 | 2         | 4.0     | 4.0           | 26.0               |
|         | 63 | 3         | 6.0     | 6.0           | 32.0               |
|         | 64 | 1         | 2.0     | 2.0           | 34.0               |
|         | 65 | 4         | 8.0     | 8.0           | 42.0               |
|         | 66 | 4         | 8.0     | 8.0           | 50.0               |
|         | 67 | 3         | 6.0     | 6.0           | 56.0               |
|         | 68 | 5         | 10.0    | 10.0          | 66.0               |
|         | 69 | 3         | 6.0     | 6.0           | 72.0               |
|         | 70 | 1         | 2.0     | 2.0           | 74.0               |
|         | 72 | 4         | 8.0     | 8.0           | 82.0               |
|         | 73 | 1         | 2.0     | 2.0           | 84.0               |
|         | 74 | 1         | 2.0     | 2.0           | 86.0               |
| 75      | 7  | 14.0      | 14.0    | 100.0         |                    |
| Total   |    | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Scale: ALL VARIABLES (Y)

## Descriptive Statistics

|                    | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | Variance |
|--------------------|----|---------|---------|-------|----------------|----------|
| Total_X            | 50 | 56      | 75      | 66.44 | 5.726          | 32.782   |
| Total_Y            | 50 | 33      | 50      | 43.22 | 4.067          | 16.542   |
| Valid N (listwise) | 50 |         |         |       |                |          |

## Correlations

| Y.1    | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y.6    | Y.7    | Y.8    | Y.9    | Y.10   | Total_Y |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1      | .419** | .472** | .333*  | .394** | .500** | .429** | .421** | .328*  | .438** | .696**  |
|        | .002   | .001   | .018   | .005   | .000   | .002   | .002   | .020   | .001   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .419** | 1      | .301*  | .324*  | .399** | .262   | .396** | .475** | .293*  | .457** | .637**  |
| .002   |        | .034   | .022   | .004   | .066   | .004   | .000   | .039   | .001   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .472** | .301*  | 1      | .525** | .322*  | .617** | .297*  | .418** | .295*  | .364** | .687**  |
| .001   | .034   |        | .000   | .023   | .000   | .036   | .003   | .037   | .009   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .333*  | .324*  | .525** | 1      | .495** | .450** | .315*  | .354*  | .302*  | .415** | .665**  |
| .018   | .022   | .000   |        | .000   | .001   | .026   | .012   | .033   | .003   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .394** | .399** | .322*  | .495** | 1      | .214   | .213   | .465** | .588** | .458** | .670**  |
| .005   | .004   | .023   | .000   |        | .136   | .138   | .001   | .000   | .001   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .500** | .262   | .617** | .450** | .214   | 1      | .413** | .225   | .403** | .491** | .669**  |
| .000   | .066   | .000   | .001   | .136   |        | .003   | .117   | .004   | .000   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .429** | .396** | .297*  | .315*  | .213   | .413** | 1      | .398** | .372** | .469** | .633**  |
| .002   | .004   | .036   | .026   | .138   | .003   |        | .004   | .008   | .001   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .421** | .475** | .418** | .354*  | .465** | .225   | .398** | 1      | .440** | .570** | .707**  |
| .002   | .000   | .003   | .012   | .001   | .117   | .004   |        | .001   | .000   | .000    |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50      |
| .328*  | .293*  | .295*  | .302*  | .588** | .403** | .372** | .440** | 1      | .549** | .664**  |
| .020   | .039   | .037   | .033   | .000   | .004   | .008   | .001   |        | .000   | .000    |

|        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     |
| .438** | .457** | .364** | .415** | .458** | .491** | .469** | .570** | .549** | 1      | .765** |
| .001   | .001   | .009   | .003   | .001   | .000   | .001   | .000   | .000   |        | .000   |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     |
| .696** | .637** | .687** | .665** | .670** | .669** | .633** | .707** | .664** | .765** | 1      |
| .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
| 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     |

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

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

## Frequency Table

|       |       | Total_Y   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 33    | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | 37    | 2         | 4.0     | 4.0           | 6.0                |
|       | 38    | 2         | 4.0     | 4.0           | 10.0               |
|       | 39    | 4         | 8.0     | 8.0           | 18.0               |
|       | 40    | 5         | 10.0    | 10.0          | 28.0               |
|       | 41    | 6         | 12.0    | 12.0          | 40.0               |
|       | 42    | 6         | 12.0    | 12.0          | 52.0               |
|       | 43    | 1         | 2.0     | 2.0           | 54.0               |
|       | 44    | 3         | 6.0     | 6.0           | 60.0               |
|       | 45    | 2         | 4.0     | 4.0           | 64.0               |
|       | 46    | 5         | 10.0    | 10.0          | 74.0               |
|       | 47    | 4         | 8.0     | 8.0           | 82.0               |
|       | 48    | 4         | 8.0     | 8.0           | 90.0               |
|       | 49    | 1         | 2.0     | 2.0           | 92.0               |
|       | 50    | 4         | 8.0     | 8.0           | 100.0              |
|       | Total |           | 50      | 100.0         | 100.0              |

### Scale: ALL VARIABLES X (RELIABILITY)

| Case Processing Summary |                       |    |       |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
|                         |                       | N  | %     |
| Cases                   | Valid                 | 50 | 100.0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                         | Total                 | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

| Reliability Statistics |  |            |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .890                   | .889   | 15         |

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                              |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X.1                   | 61.78                      | 28.828                         | .566                             | .542                         | .883                             |
| X.2                   | 62.18                      | 28.273                         | .611                             | .624                         | .881                             |
| X.3                   | 62.00                      | 28.041                         | .674                             | .591                         | .878                             |
| X.4                   | 62.06                      | 28.629                         | .588                             | .621                         | .882                             |
| X.5                   | 61.74                      | 30.441                         | .374                             | .423                         | .890                             |
| X.6                   | 62.02                      | 28.510                         | .600                             | .678                         | .881                             |
| X.7                   | 62.16                      | 28.504                         | .566                             | .418                         | .883                             |
| X.8                   | 62.08                      | 29.177                         | .503                             | .568                         | .885                             |
| X.9                   | 61.72                      | 29.267                         | .557                             | .511                         | .883                             |
| X.10                  | 62.06                      | 29.160                         | .501                             | .441                         | .885                             |
| X.11                  | 62.20                      | 27.306                         | .633                             | .513                         | .880                             |
| X.12                  | 62.10                      | 28.541                         | .660                             | .612                         | .879                             |
| X.13                  | 62.02                      | 27.775                         | .610                             | .640                         | .881                             |
| X.14                  | 61.98                      | 29.163                         | .490                             | .514                         | .886                             |
| X.15                  | 62.06                      | 30.098                         | .413                             | .376                         | .889                             |

**Scale: ALL VARIABLES Y**

| <b>Case Processing Summary</b> |                       |    |       |
|--------------------------------|-----------------------|----|-------|
|                                |                       | N  | %     |
| Cases                          | Valid                 | 50 | 100.0 |
|                                | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                                | Total                 | 50 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

| <b>Reliability Statistics</b> |  |            |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha              | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .870                          | .870   | 10         |

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Y.1                          | 38.72                      | 13.593                         | .610                             | .438                         | .855                             |
| Y.2                          | 38.90                      | 13.847                         | .538                             | .351                         | .861                             |
| Y.3                          | 39.02                      | 13.244                         | .584                             | .534                         | .858                             |
| Y.4                          | 39.12                      | 13.740                         | .573                             | .451                         | .858                             |
| Y.5                          | 38.98                      | 13.530                         | .571                             | .560                         | .859                             |
| Y.6                          | 38.86                      | 13.796                         | .581                             | .600                         | .858                             |
| Y.7                          | 38.72                      | 13.757                         | .528                             | .366                         | .862                             |
| Y.8                          | 38.88                      | 13.332                         | .616                             | .509                         | .855                             |
| Y.9                          | 38.94                      | 13.935                         | .580                             | .517                         | .858                             |
| Y.10                         | 38.84                      | 13.158                         | .692                             | .552                         | .849                             |



## Lampiran 9: Uji Asumsi Klasik

## Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|  |                       | Unstandardized Residual |
|--|-----------------------|-------------------------|
| N  |                       | 50                      |
| Normal Parameter <sup>ab</sup>   | Mean                  | .0000000                |
|  | Std. Deviation        | 2.10030100              |
| Most Extreme Differences   | Absolute              | .113                    |
|  | Positive              | .057                    |
|  | Negative              | -.113                   |
|  | Test Statistic        | .113                    |
|  | Asymp. Sig.(2-tailed) | .146 <sup>c</sup>       |
| a. Test distribution is normal.<br>b. Calculated from data.<br>c. Lilliefors Significance Correction |                       |                         |

## Uji Heteroskedastieitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)         | 3.455                       | 1.792      |                           | 1.928  | .060 |
| Kualitas Pelayanan | -.025                       | .027       | -.134                     | -.935  | .355 |
| Kepuasan Nasabah   | -.055                       | .037       | -.208                     | -,1472 | ,148 |

a. Dependent Variable: RES\_2

**Uji Linieritas  
ANOVA Table**

|           |                           | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
|-----------|---------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kual      | Between Groups (Combined) | 652.413        | 18 | 36.245      | 7.104   | .000 |
| Itas Pela | Linierity                 | 594.428        | 1  | 594.428     | 116.505 | .000 |
| yanan*    | Dev. From Linierity       | 57.985         | 17 | 3.411       | .669    | .808 |
| Kepuasan  | Within Groups             | 158.167        | 31 | 5.102       |         |      |
| Nasabah   | Total                     | 810.580        | 49 |             |         |      |

Lampiran 10 : Output Uji Hipotesis

### Regression

| <b>Variables Entered/Removed<sup>a</sup></b> |                                 |                   |        |
|--|---------------------------------|-------------------|--------|
| Model  | Variables Entered               | Variables Removed | Method |
| 1  | kualitas pelayanan <sup>b</sup> | .                 | Enter  |
| a. Dependent Variable: kepuasan nasabah      |                                 |                   |        |
| b. All requested variables entered.          |                                 |                   |        |

| <b>Model Summary</b>                          |                   |          |                   |                            |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1   | .856 <sup>a</sup> | .733     | .728              | 2.12207                    |
| a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan |                   |          |                   |                            |

| ANOVA <sup>a</sup>                            |            |                |    |             |         |                   |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model   |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1   | Regression | 594.428        | 1  | 594.428     | 132.002 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 216.152        | 48 | 4.503       |         |                   |
|   | Total      | 810.580        | 49 |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: kepuasan nasabah       |            |                |    |             |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan |            |                |    |             |         |                   |

| Coefficients <sup>a</sup>               |                    |                             |            |                           |        |      |
|---|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                                   |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|   |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                                       | (Constant)         | 2.803                       | 3.531      |                           | .794   | .431 |
|   | kualitas pelayanan | .608                        | .053       | .856                      | 11.489 | .000 |
| a. Dependent Variable: kepuasan nasabah |                    |                             |            |                           |        |      |



## Curriculum Vitae (Daftar Riwayat Hidup)

### Data Diri:

Nama : Wiwit Alawiyah  
Tempat, tanggal lahir : Lebak, 12 Februari 2000  
Alamat : Kp. Kumpai RT01/RW03 Ds. Maraya Kec. Sajira  
Lebak-Banten  
Ayah : Mumuh Mukhtar Sodik  
Ibu : Masturoh  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Email : [wiwitallawiyah@gmail.com](mailto:wiwitallawiyah@gmail.com)  
No. Handphone : 081291489760

### Riwayat Pendidikan:

SDN 1 Maraya : 2006 - 2012  
SMP Nurul Madany : 2012 - 2015  
SMA Nurul Madany : 2015 - 2018  
Univ. Muhammadiyah Jakarta : 2018 - 2022