

**” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PEGADAIAN
UNIT PELAYANAN SYARIAH
UNTUNG SUROPATI PASURUAN”**

SKRIPSI

**OLEH
AMELIATUS SA’DIYAH
NIM 201586290003**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2019**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PEGADAIAN
UNIT PELAYANAN SYARIAH UNTUNG SUROPATI
PASURUAN”**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Yudharta Pasuruan
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan perogram Sarjana

**OLEH
AMELIATUS SA'DIYAH
NIM 201586290003**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2019**



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh **Ameliatus Sa'diyah** ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

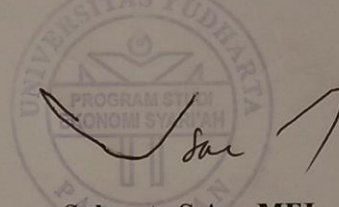
Pasuruan, 18 Juni 2019

Pembimbing I

Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



Abdillah Mundir, SE., MM
NIP.Y: 0860902082



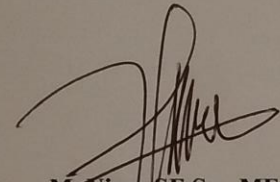
Sukamto, S.Ag., MEI
NIP.Y: 0860905063

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh **Ameliatus Sa'diyah** ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Juli 2019

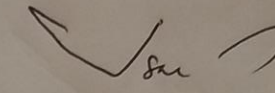
DEWAN PENGUJI

Penguji I



M. Nizar SE.Sy., MEI
NIP. Y: 0861109092

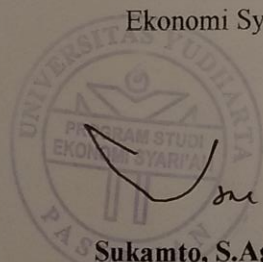
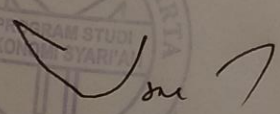
Penguji II



Sukamto, S.Ag., MEI
NIP. Y: 0860905063

Mengetahui,

Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



Sukamto, S.Ag., MEI
NIP. Y: 0860905063

Dekan
Fakultas Agama Islam



Asrul Anan, S.Ag., M.Pd I
NIP. Y: 0860305038

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ameliatus Sa'diyah
NIM : 201586290003
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 18 Juli 2019



ABSTRAK

AMELIATUS SA'DIYAH: 2015.86.29.00.03. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Untung Suropati Pasuruan. Program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.

Dosen Pembimbing **Abdillah Mundir, SE.MM**

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Gadai Emas

Peneliti ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh adanya Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada pegadaian unit pelayanan syariah untung duropati pasuruan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif, dimana data yang diperoleh merupakan data primer seperti menyebarkan kuesioner atau angket kepada 100 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Pengujian statistik yang digunakan adalah model regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa : Variabel Kualitas Pelayanan sebagian besar dijawab setuju, sangat setuju dan sebagian kecil memilih netral. Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis pada penelitian ini juga menunjukkan besarnya dukungan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *syariah compliance* yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,481. Hal ini berarti variabel dari Kualitas Pelayanan tersebut secara simultan (bersama-sama) memberikan dukungan sebesar 48% sedangkan sisanya sebesar 52% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

AMELIATUS SA'DIYAH: 2015.86.29.00.03. The Influence of Service Quality on Gold Pawn Customer Satisfaction at Pawnshop Sharia Service Units Suropati Pasuruan. Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Yudharta Pasuruan University.

Advisor Lecturer **Abdillah Mundir, SE.MM**

Keywords: Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Gold Pawn

This researcher is to find out how much influence the Quality of Service has on the satisfaction of gold pawn customers at sharia service unit pawnshops for pasuruan duropathy.

The method used in this study is a quantitative method with a descriptive problem formulation approach, where the data obtained is primary data such as distributing questionnaires or questionnaires to 100 respondents as samples in this study. Testing the statistics used is a simple linear regression model.

Based on the results of the study, that: Service Quality Variables are mostly answered agree, strongly agree and a small number choose neutral. Based on the results of the study there is a simultaneous (joint) influence between tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and shariah compliance towards customer satisfaction. The results of the analysis in this study also show the magnitude of the support of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and sharia compliance variables shown from the R Square value of 0.481. This means that the variables of Service Quality simultaneously (together) provide support for 48% while the remaining 52% is influenced by other variables not examined in this study.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Untung Suropati Pasuruan”**

Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan.

Sholawat dan salam terlimpah selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan (*Uswatun Hasanah*) yang telah menebarkan risalah kebenaran dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, Alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan moril maupun materil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bahruddin selaku guru besar kami, yang selalu memberi kami inspirasi, semoga beliau tetap dalam keadaan sehat wal-afiat dan selalu membimbing kami kepada kebaikan.
2. Kedua orang tuaku Ayah (Riyanto) dan Ibu (Wiji Rahayu) beserta adikku (I'in Ainur rohma) yang selalu memberikan dukungan serta do'a restu sepanjang hari kepadaku dalam menimba ilmu.
3. Rektor Universitas Yudharta Pasuruan Bapak Dr. H. Saifullah, M.HI beserta seluruh staff Fakultas Agama Islam Univesitas Yudharta Pasuruan atas pelayanan dan binaan selama ini.
4. Bapak Asrul Anan, S.Ag., M.PdI selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang senantiasa selalu memberikan dukungan.

5. Bapak Sukamto, MEI selaku Kaprodi Ekonomi Syariah yang senantiasa membimbing selama proses belajar di Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Abdillah Mundir, SE.MM, dosen pembimbing yang telah sudi membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa kuliah.
8. Bapak Nur Wahyudi selaku Brand Manager Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Untung Suropati Pasuruan beserta staf-staf nya yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian dan mengambil beberapa data yang dibutuhkan.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa ekonomi syariah, khususnya angkatan 2015.
10. Dan semua pihak yang tidak mungkin dapat kami sebutkan satu persatu dengan segala kerendahan hati, kami hanya bisa berdo'a semoga senantiasa berada dalam lindungan kebesaran dan mendapat ridho dari Allah SWT.

Pasuruan, 18 Juli 2019

Penulis

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sudah berperan dalam hidupku:

- Karya ini saya persembahkan teruntuk kedua Malaikat yakni kedua orang tua ku yang sangat berarti dalam hidupku yang tiada pernah letih mendo'akan anak-anak nya dan selalu memberikan semangat serta dukungan dengan penuh kasih sayang. Semua jerih payah dan kerja keras Ayah dan Ibu tiada mungkin terbalaskan. Semoga Allah selalu mencurahkan rahmat dan ridho-Nya kepada kalian.
Barakallahulakum **(Ayah Riyanto & Ibu wiji Rahayu)**
Pemilik keikhlasan dan kesabaran dalam membesarkan dan membimbing anak pertamanya.

- Untuk adikku, serta keluarga besarku yang selalu mendukung dan memberi semangat untukku. I'in Ainur Rohmah, Mbah Supinah Mbah Marda'i, Mbak Chusnul Khotimah, Lek Subakri, M. Ghufron, Lek hasan, Mbak Muna, Mas Saiful, Neng I'in, Safa, Zidan, Aril Yang selalu menyupport dikala adiknya sedang mengerjakan dan menjalankan segala hal, terima kasih menjadi kakak sekaligus keluarga yang luar biasa.

- Spesial buat seseorang direlung hati yang selalu kusebut dalam setiap doaku **(Afandi Jaelani)** Terima kasih atas segala bantuan, dukungan dan juga menjadi pelipur lara hatiku yang selalu menghibur dan menyemangatiku dalam keadaan terjatuh.

I AM NOT ANYTHING WITHOUT ALL

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

(An-Nisa ayat 29)

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER DALAM	ii
GAMBAR LOGO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Hipotesis Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Definisi Istilah	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka Teoritis	15
1. kualitas pelayanan	18
a. Pengertian kualitas Pelayanan	18
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2. kepuasan pelanggan	24
a. konsep dan definisi kepuasan pelanggan	24
b. pengukuran kepuasan pelanggan	27
c. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	37
D. Gadai Emas	39
1. Pengertian Gadai Emas	39
2. Dasar Hukum Gadai	40
E. Kerangka Konseptual	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	42
D. Variabel Penelitian	43
E. Sumber Data	44
F. Instrumen Penelitian	45
G. Pengumpulan Data	46
H. Analisis Data	48
1. Uji Validitas dan Reabilitas	49
2. Uji Asumsi Klasik	51

3. Uji Hipotesis	53
------------------------	----

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS

A. Ruang Lingkup Perusahaan	57
B. Gambaran Umum Responden	70
C. Uji Instrumen	73
D. Uji Asumsi Klasik	75
E. Deskripsi Frekuensi Variabel	79
F. Pengujian Hipotesis	95
G. Uji koefisien Determinan	102
H. Hasil Analisis Regresi Linear sederhana	103

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	106
B. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	106
C. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	107
D. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	107
E. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	108
F. Pengaruh <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	108
G. Pengaruh <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah ..	109

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia	71
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status	72
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.8	Hasil Uji Linearitas	78
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Tangibles</i>	80
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i>	82
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	84
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i>	86
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Empathy</i>	88
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Syariah Compliance</i>	91
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Tangibles</i>	96
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Reliability</i>	97
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Responsiveness</i>	97
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Assurance</i>	98
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Empathy</i>	99
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Syariah Compliance</i>	100
Tabel 4.22	Hasil Uji Simultan	101
Tabel 4.23	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	76
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Data Responden
- Lampiran 3: Data Responden
- Lampiran 4: Jawaban Responden
- Lampiran 5: Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7: Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 8: Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 9: Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 10: Dokumentasi
- Lampiran 11 : Riwayat hidup