

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (UNIT PEGADAIAN SYARIAH GOBAH PEKANBARU)

*Disusun Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial*



OLEH :

**ELING PURNAMA SARI
NPM. 150314009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TALUK KUANTAN
1441 H/2020 M**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

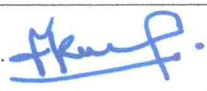
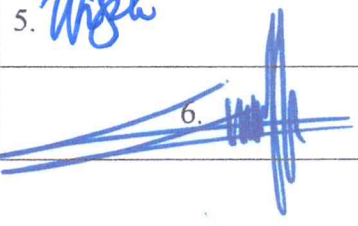
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(UNIT PEGADAIAN SYARIAH GOBAH)**

Disusun dan diajukan Oleh:

**ELING PURNAMA SARI
NPM: 150314009**

Telah dipertahankan dalam Siding Ujian Skripsi
Pada Tanggal 26 Februari 2020 dan dinyatakan Memenuhi Syarat

Menyetujui
Dewan Sidang Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Zul Ammar, SE., ME	Ketua	1. 
2	H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh	Sekretaris	2. 
3	Dian Meliza, S.HI., MA	Anggota / Pembimbing 1	3. 
4	Meri Yuliani, SE.Sy, ME.Sy	Anggota / Pembimbing 2	4. 
5	Wigati Iswandhiari, ST., MM	Anggota /Penguji 1	5. 
6	Alek Saputra, S.Sy, ME	Anggota /Penguji 2	6. 

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial



**ZulAmmar, SE., ME
NIDN. 1020088401**

Ketua
Prodi Perbankan Syariah



**Meri Yuliani, SE.Sy ME.Sy
NIDN. 1004079103**

**LEMBAR PERSETUJUAN
UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(UNIT PEGADAIAN SYARIAH GOBAH)**

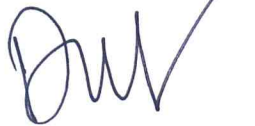
Disusun dan diajukan oleh:

**ELING PURNAMA SARI
NPM: 150314009**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

Teluk Kuantan, 22 Februari 2020

PEMBIMBING I



Dian Meliza, S.HI, MA
NIDN. 1019038401

PEMBIMBING II



Meri Yuliani, SE.Sy ME.Sy
NIDN. 1004079103

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan
Syariah
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



Meri Yuliani, SE.Sy ME.Sy
NIDN. 1004079103

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ELING PURNAMA SARI

NPM : 150314009

Program Studi : Perbankan syariah

Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini Menyatakan dengan Sebenar-benarnya bahwa Skripsi Yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN (UNIT PEGADAIAN SYARIAH GOBAH PEKANBARU)

Adalah Karya Ilmiah saya sendiri dan sepanjang Sepengetahuan saya didalam naskah Skripsi Ini tidak terdapat Karya Ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Akademik disuatu perguruan tinggi,dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali secara tertulis dikutip dalam Naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur plagiat. Saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Teluk kuantan 20 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



ELING PURNAMA SARI

NPM. 150314009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT penulis limpahkan atas kehadiratnya yang menjadikan dunia ini sebagai tempat persinggahan dan ilmu sebagai bekalnya, penulis persembahkan rasa syukur sehingga dengan rahmat dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam tetap tercurahkan kepada junjungan alam nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan menjadi alam yang berilmu pengetahuan sebagaimana yang kita rasakan pada sekarang ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran dan motivasi yang begitu besar dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM sebagai rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak Zul Ammar SE, ME selaku dekan fakultas ilmu sosial. Fakultas Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani SE, Sy., ME, Sy selaku ketua jurusan Perbankan Syariah dan Sekaligus Pembimbing II yang telah menyetujui Permohonan Skripsi.
4. Ibu Dian Meliza S.HI, MA selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu penguji yang telah memberi kritik saran sehingga skripsi ini lebih baik.
6. Bapak Riza Syahputra selaku pimpinan pegadaian syariah Gobah Pekanbaru, Wenny Afriyana dan Novi Indriani yang sudah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayahanda Jiran dan Ibunda Jumiati atas limpahan doa dan kasih sayang, pengorbanan, ketabahan, dan kegigihan, telah

mendidik dan memberikan semangat kepada penulis dalam membina ilmu sampai keperguruan tinggi.

8. Untuk seluruh keluarga besar atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis menyelesaikan pendidikan ini.
9. Untuk orang spesial boris oscar yang telah memberikan support dan menyemangati saya untuk menyelesaikan study ini.
10. Sahabat seperjuangan prodi perbankan syariah terimakasih atas solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari hari semasa kuliah lebih berarti.

Harapan dan do'a Penulis semoga amal dan jasa baik dari semua pihak dibalas oleh allah swt dengan pahala yang berlipat ganda dan diberikan kemudahan dalam segala hal. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. karena itu, Penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin

Teluk Kuantan, 10 Februari 2020

Penulis

Eling Purnama Sari

NPM. 150314009

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Unit Pegadaian Syariah Gobah)

Eing Purnama Sari
Dian Meliza S.Hi,MA
Meri Yuliani SE.Sy.,ME.Sy

Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ilmu sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Dosen Fakultas Ilmu sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Unit pegadaian syariah Gobah pekanbaru. Penelitian ini bertujuan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian syariah Gobah pekanbaru.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang kan diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah cabang pegadaian syariah Gobah pekanbaru sedangkan subjeknya adalah nasabah pegadaian syariah Gobah Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, metode gresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 21.dalam penelitian ini menggunakan dua Variabel independen yaitu kualitas pelayanan(X) dan variabel indepneden yaitu Kepuasan nasabah (Y).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari uji t yang dilakukan pada persamaan regresi linier sederhana yaitu sebesar 3.420 yang artinya $t_{hitung} > \text{dari tabel } (3.420 > 2.020)$ dengan tingkat signifikan $(0,004 < 0,005)$.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Investigated The Effect Of Service Quality Toward Costumer's (Unit Pegadaian Syariah Gobah)

**Eing Purnama Sari
Dian Meliza S.Hi,MA
Meri Yuliani SE.Sy.,ME.Sy**

This research Was Conducted at Unit pegadaian syariah Gobah Pekanbaru. This research aim to investigated the effect of srvice quality toward costumer's at Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

The desaign of this research is descriptive research, with qudtitative approach. This is a fieldnresearch who directy investigated to the object of the research. The object of this research is Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru, while the object of this research is costumers Pegadaian Syariah Gobah pekanbaru, the data of this research was collected by Obsevation, interview, dokumentation, and questionnaire. The data analysis of this research by using linier regression with SPSS 21.0 windows program. There are two varrables in this research, they are service quality as independent variable (X) and costumers satisfaction as dependent variable (Y).

The result of this research showed that there are positiveand significant effect between service qualityand costumers satisficant at Pegadaian Syariah Gobah pekanbaru. It was indicated by Ttabel value of 3.420 which means the tubular count ($3.420 > 2.020$) with a significant level ($0.004 < 0.005$).

Keyword : Quality, service, costumers satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Tentang Produk Emas Logam Mulia	22
2.3 Penelitian Yang Relevan	31
2.4 Definisi Operasional	34
2.5 Kerangka Pemikiran	36

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	38
--------------------------------	----

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Analisa Data	44
 BAB IV : PENYAJIAN DATA	
4.1 Gambaran umum Perusahaan	45
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	59
4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Jual Beli Dalam Produk Tabungan Emas Dan Logam Mulia	72
 BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian UPC Sei Jering Teluk Kuantan.....	5
Tabel 2.1 Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.3 Usia Responden.....	61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Untuk Minat Jual Beli Emas Mulia Produk Investasi Yang Aman Dalam Bentuk Yang Aman	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Untuk Minat Jual Beli Emas Mulia Terjamin Kualitas Emas	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Untuk Tingkat Perhatian Masyarakat Terhadap Tabungan Emas Logam Mulia Terhadap Masyarakat Itu Sendiri	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Untuk Tingkat Tanggapan Kebijakan Dari Pegadaian Pemberitahuan Tabungan Kepada Masyarakat	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Pencapaian Tabungan Emas Logam Mulia Di Pegadaian Sei Jering	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pandangan Islam Terhadap Tabungan Emas Logam Mulia	67
Tabel 4.10 Tanggapan Responden dampak baik adanya produk tabungan emas logam mulia di pegadaian sei jering	68
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tingkat Terjalannya Petugas Pegadaian Sei Jering Terhadap Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi	69

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Pengaruh Pelayanan Terhadap Masyarakat	
Yang Ingin Menabung Emas Logam Mulia.....	70
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Harga Emas Mempengaruhi Minat Masyarakat	
Membuat Tabungan Emas Logam Mulia.....	71
Tabel 4.14 Hasil Dari Keseluruhan Tanggapan Responden Terhadap Minat Jual	
Beli Masyarakat Dalam Produk Tabungan Emas Logam Mulia Di	
Masyarakat Sei Jering Teluk Kuantan	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi pesaing bisnis menjadi semakin sangat maju, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi pesaing yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan / nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani. tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan (Kasmir,2007:15).

Menurut Pandi Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

menurut penulis apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau tribut pada produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui factor faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta atau pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), Assurance (jaminan), Tangible (buktifikik), Empathy (empati), dan Responsiveness (cepat tanggap).

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah lembaga keuangan non bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan .kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan

mengonsumsi produk atau jasa tersebut. membangun persekutuan antara perusahaan dan konsumen didasarnya pada kerjasama dengan pelanggan untuk mencapai tujuan bersama, yaitu melayani konsumen secara baik.

(M. NurRianto Al Arif ,2012:189).

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah akan berdampak positif pada kesetiaan nasabah terhadap perusahaan. Kesetiaan nasabah adalah bukti nyata dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

Berdasarkan Pengamatan awal, Penulis melakukan observasi di Unit pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru Penulis mengamati bahwa pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Gobah termasuk lambat dan kurang tepat dalam melayani nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap 1 orang narasumber, mengenai pelayanan di Unit Pegadaian syariah gobah Pekanbaru. (Rosni, 5 April 2019), Beliau merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pegadaian ini karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan tepat pada saat proses transaksi yang dilakukan sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Namun pengamatan Awal yang dilakukan berbeda dengan data dibawah ini, data dibawah ini menunjukkan peningkatan tiap tahun sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah

TAHUN	NASABAH
2016	6202
2017	6152
2018	7319

Sumber : Ups Gobah 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Unit pegadaian syariah gobah Pekanbaru mengalami peningkatan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2016 hingga tahun 2017 sebanyak 50 orang, selanjutnya pada tahun 2017 hingga tahun 2018 baru mengalami peningkatan yaitu sebanyak 1167 orang.

Standar operasional pelayanan itu terdiri dari senyum, sapa salam masing masing memiliki standar yang berbeda beda. misalkan ada nasabah yang bertanya bagaimana kita menjawabnya dan dan bagaimana mimik wajah kita dengan tersenyum dan harus seperti apa itu semua udah ada standarnya.

Standar di UPS Gobah semua sama seperti dipegadaian lainnya, untuk pelayanan di CS seperti kasir dan penaksir misalnya dalam pembukaan tabungan emas dipergunakan maksimal 30 menit sedangkan pelayanan transaksi lainnya lebih kurang 5 menit.

Tujuan dari SOP yaitu sebagai pedoman, bekerja agar dalam melakukan pekerjaan tidak asal asalan tetapi sesuai dengan standar operasional yang sudah ada. Manfaat dengan adanya SOP yaitu pekerjaan yang kita lakukan lebih terarah, karena misalnya diperusahaan tidak ada SOP pekerjaan yang kita lakukan

tidak ada aturannya. jadi dengan adanya SOP kita jadi tahu ini boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. (wawancara dengan buk wenni afriyana 5 agustus 2019).

SOP pelayanan di teller pegadaian syariah gobah pekanbaru.

1. Sikap dan perilaku

- a. Ucapkan salam
- b. Selalu murah senyum
- c. Sopan santun dan ramah tamah
- d. Memiliki rasa tanggung jawab

2. Penampilan

- a. Berpenampilan menarik
- b. Selalu mengucapkan salam
- c. Berperilaku yang baik

3. Cara berpakaian

- a. Harus berpakaian dinas
- b. Menggunakan pakaian yang rapi dan bersih

Maka Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru)”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Terjadinya nasabah yang ngantri menunggu lama.
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah.
4. Upaya yang dilakukan pegawai agar kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Ahmad Yani.

1.2.2 Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah dalam penelitian ini, maka penulis membatasi Permasalahan yakni *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru*

1.2.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Unit pegadaian syariah gobah?
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Unit pegadaian syariah gobah?

1.2.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah UPS gobah.
2. Untuk mengetahui factor factor apa saja yang menentukan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di UPS gobah.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) Perbankan syariah, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi.

2. Bagi Perusahaan,

Untuk Memberikan Masukan, Evaluasi dan pemikiran bagi Pegadaian Syariah gobah Khususnya yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Lembaga akademis

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis dan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Unit pegadaian syariah gobah.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai tambahan kepada masyarakat umum mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Gobah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk atau jasa yang diperhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. (Muhammad Adam, 2015 : 10).

2.1.2 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pengertian Kualitas lebih luas dikatakan oleh Davidow dan Uttal (1989:19) yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi Kepuasan pelanggan.

Kotler (1997:49) mengatakan bahwa Kualitas adalah keseluruhan ciri pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada Kepuasan pelanggan.

2.1.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu lebih dari itu pelanggan akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi perusahaan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut (Kasmir, 2017:64)

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama pelayanan yang baik dipengaruhi oleh faktor

manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani pelanggan secara cepat tepat dan sempurna. Disamping itu harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah tamah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. (Kasmir,2017:67)

2.1.4 Karakteristik Pelayanan

Produk pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (Fisik),yaitu:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud).

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan kepuasan dan kenyamanan.

b. *Unstorability* (Tidak Dapat Disimpan).

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

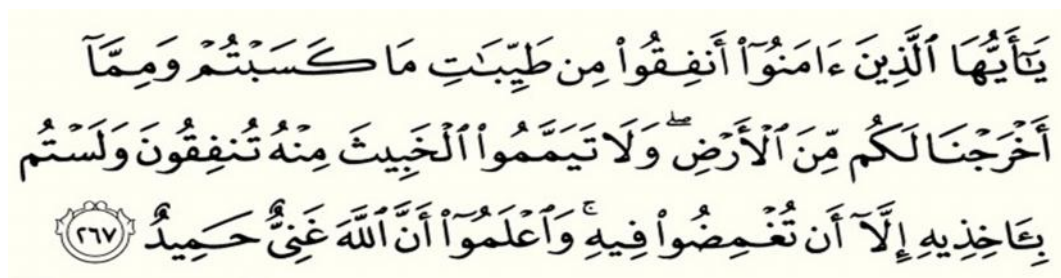
c. *Customization* (Kustomisasi).

Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk jasa bagaimanapun juga tidak ada yang benar-benar mirip antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, untuk memahami sektor ini ada beberapa cara pengklasifikasikan produk jasa ini.

2.1.5 Konsep Pelayanan Dalam Islam

Salah satu cara utama membedakan sebuah perusahaan dengan lembaga adalah memberikan dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sasaran. Ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut kemulut dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa. Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, mereka membingungkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dan usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan buruk atau tidak berkualitas, melainkan berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:



Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

2.1.6 Pengertian Kepuasan

Menurut philip kolter bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Menurut Engel kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (M. Nur Rianto Alarif, 2012 : 193)

Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan menurut parasuraman, Zeithaml and Barry Dalam Tjiptono (2012:32) adalah:

1. *Tangible* (Berwujud)

Yaitu Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran ,komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Yang indikatornya sebagai berikut:

- a. Penampilan petugas/ Aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplina petugas dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Yang indikatornya sebagai berikut:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan teknologi
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- e. Kemampuan petugas dalam melaksanakan tindakan bebas dari kesalahan

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu ketanggapan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat serta tanggap dalam keinginan konsumen.

Terdiri dari indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelanggan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

Terdiri dari indikator sebagai berikut:

- a. Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memiliki kompetensi sesuai bidang yang menjadi tugasnya

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen .

Terdiri dari indikator sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- c. Petugas melayani dengan sikap ramah
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)
- e. Petuags melayani dan menghargai setia pelanggan

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

1. Material

- a. Gedung yang megah
- b. Lay out ruang yang tertata rapi
- c. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
- d. Ruang toilet yang bersih
- e. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
- f. Penampilan pegawai yang baik
- g. Sarana dan prasarana yang lengkap

2. Immaterial

- a. Ramah, sopan, tanggap dan akrab
- b. Pelayanan yang hangat
- c. Merasa dihormati atau dihargai
- d. Merasa sangat senang dan puas.

2.1.7 Pengertian Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan dilembaga keuangan atau pegadaian. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan pegadaian. (M. Nur Rianto Alarif, 2012 : 189).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Pegadaian Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa gadai syariah dan atau Unit Usaha Syariah.

1. Nasabah gadai adalah nasabah yang menempatkan barang atau assetnya dipegadaian dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk gadai berdasarkan akad antara pegadaian syariah dan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah penerima fasilitas adalah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah.

2.1.8 Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan sebagai berikut:

1. Mengucapkan Salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore Bapak, Ibu atau Adik.

2. Mempersilahkan Tamu

setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan.

3. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

Setelah dipersilahkan duduk, barulah karyawan bertanya tentang maksud kedatangan nasabah atau keperluannya secara ramah, sopan dan lemah lembut.

4. Bila Ingin Menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu menyuruh nasabah, mulailah dengan mengucapkan kata “Tolong” atau “Maaf”.

5. Pada Saat Urusan Selesai

Ucapkan kata terima kasih kepada pelanggan yang telah selesai dilayani. Misalnya “Terima kasih Pak/Bu ada lagi yang bisa kami bantu”.(Kasmir, 2017:117-118)

2.2 Pegadaian

2.2.1 Sejarah pegadaian

Sejarah pegadaian dimulai pada saat pemerintahan penjajahan belanda (VOC) Mendirikan bank van leening,yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai lembaga ini didirikan diBatavia pada tanggal 20 agustus 1746. masyarakat di indonesia ratusan tahun yang lalu sudah melakukan transaksi hutang dengan jaminan barang tidak bergerak berupa tanah atau melaksanakan gadai tanah di beberapa daerah melakukan gadai tanah sudah terbiasa dilakukan oleh masyarakatnya dengan berdasarkan hukum adat yang berlaku dan sedikit berbeda dengan sejarah pegadaian yang disahkan oleh pemerintah.

Tujuan utama adanya pegadaian sebagai lembaga keuangan bukan bank adalah upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam meminjam yang tidak diinginkan seperti ijon rentenir atau pihak lain yang memberikan pinjaman tidak wajar dengan bunga yang sangat tinggi dan merugikan rakyat kecil. Saat ini sesuai perkembangan waktu, pegadaian dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat tidak hanya melayani kredit gadai saja, tetapi juga jasa keuangan lain, seperti kredit berbasis fidusia, pembiayaan kredit emas dan jasa finansial lainnya

Seiring berjalannya waktu, pegadaian milik pemerintah semakin berkembang dengan baik sehingga pemerintah Hindia Belanda baik sehingga pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan peraturan monopoli sanksi terhadap pelanggaran peraturan monopoli pun diatur oleh pihak pemerintah Hindia Belanda dalam kitab undang-undang hukum pidana yang tercantum dalam pasal 509 dan Staatsblad No. 266 tahun 1930.

Kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi perusahaan jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/20000 berubah lagi menjadi perusahaan umum (PERUM). Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum pegadaian berubah menjadi perusahaan perseroan (persero).

Kegiatan umum yang dilakukan PT pegadaian saat ini adalah melakukan aktivitas pembiayaan seperti kredit gadai serta menawarkan produk berupa sejumlah jasa non gadai seperti penitipan barang, penaksiran nilai barang, dan

gold counter, namun tetap dalam pengertian pegadaian yang sebenarnya. (sejarah statistik indonesia,yayasan obor indonesia,jakarta 2015)

2.2.2 Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah adalah lembaga yang menaungi kegiatan gadai syariah (Rahn) yaitu menahan salah satu harta dari sipeminjam yang diperlakukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.dalam gadai syariah ini barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. (Antonio: 2001)

2.2.3 Fungsi dan Peran Pegadaian Syariah

Fungsi Pegadaian sebagai berikut:

- a. Menciptakan dan mengembangkan usaha usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun kepada masyarakat.
- b. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah,cepat ,aman dan hemat.
- c. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
- d. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian

Peran pegadaian sebagai berikut:

- a. Ikut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pembangunan nasional pada umumnya penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.

- b. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat oleh pinjaman dengan pembiayaan bebas bunga.

(<https://www.pelajaran.id>)

2.2.4 Karakteristik Pegadaian syariah

Pegadaian syariah bukan hanya sekedar lembaga keuangan yang bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan secara fundamental terdapat beberapa karakteristik pegadaian syariah (Soemitra,2009:67)

1. Penghapusan riba
2. Pelayanan kepentingan publik dan merealisasikan sasaran susio ekonomi islam.
3. Pegadaian syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari lembaga keuangan komersil dan lembaga keuangan investasi.
4. Pegadaian syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal ,karena pegadaian syariah menerapkan profil and loss sharing dalam konsinyasi, ventura, bisnis atau industri.
5. Bagi hasil cenderung mempererat hubungann antara pegadaian syariah dengan nasabah
6. Kerangka yang dibangun dalam membantu perusahaan dalam mengatasi kesulitan liquiditasnya dengan memanfaatkan instrumen bank pasar uang antar pegadaian syariah dan instrumen pegadaian syariah berbasis syariah.

2.3 Penelitian Yang Relevan

Sebelum penulis lebih lanjut membahas tentang Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Unit Pegadaian Syariah gobah Pekanbaru, Penulis dengan segala kemampuan yang ada berusaha menelusuri dan menelaah beberapa buku atau karya ilmiah lain yang dapat dijadikan referensi, sumber, acuan, dan perbandingan dalam penelitian ini Antara lain :

1. Sely pratama dengan judul “Pengaruh kualitas produk, brand image dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian syariah cabang majapahit semarang”. Hasil dari penelitian ini bahwa atribut dari kualitas pelayanan dianggap penting dalam menentukan kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang majapahit semarang hasil hipotesis menunjukkan bahwa nilai hitung untuk kualitas layanan adalah 2,709 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,008, sedangkan pada taraf signifikansi sebesar 97 diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985 sehingga nilai t hitung $2,709 > t \text{ tabel } 1,985$. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah .sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima.artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.karena pelayanan yang baik akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah, skripsi IAIN salatiga. (<https://iansalatiga.ac.id>, di akses 3 mei 2019 Pukul 13:00)

2. Abdul rozak dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai (Studi kasus pegadaian syariah cabang

cikarang). Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t statistik sebesar 4438 yang nilai nya lebih besardari t tabel sebesar 2011 sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima,dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan keputusan nasabah

Terdapat hubungan yang signifiakan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pegadaian syariah cabang cikarang berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan SPSS versi 20 diperoleh koefisien korelasi R adalah sebesar 0,539,menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas(kualitas pelayanan)terhadap variabel terikat sebesar 53,9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50-0.699(korelasi cukup)dan koefisien detrminasi sebesar 0.291 berarti bahwa variasi dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan sebesar 29.1. (Abdul rozak dengan judul ‘pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai(Studi kasus pegadaian syariah cabang cikarang 2016,skripsi IAIN sultan maulana hasanudin). (<https://walinsongo.ac.id>,di akses 3 mei 2019 Pukul 13:00)

2.4 Definisi Operasional

Definisi oprasional adalah untuk menjabarkan teori-teori dalam bentuk kongkrit agar mudah untuk dipahami.Untuk itu yang menjadi definisi oprasional sebagai indikator dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pegadaian syariah Gobah). Peneliti memilih menggunakan 5 dimensi pengukuran yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

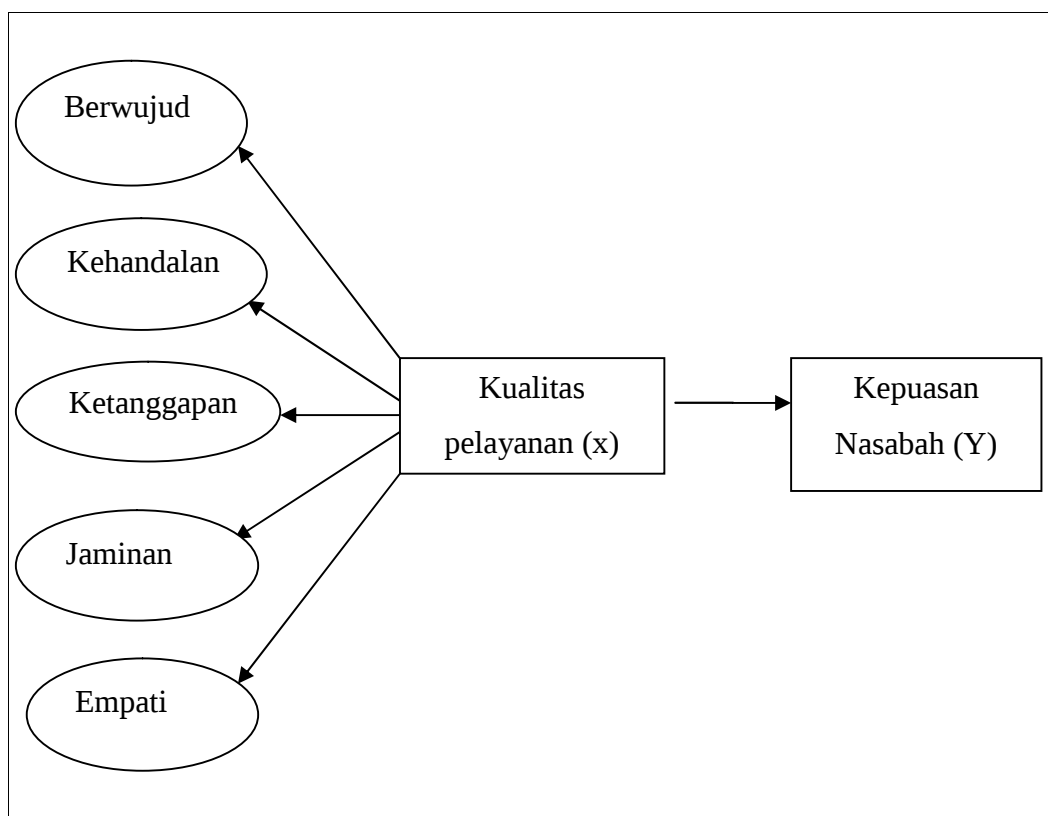
Tabel 2.1
Devini Variabel Dan Indikatornya

No	PELAYANAN	KEPUASAN
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1.1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan nasabah. 1.2. Tempat parkir yang luas dan aman.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Mampu memberikan Informasi kepada nasabah dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. 2. Pegawai mampu memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah.
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Pegawai berdiri menyambut nasabah senyum dan memberikan salam. 2. Melayani nasabah dengan tepat waktu.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Sistem keamanan pegadaian sangat baik 2. Pegawai memberikan jaminan data nasabah.
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Pegawai menghargai dan mendahulukan kepentingan nasabah. 2. Pegawai melayani tanpa membedakan nasabah.

2.5 Kerangka Berfikir

Perusahaan dalam hal ini adalah lembaga keuangan non bank(pegadaian) harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh peran nasabah, agar nasabah dapat merasa puas. Untuk itulah, perusahaan perlu menilai apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible* (berwujud) *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (ketanggapan) *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kelima dimensi itulah yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang berupa angka. Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang menjadi objek peneliti adalah nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. Penelitian ini mempunyai fungsi yaitu untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan nasabah di Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

3.2 Tempat dan Waktu

Penelitian ini berlokasi pada Unit pegadaian syariah gobah Pekanbaru yang terletak di Jl. Ledjen.S Parman Pekanbaru

3.3 Subjek dan Objek penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek adalah orang atau benda yang diamati dalam rangka pembuntutan sebagai sasaran. Adapun subjek dari penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. (sugiono, 2018:117)

b. Objek penelitian

Objek adalah benda, hal dan lain sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti, diperhatikan, dan sebagainya. Dari penelitian yang menjadi Objek adalah Pengaruh Kualitas pelayanan. (sugiono, 2018:117)

3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (sugiyono, 2018:117)

Obyek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru berjumlah 7319 sampai tahun 2018.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* karna pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karna kesalahan

pengambilan sampel yang masih di tolelir yaitu (15 %),

jika diketahui populasi pegadaian syariah Gobah sebanyak 7319 nasabah,

maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{7319}{1 + 7319(0,15)^2}$$

$$n = \frac{7319}{1 + 164.6775}$$

$$n = \frac{7319}{165.6775}$$

$$n = 44,17$$

$$n = 44,17$$

$$n = 44,17$$

$$n = 44,17$$

$$n = 44,17$$

$$n = 44,17$$

Dari perhitungan rumus diatas besaran sampel sebesar 44.17 dan

dibulatkan menjadi sebanyak 44 responden. (Sugiyono, 2016 : 80-81).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliable. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Pada teknik ini mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru dalam setiap transaksinya.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti. Dalam hal ini untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana cara Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta apa kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah UPS Gobah Pekanbaru Dengan cara meminta keterangan.

3. Kuesioner

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembaran pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada para responden yakni nasabah Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

Bertanya kepada subjek penelitian, kemudian para subjek tersebut dapat memberikan keterangan dan jawaban dengan jelas dan baik.

Tabel 1.6

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert:

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

4. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data beberapa catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan data yang digali. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah mengenai gambaran umum lokasi

penelitian (Profil) UPS Gobah, Struktur Organisasi, serta produk dan lain sebagainya yang berkaitan dengan yang diteliti.

3.5 Analisa data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dapat diartikan data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Misalnya data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner nasabah yang telah diolah guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasannasabah pada Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru dengan menggunakan rumus persamaan regresi, sebagai berikut :

$$Y = a + bx + \epsilon$$

keterangan:

Y = Variabel Kepuasan

X = Variabel Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru

Sejarah pegadaian syariah dimulai saat VOC mendirikan bank leening pada tahun 1746 sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Kemudian pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan bank van leening, kepada masyarakat diberikan keleluasan mendirikan usaha pegadaian pemerintah mendirikan lembaga gadai pertama kali di Sukabumi, Jawa Barat dengan nama pegadaian, pada tanggal 1 April 1901 dengan Wolf von Westerode sebagai kepala pegadaian negeri pertama, dengan misi membantu masyarakat dari jeratan para lintah darat melalui pemberian uang pinjaman dengan hukum gadai, selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai ulang tahun pegadaian.

Seiring dengan perkembangan zaman, pegadaian telah beberapa kali berubah status. Pada tahun 1905 pegadaian berbentuk lembaga resmi jawatan, pada tahun 1961 bentuk badan hukum berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah menjadi Perjan. Baru di tahun 1990 dengan lahirnya PP 10/1990 tanggal 10 April 1990 sampai dengan terbitnya PP 103 tahun 2000, pegadaian berstatus sebagai Perusahaan Umum (Perum) yang merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan departemen keuangan RI. Kemudian pada tanggal 1 April 2012 bentuk badan hukum berubah dari Perum ke Perseroan (PT).

Terbentuknya Gadai Syariah pada PT. Pegadaian merupakan proses panjang selama kurang lebih lima tahun, dari tahun 1998 sampai akhirnya terbentuk pada tahun 2003. Awalnya pada tahun 1998 dengan perkembangan bank syariah yang cukup baik dan kemunculan lembaga perekonomian lainnya yang berdasarkan syariah. Bagian penelitian dan pengembangan PT. Pegadaian mengadakan penelitian tentang gadai syariah dan kemungkinan dibukanya pegadaian syariah dengan melakukan studi banding ke Malaysia dengan menjajaki sistem pegadaian yang sudah berkembang di Malaysia, yang selanjutnya diadakan rencana pendirian pegadaian syariah. Namun hasil studi banding yang didapatkan hanya ditumpuk dan dibiarkan karena terhambat oleh permasalahan internal perusahaan.

Unit Pegadaian Syariah Gobah berdiri pada tahun 2009 yang berlokasi di Jl. Ledjen S Parman No. 36 Pekanbaru, Riau.

4.1.1 Visi Dan Misi Pegadian Syariah Gobah Pekanbaru

A. Visi

Visi Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi marker leader dan mikro bisnis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

B. Misi

- 1) Membarikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

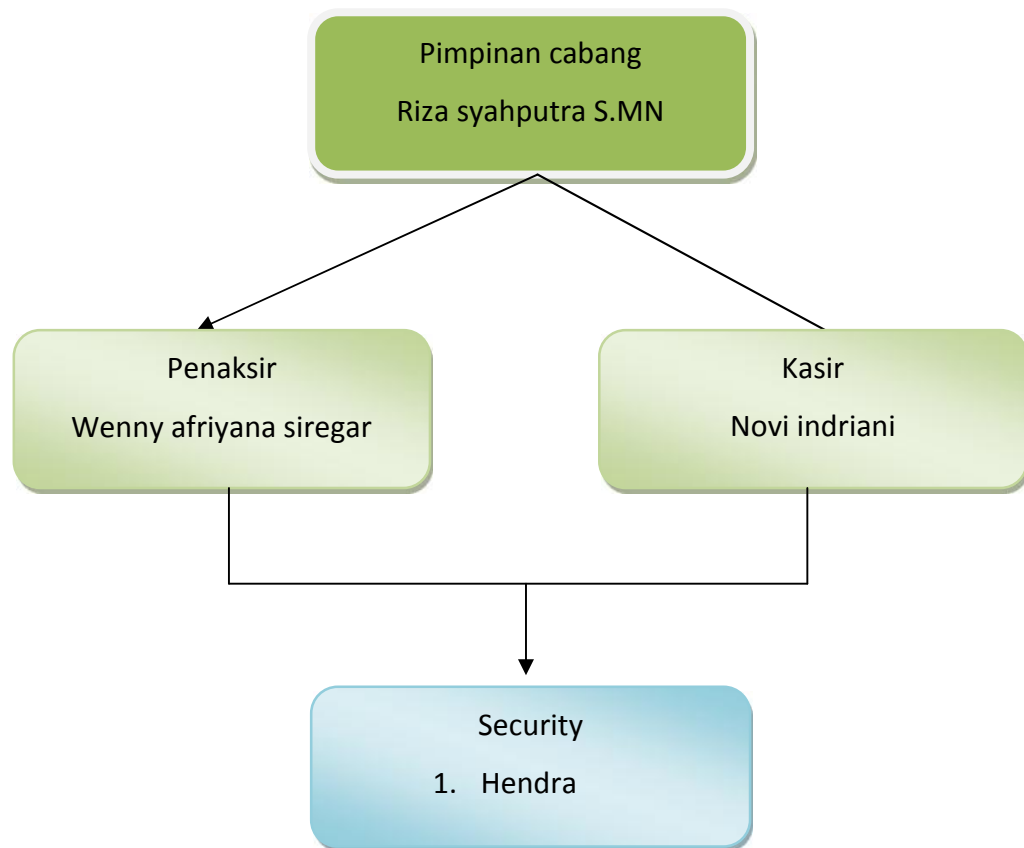
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4.1.2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Gobah

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka usaha dalam menjalankan atau melakukan pekerjaan pekerjaan yang akan dilakukan organisasi dapat dianggap sebagai wadah untuk mencapai tujuan tertentu, mengetahui kedudukan dan wewenang, tugas, dan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pegadaian syariah Gobah sebagai suatu organisasi dala suatu usaha serta kegiatannya telah dirumuskan aturan aturan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap personil maupun bagian bagian yang secara bersama untuk mencapai tujuan yang akan direncanakan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada pegadaian syariah Gobah dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar.4.1
Struktur organisasi Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru



Adapun penjelasan mengenai tugas masing masing bagian dari Struktur Organisasi Pegadaian syariah Gobah sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang bertugas mengelola operasional cabang, yaitu:

- a) menyalurkan uang pinjaman serta hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip prinsip syariah islam.

- b) Pimpinan cabang juga melaksanakan usaha usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.
- c) Membimbing bawahan dalam rangka pembinaan pengamanan
- d) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pekerjaan dan bawahan
- e) Menyelenggarakan penata usaha dan laporan kantor cabang pegadaian syariah dan UPS

2. Penaksir

Penaksir adalah orang yang menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan penaksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

Tugas tugas penaksir:

- a. Memberikan pelayanan kepada rahin dengan cepat, mudah dan aman
- b. Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Memberikan perhitungan kepada pemimpin cabang penggunaan pinjaman gadai olah rahin
- d. Menetapkan biaya administrasi dan jas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.

f. Kasir

Kasir adalah Orang yang bertugas melakukan penerimaan, Penyimpanan dan pemabayaran serta pembuktian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

g. Security dan Keamanan

Keamanan bertugas mengamankan harta perusahaan dan rahin dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

h. Staf/ office boy

Staf bartugas memelihara kebersihan,keindahan,kenyamanan,gedung kerja, mengirim dan mengambil surat atau dokumen untuk menjaga kelancaran, tugas administrasi dan tugas operasioanal kantor cabang.

4.1.3.Aktivitas Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru

Pegadaian syariah merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang jasa keuangan bukan bank dengan kegiatan utamanya menyalurkan pinjaman kepada masyarakat. Selain itu pegadaian juga dibuka dengan maksud untuk melayani dan membantu serta menolong para nasabah yang sedang mengalami kesulitan dalam segi ekonomi yang lemah dengan sistem gadai syariah

4.1 Penyajian Data

Dalam penelitian ini yang dipilih sebagai objek penelitian adalah nasabah.peneliti memilih nasabah karena nasabah diharapkan dapat mengetahui bagaimana sistem pelayanan didalam perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini,peneliti menggunakan 44 orang nasabah sebagai sampel penelitian.

Dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisikan pertanyaan yang berkaitan dengan indikator pelayanan, selain itu responden juga diminta untuk menjawab mengenai data diri nasabah, yang nantinya dibutuhkan dalam penelitian ini.

4.2. Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang diberikan kepada nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru sebanyak 44 orang yaitu sebagai berikut:

a. Jenis kelamin

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent
Laki Laki	17	38.64
Perempuan	27	61.36
Total	44	100

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui Jumlah jenis kelamin responden laki laki adalah 17 orang dengan persentase 38,64% sedangkan jenis kelamin responden perempuan adalah 27 orang dengan persentase

61,36%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Ups gobah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Usia

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Percent
20-30 tahun	26	59.09
30-40 tahun	14	31.82
40-50 tahun	4	9.09
Total	44	100

Sumber: *Data Olahan Angket 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui jumlah responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 26 orang dengan Persentase 59,09% untuk responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 14 orang dengan Persentase 31,82%, Kemudian untuk responden yang berusia 40-50 berjumlah 4 orang dengan Persentase 9,09%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih dominan oleh usia 20-30.

c. Agama

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang agama Responden Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Agama Responden

Agama	Frekuensi	Percent
Islam	40	90.91
Kristen	4	9.09
Total	44	100

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui jumlah mayoritas responden beragama islam sebanyak 40 orang dengan Persentase 90.91%, sedangkan yang beragama kristen berjumlah 4 orang dengan Persentase 9.09%.hal tersebut menunjukkan dalam penelitian ini lebih dominan yang beragama islam.

d. Pekerjaan

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Percent
Wiraswasta	7	15.91
PNS	16	36.36
Wirausaha	10	22.73
IRT	11	25
Total	44	100

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas diketahui bahwa jumlah responden pekerjaan wiraswasta 7 orang dengan persentase 15,91% untuk pekerjaan responden PNS 16 orang dengan Persentase 36,36% untuk pekerjaan responden wirausaha 10 orang dengan persentase 22,73% kemudian untuk pekerjaan responden IRT 11 orang dengan Persentase 25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih dominan pekerjaan PNS.

4.3 Instrumen Penelitian

Untuk menguji instrumen penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS 21.0. berikut hasil pegujiannya yaitu:

.1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode corrected item total correlation dengan taraf signifikan 5% dengan uji satu sisi. Untuk degree of freedom (df) = $n-k$. dalam Penelitian besarnya r hitung dengan tingkat signifikan 5% untuk jumlah responden yang berjumlah 44 orang maka degree of freedom (df) = $44-2 = 42$ adalah sebesar 0,297.

Jika r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Item pertanyaan	Corrected item soal correlation	Rtabel	Keterangan
1	0.254	0.297	Valid
2	0.259	0.297	Valid
3	0.055	0.297	Valid
4	0.206	0.297	Valid
5	0.246	0.297	Valid
6	0.279	0.297	Valid
7	0.289	0.297	Valid
8	0.242	0.297	Valid
9	0.496	0.297	Valid
10	0.281	0.297	Valid

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.5 tersebut dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan yang ada pada kolom corrected item total correlation memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Ada satu nilai ketentuan untuk mengukur realibilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *crobach alpha* $>$ 0,60. Sehingga apabila diperoleh nilai *cornbach alpha* $>$ 0,60 maka dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

N of item	Cronbach Alpha	Keterangan
10 item pertanyaan	0.850	Reliabel
5 Item pertanyaan	0,872	Reliabel

Sumber: Data olahan angket 2020

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai cronbach alpha $> 0,60$.sehingga dapat dinyatakan reliabel.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketdaksamaan varians residual dari stu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedistisitas ini, metode yang menggunakan adalah uji glejser dengan ketentuan jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskadistisitas.

Tabel 4.7
Uji hesteroskedastisitas

Model	Unstandardized coefisients		standardized coefisients	T	Sig
	B	Std error			
1 (contantnt)					
Kualitas	15.788	6.472	.000	000	2.440
pelayanan	.438	.239		000	1.827

Sumber: data olahan angket 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa nilai signifikan variabel independen 2.440 orang berarti lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masalah heteroskadistisitas pada model regresi.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Analaisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized coefisients		standardized coefisients	T	Sig
	B	Std error			
1 (contantnt)					
Kualitas	15.600	6.472		3420	.000
Pelayanan	.017	.239	.023	430	876

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan tabel 4.8 pada kolom B terdapat nilai konstant (a) 15,600 sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (b) adalah 0,017 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y^1 = 15,600 + 0,017X + 6,472$$

1. Adalah sebesar 15,600, ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai $X=0$ dianggap konstant, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 15,600.

2. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b) bernilai positif sebesar 0,017. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,017. Sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,017.
3. Standar eror sebesar 6,472 menunjukkan data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 6,472 dari skala 1. Semakin kecil angka standar eror nya maka kemungkinan penyimpangannya juga akan semakin kecil, artinya data yang diberikan semakin akurat.

5 Pengujian hipotesis

a. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Tabel 4.9
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error Of The estimate
1	0.765	0.745	0.725	2.02

Predictore: (constant) Kualitas , Kepuasan

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 72,5% sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam

penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

b. Uji T Parsial

Uji T Parsial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan sig 0,05 dan $dk = (n-2)$ yaitu $44-2= 42$ sehingga diperoleh ketentuan nilai t_{tabel} sebesar 2,120

Tabel 5.1
Uji t atau Parsial

Model				T	Sig
	B	Std error	Beta		
1 (constant)					
Kualitas	15.600	6.472		3.420	.000
Pelayanan	.017	.239	.023	430	876

Dependen variabel: kepuasan nasabah

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Dari tabel coefisien 5.1 menunjukkan Nilai T_{hitung} sebesar 3,420 yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,420 > 2,120$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Unit pegadaian syariah gobah Pekanbaru. Dengan demikian hipotesis terbukti. yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah gobah pekanbaru. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah maka hal tersebut dapat

mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru,

4.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Keberadaan Suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya rida kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah Pegadaian Syariah.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Maka, suatu perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya agar mampu menciptakan kepuasan para pelanggan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana

Berkaitan dengan (Tangible) bukti langsung dari pegadaian syariah gobah pekanbaru,kenyamanan tempat parkir yang luas dan aman menjadi salah satu bukti langsung pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah, jadi nasabah tidak perlu merasa cemas ketika sedang berhubungan dengan perusahaan,

karena kendaraannya sudah terjaga dengan sangat aman. bukti langsung inilah yang menjadi salah satu hal nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian tersebut.

2. Memberikan informasi dengan tepat dan bertanggung jawab

Berdasarkan dengan (Reability) kehandalan yang diberikan pihak pegadaian syariah Gobah pekanbaru, pegawai memberikan informasi dan memberikan solusi atau keluhan yang diajukan oleh nasabah dengan tepat dan bertanggung jawab. Misalkan saja kasir yang harus senantiasa didepan sehingga keluhan nasabah dapat segera ditangani dan diselesaikan.

3. Melayani dengan tepat waktu

Berdasarkan dengan (resposiveness) daya tanggap didalam pelayanan yang baik itu pegawai harus menyambut nasabah dengan salam dan tersenyum dan kemudian dituntut harus dapat melayani nasabah dengan tepat waktu, tetapi hal tersebut belum dilakukan sepenuhnya oleh pegawai pegadaian, nasabah akan merasa puas jika ia datang disambut dengan senyuman.

4. Keamanan Ketika Bertransaksi

Berdasarkan dengan (Assurance) jaminan yang diberikan, sistem keamanan pegadaian yang sangat baik dan jaminan data atas masing masing nasabah. Dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh perusahaan, nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya karena nasabah tidak perlu merasa cemas karena sudah terjamin keamanan ketika bertransaksi dengan perusahaan tersebut.

5. Tidak Membedakan

Disini nasabah merasa puas ketika pegawai melayani nasabah tanpa membedakan status atau golongan dari nasabah tersebut, semua nasabah yang datang dilayani dengan baik sesuai dengan nomor antrian yang sudah didapatkan.

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memnuhi harapan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang nasabah melainkan persepsi orang yang menerima pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal tersebut terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,420 dengan taraf signifikan 0,000.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah maka hal tersebut dapat mempengaruhi

kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru,

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah dipegadaian Syariah Gobah Pekanbaru menghasilkan kesimpulan yang didasarkan pada Pengaruh bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada dipegadaian syariah semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun. Hal tersebut terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,420 > 2,120$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, Sarana dan prasarana kenyamanan tempat parkir luas dan aman, Memberikan informasi dengan tepat dan bertanggung jawab pegawai memberikan informasi dan solusi atas keluhan keluhan dari nasabah, Melayani dengan tepat waktu pegawai menyambut nasabah dengan ramah dan senyum,Keamanan Ketika Bertransaksi

sistem keamanan pegadaian yang sangat baik, Tidak membedakan melayani nasabah tanpa membedakan nasabah. Kelima faktor tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Unit pegadaian syariah Gobah pekanbaru.

1.2 Saran

1. Bagi pihak Pegadaian Syariah

Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang baik dimata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah dan Pegadaian Syariah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga bisa menjadi masukan yang berarti bagi dunia pelayanan pegadaian.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat harus lebih peduli dan memperhatikan pelayanan yang dilakukan sebuah instansi atau perusahaan, kemudian masyarakat memberikan kritik dan saran yang membangun agar instansi atau perusahaan tersebut bisa memperbaiki pelayanan yng dilakukan, sehingga loyalitas nasabah tercipta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kasmir, 2017. Customer services excellent. Jakatra : PT. Raja Grafindo Persada.
- M. Nur rianto alarif, 2012. Dasar – Dasar Pemasaran. Bandung : Alfabeta.
- Fandy tjiptono, 2000. Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, r&d. Bandung: Alfabeta.
- Sofian Siregar, 2013. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. PT Bumi Aksara
- Ratminto dkk.2005. Manajemen Pelayanan, Jakarta Pusat Pelajar.
- Kasmir, 2006. Etika Costumer Service. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Heri sudarsono,2003. Bank dan lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta: Ekonosia
- Dwi Priyanto, 2014. Spss 22 : Pengelolaan data terpraktis, Yogyakarta : cv Andi Office
- Kasmir, 2016 Manajemen Sumber daya Manusia.Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Fandi Tjiptono, 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi offset.
- Sugiono,2009. Metode Penelitian Bisnis,Bandung : Alfabeta
- Mk. Abdullah, Kamus lengkap Bahasa Indonesia, Jakarta : Sandra Jaya

Internet

- <http://kbbi.kemdikbud.go.id/pengertian> -Definisi-Kualitas -Pelayanan
- [Http://Pengertian Nasabah .co.id](Http://PengertianNasabah.co.id)
- [https://www.Pelajaran.id/fungsi dan Peran -Pegadaian](https://www.Pelajaran.id/fungsi%20dan%20Peran%20-Pegadaian)

Dokument

- Data jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.
- Profil Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

Nomor : 012019/ 60899/ Ups Gobah

Perihal : **SURAT KETERANGAN RISET**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pemimpin unit Pegadaian Syariah Gobah, dengan ini menerangkan

1. Nama : **ELING PURNAMA SARI**
2. NPM : 150314009
3. Program studi : Perbankan Syariah
4. Fakultas : Ilmu sosial
5. Jenjang : S1 Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)
6. Judul penelitian : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT. PEGADAIAN PERSERO) AHMAD YANI PEKANBARU**

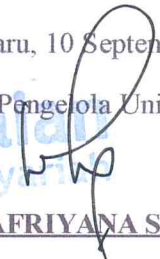
Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) UNIT GOBAH dari tanggal 01 Agustus 2019- 10 September 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 10 September 2019

Pegadaian
Syariah

Pengelola Unit



WENNI AFRIYANA SIREGAR, SH

P. 83637



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl.Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 124/Kpts/FIS/UNIKS/X/2018
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) PERBANKAN SYARIAH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

- Menimbang :**
1. bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi.
 2. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Riset,teknologi dan Pendidikan Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :
 - a. Nama : Dian Meliza,S.HI.,MA sebagai pembimbing I
 - b. Nama : Meri Yuliani,S.E.Sy.,M.E.Sy sebagai pembimbing II

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa:

Nama : Eling Purnama Sari
NPM : 150314009

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah.

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa program Sarjana (S1) Perbankan Syariah dalam penulisan skripsi .
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium,sesuai dengan peraturan yang berlaku Di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditunjuk kembali.

KUTIPAN: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui.

DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
PADA TANGGAL : 03 Oktober 2018

Dekan,

Zul Ammar, SE., ME
NIDN. 1020088401

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ELING PURNAMA SARI
NPM : 150314009
PEMBIMBING I : Dian Meliza S.HI,MA
PEMBIMBING II : Meri Yuliani, SE.Sy.,M.E.Sy
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus UPS Gobah Pekanbru)

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
1	22/5-2019	Latar belakang masalah	Du	
2	13/6-2019	Metode penelitian	Du	
3	14/6-2019	Acc untuk diseminarkan	Du	
4	01/10-2019	Perbaikan butir angket	Du	
5	07/10-2019	Bab IV	Du	
6	22/12-2019	Perbaikan Bab IV	Du	
7	30/12-2019	Perbaikan Bab IV	Du	
8	21/01-2020	Perbaikan Bab V, lanjut Abstrak	Du	
9	25/02-2020	Ditutupi Vnre diujikan pada sidang skripsi	Du	
10				

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Meri Yuliani, SE.Sy ME.Sy
NIDN. 1004079103

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ELING PURNAMA SARI
NPM : 150314009
PEMBIMBING I : Dian Meliza S.HI,MA
PEMBIMBING II : Meri Yuliani, SE.Sy.,M.E.Sy
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus UPS Gobah Pekanbaru)

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
1	30/4 2019	Latar belakang masalah		Mzwn ^a .
2	13/5 2019	Metode penelitian		Mzwn ^a .
3	20/5 2019	Penulisan		Mzwn ^a .
4	20/10 2019	Acc		Mzwn ^a .
5	22/10 2019	Penulisan		Mzwn ^a .
6	12/2 2020	Bab w		Mzwn ^a .
7	17/2 2020	Revisi bab iv dan v		Mzwn ^a .
8	18/2 2020	Acc		Mzwn ^a .
9				
10				

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Meri Yuliani, SE.Sy ME.Sy
NIDN. 1004079103

DOKUMENTASI PENELITIAN







