

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE EXCELLENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR CABANG
UNIT PEGADAIAN KECAMATAN CEMPA**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE EXCELLENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR CABANG
UNIT PEGADAIAN KECAMATAN CEMPA**



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE EXCELLENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR CABANG
UNIT PEGADAIAN KECAMATAN CEMPA**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam



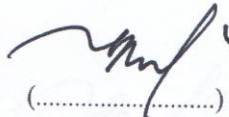
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

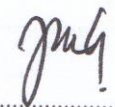
2018

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Satriani.T
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent* Terhadap Keputusan Pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecepatan Cempa
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.100
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.2956/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 
NIP : 19730129 200501 1 004 (.....)

Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H. 
NIP : 19650218 199903 2 001 (.....)

Mengetahui;

Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Budiman, M.HI.
NIP 19730627 200312 1 004

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR CABANG
UNIT PEGADAIAN KECAMATAN CEMPA

Disusun dan diajukan oleh

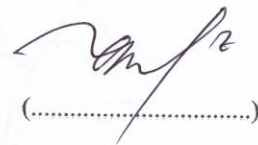
SATRIANI.T
NIM 14.2300.100

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 16 Januari 2018
Dinyatakan telah memenuhi syarat

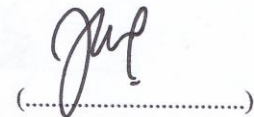
Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP : 19730129 200501 1 004


(.....)

Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H.
NIP : 19650218 199903 2 001


(.....)

Rektor IAIN Parepare

Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP 19640427 198703 1 002


Budiman, M.HI.
NIP 19730627 200312 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excelent* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Cabang Pegadaian Unit Kecamatan Cempa

Nama Mahasiswa : Satriani .T

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.100

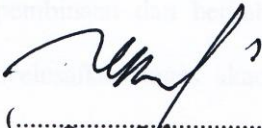
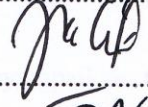

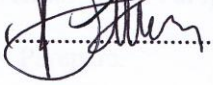
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua IAIN Parepare
B. 2956/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 16 Januari 2019

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag.	(Ketua)	
Dra.Rukiah, M.H.	(Sekertaris)	
Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Anggota)	
Dr. Damirah, S.E., MM.	(Anggota)	

Mengetahui,

Rektor IAIN Parepare



KATA PENGANTAR

BismillahirRahmanir Rahim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda I hani dan Ayahanda Latuo tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Budiman, M.HI sebagai Ketua Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah sekaligus pembimbing utama dan ibu Dra. Rukiah yang telah

membimbing penulis dalam dengan sabar menyelesaikan skripsinya tepat pada waktunya.

4. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. Dan seluruh staf, staf bagian rektorat, staf akademik, staf jurusan, dan staf perpustakaan yang selalu siap melayani mahasiswa.
5. Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus karyawandannasabah BRI Syariah KCP Pinrang, yaitu:
 - a. Bapak Okta Kurniawan pengelolah (kepala unit)
 - b. Bapak Arif Hakim kasir (teller).
 - c. Bapak Irfan Sekrity.
 - d. Nasabah Pegadaian Unit Kec.Cempa
6. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan teman, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlimpah baik itu didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 November 2018

Penulis



SATRIANI.T
NIM 14.2300.100



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satriani .T
NIM : 14.2300.100
Tempat/ Tanggal Lahir : Menre, 31 Desember 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent*
terhdap kepuasan pelanggan di Kantor Cabang Unit
Pegadaian Kecamatan Cempa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 2018

Penyusun


SATRIANI . T
NIM 14.2300.100

ABSTRACT

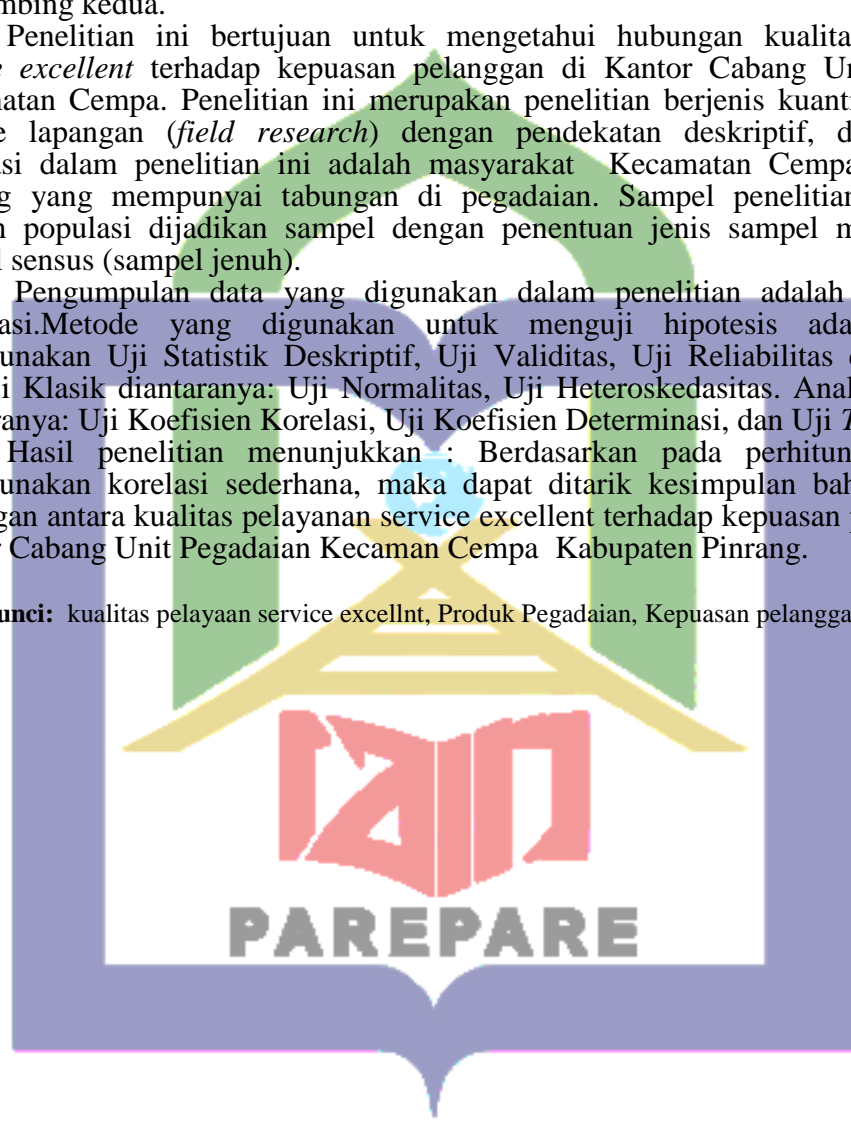
Satriani .T, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Cabang Pegadain Unit Kec. Cempa*. Dibimbing oleh Bapak Muhammad Kamal Zubair selaku pembimbing utama dan Ibu Rukiah selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadain Kecamatan Cempa. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif, dan korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang yang mempunyai tabungan di pegadaian. Sampel penelitian ini adalah seluruh populasi dijadikan sampel dengan penentuan jenis sampel menggunakan sampel sensus (sampel jenuh).

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket dan observasi. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan Uji Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Analisis Asumsi Klasik diantaranya: Uji Normalitas, Uji Heteroskedasitas. Analisis Statistik diantaranya: Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji *T* (Parsial).

Hasil penelitian menunjukkan : Berdasarkan pada perhitungan dengan menggunakan korelasi sederhana, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci: kualitas pelayaan *service excellnt*, Produk Pegadaian, Kepuasan pelanggan.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORI	5
2.1. Deskripsi Teori	5
2.1.1. Teori <i>Service Excellent</i>	5

2.1.2. Teori gadai	12
2.1.3. Teori Kepuasan pelanggan.....	15
2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Relevan.....	21
2.3. Kerangka Pikir/Konseptual	23
2.4. Hipotesis	24
2.5. Definisi Operasional Variabel.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	27
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	36
4.3. Deskripsi jawaban responden.....	43
4.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	
4.4.1. Uji Validitas Data.....	48
4.4.2. Uji Reliabilitas Data.....	50
4.5. Uji Asumsi Dasar	51
4.5.1. Uji Normalitas Data	51

4.6. Teknik Analisis Data.....	51
4.6.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53
4.7. Pengujian Hipotesis.....	61
4.7.1. Uji Signifikasi Korelasi.....	61
4.7.2. Uji T.....	62
BAB V PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel1	Sampel Nasabah Sampel Nasabah Pegadaian Unit Kecamatan Cempa	
Tabel2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
Table 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	
Table 4	Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	
Table 5	Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Kepuasan pelanggan	
Table 6	Hasil Analisis Item Variabel X	
Table 7	Hasil Analisis Item Variabel Y	
Table 8	Hasil Reabilitas Variabel X	
Table 9	Hasil Reabilitas Variabel Y	
Table 10	Uji Normalitas dengan Menggunakan Analisis Kolmogorov-Smirnov Test	
Tabel11	Table Distribusi Data	
Tabel12	Interpetasi Nilai r	

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
2	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Pemerintah Kabupaten Pinrang Sekertariat Daerah.
3	Surat Keterangan Penelitian dari Unit Pegadaian Kec. Cempa
4	Tabel distribusi T
5	Tabel r
6	Kuensioner
7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>service service excellent</i> (X) & Variabel Kepuasan pelanggan (Y).
8.	Dokumentasi Karyawan & Nasabah Unit Pegadian Kec. Cempa
9.	Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Dewasa ini jasa keuangan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tingkat persaingan yang semakin kuat kesadaran masyarakat akan nilai-nilai islam yang semakin tinggi sehingga masyarakat banyak yang mulai mengikuti *trend* yang muncul. Di indonesia kegiatan perekonomian yang melatar belakangi makin berkembangannya lembaga keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di era modern antara lain aktifitas penyimpanan dan penyaluran dana. Di negara maju, pegadaian menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan perekonomian suatu negara. Di negara berkembang, tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak PT Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Jaringan usaha perum pegadaian telah meliputi lebih dari 500 cabang yang tersebar di wilayah Indonesia. Belakangan, bersamaan dengan perkembangan produk-produk yang kian marak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalaminya.¹

Sejauh ini, perum pegadaian menerbitkan produk pegadaian yang beragam, ada yang berbasis konvensional dan ada pula yang berbasis syariah. Gadai merupakan

¹Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2014), h. 388

kegiatan yang sejauh ini masih menjadi otoritas Perum Pegadaian, meskipun belakangan sejumlah bank syariah ikut menerbitkan produk gadai emas syariah.²

Perum pegadaian seharusnya mampu memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada para nasabah, agar supaya kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Pelayanan merupakan bentuk tolong menolong yang diwajibkan oleh Allah SWT.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan dari atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Setiap aktivitas hidup terikat dalam aturan syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Dalam hal ini perlu adanya pengukuran pelayanan. Untuk dimensi kualitas layanan bagi perusahaan, yaitu sebuah instrument yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas pegadaian yang berguna sebagai alat penilaian kualitas, yang melarang adanya bunga.

Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 di atas.

Dalam operasional bisnisnya Perusahaan menghadapi berbagai risiko yang dikelola secara komprehensif, yang mencakup seluruh aspek risiko (*enterprise wide basis*). Perusahaan secara proaktif mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan manajemen risiko yang disesuaikan dengan perubahan kondisi makro ekonomi,

²Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, h. 395

strategi Perusahaan dan mengacu kepada ketentuan regulator terbaru serta best practices. Melalui pelatihan dan sosialisasi yang terencana kepada karyawan serta kerjasama dan koordinasi yang baik dengan lini bisnis terkait, Perusahaan berhasil memitigasi dampak negatif dari ketidakpastian kondisi ekonomi global maupun suasana politik Indonesia.

Perusahaan senantiasa menekankan etika kerja dalam prosedur dan pengadaan barang dan jasa yang menjunjung tinggi kejujuran, kemandirian, dan kerahasiaan. Perusahaan juga berupaya untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan antara pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses pengadaan barang.

Pelayanan prima yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* (CS) harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Beberapa lembaga keuangan telah menerapkan pelayanan prima tersebut, Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji tentang seberapa besar pengaruh *service excellent* pada perum pegadaian terhadap kepuasan nasabah.

2.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti menentukan rumusan masalah penelitian yaitu:

- 2.4.1 Apakah *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kantor perum pegadaian Kantor Cabang Pegadaian Unit Kec. Cempa?
- 2.4.2 Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Kantor Cabang Pegadaian Unit Kec. Cempa ?

2.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

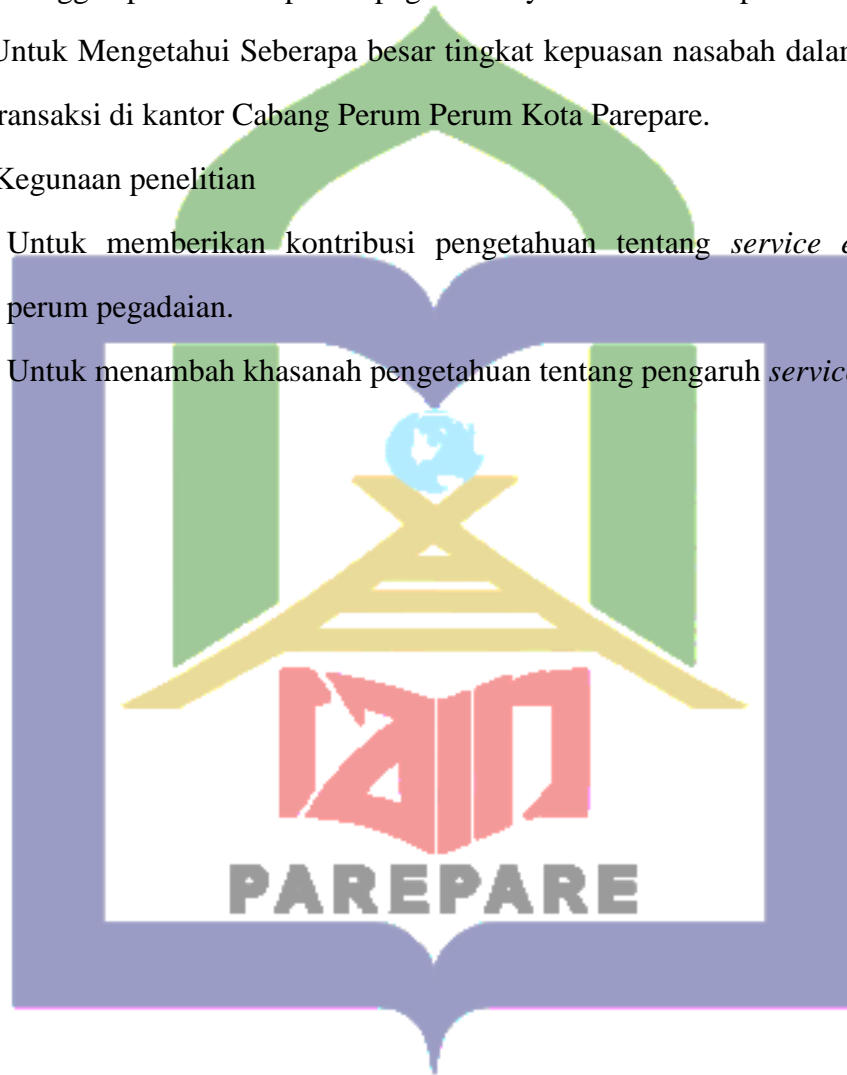
1.3.1 Untuk mengetahui Apakah *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kantor perum pegadaian syariah Kota Parepare.

1.3.2 Untuk Mengetahui Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di kantor Cabang Perum Perum Kota Parepare.

2.4 Kegunaan penelitian

1.3.3 Untuk memberikan kontribusi pengetahuan tentang *service excellent* pada perum pegadaian.

1.3.4 Untuk menambah khasanah pengetahuan tentang pengaruh *service excellent*



BAB II TINJAUAN TEORI

2.1. Deskripsi Teori

2.2. Service excellent

2.2.1 Melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

2.2.1.1 Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.1.2 Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual (service quality)*. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
2. *Facilitating service* adalah fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan.
3. *Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaing”.

Adapun etika pegawai pegadaiaan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, yaitu :

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela Memegang teguh amanah
- b. Menjaga nama baik pegadaiaan dan nasabah

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang prima adalah:

1. Memiliki yang profesional dan bermoral
2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan
3. Responsip (Tanggapan)
4. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik
5. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan. Sikap melayani nasabah:
 - a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas CS memberikan kesempatan pada nasabah untuk mengemukakan keinginannya.

- b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya CS harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang di anggap tidak sopan.

- c. Jangan menyelah pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS dilarang meninggalkan atau menyela pembicaraan.

- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

- e. Jangan marah dan mudah tersinggung

CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperament tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen-argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya.

i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang pergi ke Bank pada prinsipnya ingin dibantu oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa sesungguhnya kita ingin membantu nasabah.

2.2.2. Kepuasan nasabah

Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada stake holder dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya.

Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu . waktu tersebut bersama dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan proporsinya masing-masing sehingga dapat memuaskan nasabah.³

³Kasmir. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana, 2005.

1. Dasar-dasar Kepuasan Nasabah

2. Berpakaian dan berpenampilan bersih

Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

3. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah
petugas CS tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi.

4. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya

5. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

6. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, letih, atau kurang semangat.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

9. Jika tak sanggup mengenai permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

1. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya, jika pada saat tertentu petugas CS sibuk dan tidak bisah melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

2. Sifat sifat nasabah

3. Nasabah di anggap sebagai raja

Artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

4. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan dan keinginan nasabah

5. Tidak mau di debat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibanta atau didebat.

6. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian.

7. Nasabah merupakan sumber pendapatan Bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya.

2.2.3 Pengertian Gadai

Gadai dalam fiqh disebut rahn yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut syara' artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.⁴ Pengertian rahn menurut Imam Ibnu Qudhamah

⁴Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2007), h. 156

dalam Kitab al-Mughni adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu utang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang.⁵

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-hasbu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-hasbu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Sedangkan menurut Sabiq, *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia bisa mengambil sebagian (manfaat) barangnya itu.

Adapun pengertian *rahn* menurut Imam Ibnu Qudhamah dalam *Kitab al-Mughni* adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang.⁶ Ibnu Sayyidah mengartikan dengan sesuatu yang disimpan seseorang sebagai pengganti sesuatu yang diambilnya. Adapun al-Harali mengartikannya dengan suatu kepercayaan dengan cara memberikan sesuatu yang sepadan dengan jalan tertentu.

Sedangkan *rahn* menurut istilah sebagaimana dikemukakan para ulama adalah sebagai berikut:

8. Hanafiyah: “Menjadikan sesuatu tertahan karena ada kewajiban yang harus dipenuhinya, seperti utang.”
9. Malikiyah: “Sesuatu yang dikuasa sebagai kepercayaan karena adanya utang.”

⁵Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, h. 157

⁶Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia (Konsep, Implementasi, Dan Institutionalisation)*, (Gadjah Mada University Press: Yogyakarta, 2005), h.88.

10. Syafi'iyah dan Hanabilah: "Menjadikan barang sebagai jaminan (kepercayaan) atas utang yang dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berutang pada waktunya tidak bisa membayar utangnya."

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 02 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 20 mendefinisikan *rahn* sebagai berikut: "Pengusaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan."

Dari definisi yang dikemukakan para ulama diatas tentang *rahn*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dinamakan gadai adalah akad sebuah kepercayaan dengan cara menjadikan sesuatu sebagai barang jaminan atas utang yang harus dibayarnya. Dan apabila utang pada waktunya tidak terbayar, maka barang yang dijadikan jaminan tersebut dapat dijual untuk membayar utangnya.⁷ Dalam jurnal Ahmad Supriyadi mengatakan bahwa gadai syariah adalah hubungan hukum antara satu orang atau lebih dengan seorang atau lebih dengan kata seepakat untuk mengikatkan dirinya bahwa di satu pihak (*rahin*) bersedia menyerahkan barang untuk ditahan oleh murtahin dan membayar biaya perawatan dan sewa tempat penyimpanan serta asuransi sedangkan murtahin sepakat untuk memberikan pinjaman uang tertentu sebesar nilai taksir.⁸

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pegadaian syariah didirikan pada tahun 2003, ide pembentukan pegadaian syariah selain karena tuntutan idealisme juga dikarenakan

⁷Enang Hidayat, *Transaksi Ekonomi Syariah*, (Remaja Rosdakarya: Bandung, 2016), h. 189-191.

⁸Ahmad Supriyadi, *Struktur Hukum Akad Rahn Di Pegadaian Syariah Kudus*, Jurnal Penelitian Islam, Vol. 5, No. 2, 2012, h. 7

keberhasilan terlembaganya bank dan asuransi syariah serta realitas di masyarakat bahwa pegadaian konvensional mampu memberikan kontribusi aktif dalam membantu masyarakat. Secara umum tujuan ideal dari perum pegadaian adalah penyediaan dana dengan prosedur yang sederhana kepada masyarakat luas terutama kalangan menengah ke bawah untuk berbagai tujuan, seperti konsumsi, produksi, dan lain sebagainya. Keberadaan perum pegadaian juga diharapkan untuk menekan munculnya lembaga keuangan non formal yang cenderung merugikan masyarakat seperti renternir. Lembaga keuangan non formal tersebut cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak masyarakat, keterbatasan informasi masyarakat dan keterisolasian masyarakat di daerah tertentu untuk memperoleh tingkat keuntungan sangat tinggi secara tidak wajar.⁹ Pengertian gadai yang ada dalam syariah agak berbeda dengan pengertian gadai yang ada dalam hukum positif, sebab pengertian gadai dalam hukum positif seperti yang tercantum dalam *Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berhutang atau oleh seseorang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan (Pasal 1150 KUH Perdata).¹⁰ Jika memperhatikan pengertian gadai (*rahn*) di atas, maka tampak bahwa fungsi dari akad perjanjian antara pihak peminjam dengan pihak yang meminjam uang adalah untuk

⁹Sigit Triandanu Dkk, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h.212

¹⁰Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung (Alfabeta: 2009), h. 31-32

memberikan ketenangan bagi pemilik uang dan/ atau jaminan keamanan uang yang dipinjamkan. Karena itu, *rahn* pada prinsipnya merupakan suatu kegiatan utang piutang yang murni berfungsi sosial, sehingga dalam buku fiqh muamalah akad ini merupakan akad tabarru' atau akad derma yang tidak mewajibkan imbalan.¹¹

Konsep operasi Pegadaian mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian / Unit Layanan Gadai (ULG) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULG ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai (ULG) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULG di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian.¹²

2.2.4 Rukun dan Syarat Gadai

2.2.4.1 Rukun Gadai

1. Shigat adalah ucapan berupa ijab dan qabul
2. Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (*rahin*) dan orang yang menerima gadai (*murtahin*)
3. Harta atau barang yang dijadikan jaminan (*marhun*)
4. Hutang (*marhun bih*)

¹¹Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta (Sinar Grafik: 2008), h. 3-4

¹²Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung (Pustaka Setia: 2013), h. 356-357.

2.2.3.2 Syarat Gadai

2.2.3.2.1 *Rahin* dan *murtahin*

Mempunyai kecakapan dalam melakukan akad (*ahliyah al-tasharruf*), yaitu balig, berakal, cerdas, dan tidak terhalang melakukan akad seperti orang yang sedang dipenjara. Pendapat tersebut sepakat dikemukakan oleh mayoritas ulama kecuali Hanafiyah yang menyatakan balig tidak menjadi syarat. Oleh karena itu, anak yang sudah mumayyiz asalkan ada izin orang tuanya, sah melakukan akad.

2.2.3.2.2 *Marhun*

1. Dapat dijual apabila pada waktunya utang tidak terbayar yang nilainya seimbang dengan utang.
2. Bernilai harta dan boleh dimanfaatkan. Oleh karena itu misalnya khamr dan bangkai tidak sah dijadikan marhun.
3. Dapat diketahui dengan jelas pada waktu akad. oleh karena itu misalnya tidak sah menggadaikan burung yang sedang terbang di udara atau ikan yang ada di kolam.
4. Dapat diserahkan pada waktu akad. Oleh karena itu utang yang berada menggadaikan dalam tanggungan tidak sah dijadikan marhun.
5. Dapat dikuasai oleh murtahin.
6. Milik orang yang menggadaikan atau orang yang berutang. Atau apabila milik orang lain harus ada izin darinya. Akan tetapi apabila ada kaitannya dengan hak kepengurusan (*wilayah syar'iyah*), seperti orang tua yang harta milik anaknya atau orang yang menerima wasiat yang menggadaikan harta milik orang yang member wasiat, maka hal itu diperbolehkan tanpa harus ada izin dari keduanya (anaknya atau pemberi wasiat)

7. Dapat dibagi atau dipisahkan. Oleh karena itu tidak sah hukumnya menggadaikan harta yang terikat dengan hak orang lain yang tidak bisa dibagi (*musya*), seperti menggadaikan sebagian rumah atau setengah dari perangkat kendaraan, yang kepemilikannya berserikat. Pendapat tersebut dikemukakan oleh Hanafiyah. Berbeda dengan Imam Syafi’I yang memperbolehkan hal tersebut apabila diketahui keberadaannya.
8. Satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Oleh karena itu tidak sah hukumnya menggadaikan buah yang ada di pohon, tanpa menggadaikan pohonnya, atau tanaman tanpa tanahnya. Karena semuanya itu tidak mungkin memisahkan buah atau tanaman tanpa pohon dan tanahnya.

2.2.3.2.3 *Marhun bih*

1. Merupakan hak yang harus dikembalikan kepada rahin.
2. Memungkinkan dapat dibayarkan dengan marhun tersebut.
3. Harus jelas dan tertentu. Oleh karena itu apabila seseorang memberikan marhun atas salah satu dari dua utangnya, tanpa menjelaskan marhun yang diserahkan itu untuk utang yang mana, maka hukumnya tidak sah. Karena hal tersebut termasuk ke dalam hak yang sama.
4. Masih tetap berjalan. Oleh karena itu tidak sah hukunya menyerahkan marhun, namun berutangnya di kemudian hari. Karena gadai itu merupakan kepercayaan atas hak, yang tidak bisa terdahului oleh yang lain. Pendapat ini dikemukakan Hanabila.
5. Shighat
6. Diungkapkan dengan kata-kata yang menunjukkan akad gadai yang lazim diketahui masyarakat, baik dengan ungkapan kata-kata atau petunjuk jelas. Misalnya telah dikemukakan di atas dalam pembahasan rukun gadai.

7. Dilakukan dalam satu majlis. Maksudnya kedua belah pihak yang melakukan akad gadai hadir dan membicarakan topik yang sama atau antara ijab dan qabul tidak terpisah oleh sesuatu yang menunjukkan berpalingnya akad menurut kebiasaan.
8. Terdapat kesesuaian antara ijab dan qabul. Maksudnya ungkapan qabul dari murtahin sesuai atau ada kaitannya dengan yang dimaksud oleh ungkapan ijabnya rahin.
9. Tidak dikaitkan dengan syarat tertentu atau masa yang akan datang. Karena akad gadai dalam hal ini sama dengan akad jual beli. Apabila hal tersebut dilakukan, maka syaratnya batal, sedangkan akadnya sah. Misalnya rahin mensyaratkan jika utangnya belum terbayar pada waktu yang telah ditentukan, maka dia waktunya diperpanjang lagi. Atau murtahin mensyaratkan agar barang gadaian bisa dimanfaatkan olehnya. Pendapat tersebut dikemukakan oleh Hanafiya.¹³

2.2.4 Tujuan, Manfaat dan Resiko Pegadaian

2.2.4.1 Tujuan pegadaian

2.2.4.1.1 Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.

2.2.4.1.2 Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

2.2.4.1.3 Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jarring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/ pembiayaan berbasis bunga.

¹³Enang Hidayat, *Transaksi Ekonomi Syariah*, Bandung (Remaja Rosdakarya: 2016), h. 194-196

2.2.4.1.4 Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat

2.2.4.1 Manfaat pegadaian

2.2.4.1.1 Bagi nasabah

1. Tersedianya dana dengan prosedur yang relative sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan.
2. Nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai barang bergerak secara professional.
3. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya¹⁴
4. Jika *rahn* diterapkan dalam mekanisme pegadaian, maka akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana terutama di daerah-daerah.¹⁵
5. Bank memberikan kemungkinan nasabah lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank.
6. Serta bank memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu asset atau barang (marhun).¹⁶

2.2.4.1.2 Bagi perusahaan pegadaian

1. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
2. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah

¹⁴Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, h.157

¹⁵Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah (Dari Teori Ke Praktik)*, Jakarta (Gema Insani: 2013), h. 130

¹⁶Moh. Rifai, *Konsep Perbankan Syariah*, Semarang (Wicaksana: 2002), h. 91

dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

3. Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relative sederhana.
4. Berdasarkan PP No.10 tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk: (1) dana pembangunan semesta (55%), (2) cadangan umum (20%), (3) cadangan tujuan (5%), (4) dana sosial (20%).¹⁷

2.2.4.1.3 Risiko pegadaian

1. Risiko tak terbayarnya utang nasabah (wanprestasi).
2. Risiko penurunan nilai asset yang ditahan atau rusak.¹⁸

2.2.5 Hal-Hal yang Berkaitan dengan Gadai

2.2.5.1 Status Barang Gadai

Status gadai terbentuk saat terjadinya akad atau kontrak utang piutang bersama dengan penyerahan jaminan. Misalnya, ketika seorang penjual meminta pembeli menyerahkan jaminan seharga tertentu untuk pembelian barang dengan kredit. Status gadai sah setelah terjadinya utang. Para ulama' pun menilai hal ini sah karena utang tetap menuntut pengambilan jaminan. Oleh karena itu, dibolehkan mengambil sesuatu sebagai jaminan.

Jumhur fuqaha berpendapat bahwa gadai berkaitan dengan keseluruhan hak barang yang digadaikan dan bagian lainnya, yaitu jika seseorang menggadaikan

¹⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*, h. 283

¹⁸Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah (Dari Teori Ke Praktik)*, h. 131

sejumlah barang tertentu, kemudian ia melunasi, keseluruhan barang gadai masih tetap berada di tangan penerima gadai. Sebagian fuqaha berpendapat bahwa barang yang masih tetap berada di tangan penerima gadai hanya sebagiannya, yaitu sebesar hak yang belum dilunasi.

2.2.5.2 Pemanfaatan Barang Gadai

Mengenai penggunaan barang gadai oleh penggadaian terdapat perbedaan pandangan di kalangan muslim. Menurut mazhab Hanafi dan Hambali, penerima gadai boleh memanfaatkan barang yang menjadi jaminan untuk utang atas izin pemiliknya karena barang itu dikehendaki untuk menggunakan hak miliknya.

Sekalipun demikian, pada dasarnya tidak boleh terlalu lama memanfaatkan barang jaminan sebab hal itu akan menyebabkan barang jaminan hilang atau rusak. Hanya, diwajibkan untuk mengambil manfaat ketika berlangsungnya *rahn*. Siapakah yang mengambil manfaat *gadai rahin* dan *murtahin*?

2.2.5.2.1 Pemanfaatan rahin terhadap barang gadaian

Dalam masalah ini ada dua pendapat. *Pertama*, jumbuhur ulama' selain ulama, syafi'i melarang *rahn* untuk memanfaatkan barang gadaian. *Kedua*, ulama' syafi'i membolehkan selama tidak memadharatkan *murtahin*.

2.1.5.2.2 Pemanfaatan dari *murtahin*

Mayoritas ulama', selain mazhab Hambali, berpendapat bahwa *murtahin* tidak boleh mempergunakan barang *rahn*.

2.2.5.3 Penjualan Barang Gadai Setelah Jatuh Tempo

Sebelum islam datang, tradisi orang arab, jika orang yang menggadaikan barang tidak mampu mengembalikan pinjaman, barang gadaianya keluar dari miliknya kemudian dikuasai oleh pemegang gadaian tersebut. Islam melarang dan

membatalkan cara tersebut. Sebagaimana dalam hadist dari Muawiyah bin Abdullah bin Ja'far bahwa seseorang menggadaikan sebuah rumah di Madinah untuk waktu tertentu. Kemudian, masanya telah lewat. Lalu pemegang gadaian menyatakan bahwa ini menjadi rumahku. Gadai itu dibenarkan oleh islam, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al Baqarah ayat 283¹⁹:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا

Terjemahnya:

*Jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)....*²⁰

Ayat ini dijadikan sebagai dalil yang menunjukkan bahwa jaminan harus merupakan sesuatu yang dapat dipegang. Sebagaimana yang menjadi pendapat imam syafi'i dan jumhur ulama. Dan ulama lain menjadikan ayat tersebut sebagai dalil bahwa barang jaminan itu harus berada ditangan orang yang memberikan gadai.²¹ Para ulama' semua sependapat, bahwa perjanjian gadai hukumnya boleh. Namun ada yang berpegang pada zahir ayat, yaitu gadai hanya diperbolehkan 8 dalam keadaan bepergian saja, seperti paham yang dianut oleh Mazhab Zahiri, Mujahid, dan al-Dhahak. Sedangkan jumhur ulama' membolehkan gadai, baik dalam bepergian

¹⁹M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), H. 254

²⁰Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Media Fitrah Rabbani, 2009), h. 49

²¹Abdullah Bin Abdurrahman, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2012, Cet.5, Vol.1), h..726

maupun tidak.²²Sejauh ini, perum pegadaian menerbitkan produk pegadaian yang beragam, ada yang berbasis konvensional dan ada pula yang syariah. Gadai merupakan kegiatan yang sejauh ini masih menjadi otoritas Perum Pegadaian, meskipun belakangan sejumlah bank syariah ikut menerbitkan produk gadai emas syariah.²³



Gadai merupakan jaminan utang dan tujuan gadai adalah mendapatkan pelunasan utang melalui harga barang yang digadaikan jika rahin gagal melunasi utangnya setelah jatuh tempo. Jika telah jatuh tempo, orang yang menggadaikan barang yang berkewajiban melunasi utangnya. Jika tidak melunasinya, dan dia tidak mengizinkan barangnya dijual untuk kepentingannya, hakim berhak memaksanya untuk melunasi dan menjual barang yang dijadikan jaminan. Jika hakim telah menjualnya, kemudian terdapat kelebihan itu milik *rahin*, dan jika masih belum bisa untuk melunasi utangnya, *rahin* berkewajiban melunasi sisanya.

2.2.5.4 Musnahnya Barang Gadai

Terdapat perbedaan pendapat di kalangan fuqaha tentang barang gadai yang rusak atau hilang di tangan penerima gadai. Sebagian fuqaha, yaitu Imam syafi'i, Ahmad, Abu Tsaur dan dan kebanyakan ahli hadist berpendapat bahwa barang gadai adalah barang titipan (amanat), dan merupakan barang dari orang yang menggadaikannya. Pemegang gadai sebagai pemegang amanat, tidak dapat mengambil tanggung jawab atas kehilangan tanggungan. Jika terjadi pemusnahan di tangan murtahin yang dipegangi dengan kata-kata murtahin diikuti dengan sumpahnya bahwa dia tidak menganiaya barang tersebut.

²²Teungku Muhamad. Hasbi Ash-Shiddieqi, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2000), h.506

²³Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, h. 395

2.2.5.5 Berakhirnya Akad Gadai

Akad *rahn* dipandang berakhir atau habis dengan beberapa keadaan berikut :

1. Telah diserahkan kembali kepada pemiliknya.
2. *Rahn* membayar utangnya.
3. Dijual dengan perintah hakim atas permintaan rahin
4. Pembebasan utang
5. Pembatalan oleh murtahin
6. Rusaknya barang *rahn* bukan oleh tindakan atau penggunaan murtahin.
7. Memanfaatkan barang *rahn* dengan penyewaan, hibah, atau sedekah, baik dari pihak rahin maupun murtahi.²⁴

2.2.6 Jasa dan Produk dalam Pegadaian

Layanan jasa serta produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

2.2.6.1 Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai

Syaratnya harus terdapat jaminan berupa barang bergerak, seperti emas, elektronik, dan lain-lain. Besarnya pemberian pinjaman ditentukan oleh pegadaian, bergantung pada nilai dan jumlah barang yang digadaikan.

2.2.6.2 Penaksiran nilai barang

Jasa ini diberikan bagi mereka yang menginginkan informasi tentang taksiran barang yang berupa emas, perak, dan berlian. Biaya yang dikenakan adalah ongkos penaksiran barang.

²⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*, Bandung (Pustaka Setia, 2012), h. 287-290

2.2.6.3 Penitipan barang (ijarah)

Barang yang dapat dititipkan, antara lain sertifikat motor, dan tanah. Pegadaian akan mengenakan biaya penitipan bagi nasabahnya.

2.2.6.4 Gold counter

Merupakan fasilitas penjualan emas yang memiliki sertifikat jaminan sebagai bukti kualitas dan keasliannya.²⁵

2.2.7 Operasional dalam Pegadaian

1. Nasabah menjaminkan barang kepada pegadaian untuk mendapatkan pembiayaan. Kemudian, pegadaian menaksir barang jaminan untuk dijadikan dasar dalam pemberian besaran pembiayaan yang dapat diberikan oleh pegadaian syariah kepada nasabah.

2. Pegadaian dan nasabah menyetujui akad gadai. Akad ini mengenai berbagai hal, seperti kesepakatan biaya administrasi, tarif jasa simpan, pelunasan, dan sebagainya.

3. Pegadaian menerima biaya administrasi dibayar di awal, sedangkan untuk jasa simpan pada saat pelunasan utang.

4. Nasabah melunasi barang yang digadaikan menurut akad: pelunasan penuh, ulang gadai, angsuran, atau tebus sebagian.²⁶

2.1 Tinjauan hasil penelitian relevan

2.2 Penelitian terdahulu

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

2.1.1 Penelitian dengan judul : Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pt. Bank Mandiri Tbk Jakarta

²⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*, h. 291.

²⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoritis Praktis)*, Bandung (Pustaka Setia: 2012), h. 291-292

Pusat. Penelitian ini dilakukan oleh Ernah Wahyaningsih, Chat Arinah Enah Winarti, Dhita Prihandini, hasil penelitian yaitu pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini menggunakan survei dengan alat kuesioner. penelitian ini menggunakan empat variabel adapun persamaan penelitian yang dilakukan calon peneliti yaitu menganalisis pengaruh *servis excellent* terhadap kepuasan pelanggan sedangkan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti berfokus dengan menggunakan dua variabel saja yakni pelayanan prima dan kepuasan nasabah.

2.1.2 Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini dilakukan oleh Ruth Retno Dewi, NIM.0806346470. Fakultas ilmu sosial program studi komunikasi S1 reguler kekhususan hubungan dengan masyarakat Depok Januari 2012. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survey. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu systematic random sampling, hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan yang dilaksanakan LBC Surabaya cukup baik, pelanggan memiliki Loyalitas dan Ekuitas yang cukup tinggi, terhadap pengaruh yang cukup kuat dari pelayanan prima yang dilaksanakan²⁷ akan LBC terhadap terbentuknya ekuitas pelanggan. Adapun persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian tersebut

²⁷Erna Wahyaningsih, Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Skripsi 2013, h 5

²⁵Atmaja, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan, Skripsi 2013, h 21

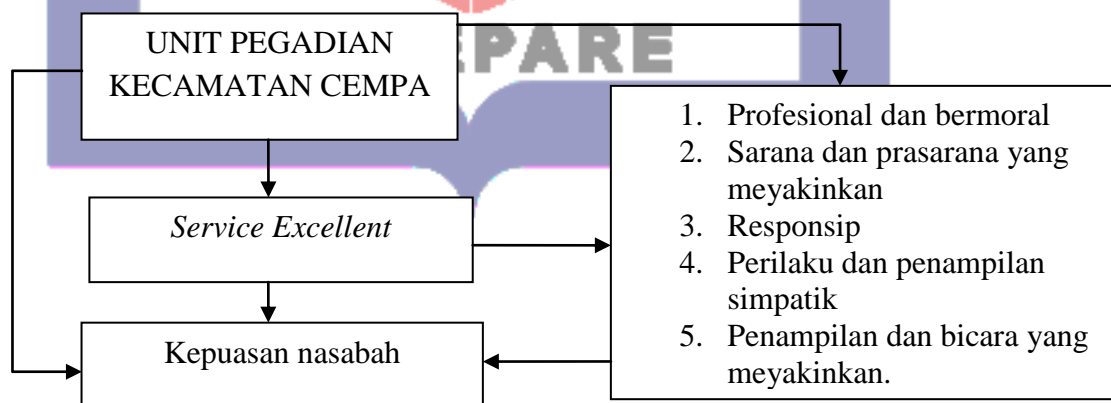
²⁵Ruth Retno Dewi, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan, Skripsi 2014, h 21

yaitu sama meneliti tentang pengaruh pelayanan prima (*service excellent*) terhadap pelanggan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh calon peneliti berbeda dengan penelitian ini karena dari segi variabel yang berbeda yaitu equitas dan loyalitas.

2.1.3 Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor. Penelitian ini dilakukan oleh Atmaja pada tahun 2011. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survey. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *systematic random sampling*, hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan yang dilaksanakan Tour Travel Bogor cukup baik. Adapun persamaan penelitian yang dilakukan oleh penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh calon peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh calon peneliti dan penelitian tersebut yaitu dari segi penelitian yang meneliti mengenai pengaruh *servis excellent* dan penelitian tersebut meneliti mengenai pengaruh kualitas jasa pada PT Falah Bogor.

2.3 Kerangka pikir

Kerangka pikir yang peneliti bangun pada penelitian ini yaitu:



Gambar 2.3 Karangka fikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah:

Ha: service excellent berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di pada Unit Cabang Pegadian Kecamatan Cempa

Ho: service excellent tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Unit Pegadaian Cabang Cempa

2.5 Defenisi operasional variabel

2.6.1 Perum pegadaian adalah suatu lembaga keuangan yang bertujuan untuk memberikan pinjaman kepada nasabah dengan jaminan barang bergerak maupun barang yang memiliki nilai yang bisa dijadikan jaminan atau surat berharga yang dijadikan jaminan.

2.6.2 Service excellent adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen pelayanan yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. adapun konsep dasar pelayanan yaitu :

2.6.2.1 Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima atau (*service excellent*) seperti : Melaksanakan komunikasi yang efektif, dan mengembangkan motivasi.

2.6.2.2 Sikap (*Attitude*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami sasaran dan keritiknya.

2.6.2.3 Penampilan (*Apprearence*)

Penampilan fisik maupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas terhadap pelanggan

2.6.2.4 Perhatian (*Attention*)

Kegiatan nyata dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan

2.6.2.5 Tanggung jawab

Sikapm keberpihakan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidak puasan pelanggan.

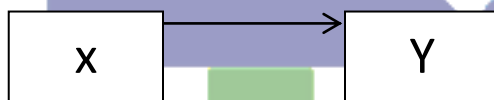
2.6.3 Kepuasan pelanggan adalah suatu tolak ukur dari pelayanan untuk memperoleh kepercayaan dari pelanggan sehinggamemperoleh kepuasan dalam pelayanan yang dilakukan.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Desain Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif. Peneliti akan mengkaji hubungan 2 variabel yakni, *Service Excellent* sebagai variable independen dan Kepuasan Nasabah sebagai variable dependen. Adapun desain penelitian sebagai berikut:



Keterangan:

X = *Service excellent*

Y = Kepuasan Nasabah

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dengan meminta izin kepada pihak pegadaian yakni pimpinan pegadaian, juga kepada unsur yang menjadi objek penelitian.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini rencananya akan dilakukan di Unit Pegadaian Kecamatan Cempa, dengan mengambil data dari nasabah yaitu para nasabah sebanyak 100 orang nasabah. Adapun pengambilan data penelitian hanya fokus pada nasabah. Penentuan lokasi diatas dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut adalah Unit Pegadaian Kecamatan Cempa, sehingga memudahkan bagi peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.2.2 Waktu Penelitian

Setelah melakukan proses pembuatan proposal penelitian yang merupakan acuan untuk melakukan penelitian maka peneliti akan melakukan penelitian setelah proposal diseminarkan dan sudah mendapat surat izin penelitian selama kurang lebih 2 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah semua nilai, baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.²⁸

Populasi pada prinsipnya adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi dapat berupa: Pegawai dan nasabah

Setelah melakukan survei awal pada lokasi penelitian maka peneliti mendapatkan populasi nasabah yang ada di Pegadaian Cabang

Jadi jumlah populasi nasabah di Unit Pegadain Cabang Kecamatan cempa yaitu sebanyak 500 orang.

3.3.2 Sampel

²⁸HusainiUsman, *PengantarStatistika*, (Jakarta: PT BumiAksara, 2006), H. 181.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena beberapa faktor maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dan sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili).²⁹ Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Adapun besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25% dari total populasi meliputi 500 nasabah. Teknik pengambilan sampel diambil secara random. Rincian penarikan sampel nasabah pegadian cabang parepare utara kota parepare.

Dalam penelitian ini sampel yang di ambil ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti sehingga digunakan rumuus slovin:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran akibat ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misalnya 10% atau 0,1 (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01 ,5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dan meentukan dalam menentukan data yang akan diteliti adalah *non random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak membei peluang atau kesempatan yang sama bagi

²⁹Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), H. 62.

²²sofyan siregar, M.M., *Metode penelitian kuantitatif*, h.30.

setiap unsur atau anggotapopulasiuntuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan metode pengambilan sampel dilapangan menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, bertemu dengan peneliti,bila dipandang orang yang kebetulan ditemui ini cocok sebagai sumber data.dalam penelian responden yang dipilih adalah nasabah di Perum pegadaian kota parepare.

Jumlah populasi yang terdapat dalam jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 500 orang dengan menggunakan rumus *slovin* dengan besar toleransi kesalahan 10% maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah

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

$$n = \frac{500}{1 + 500 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 500 (0,01)}$$

$$n = \frac{500}{1 + 5}$$

$$n = \frac{500}{6}$$

$$n = 83$$

Jadi ,jumlah sampel yang di ambil dari populasi sebelumnya adalah sebanyak 83 responden.

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi ini, secara garis besar menggunakan dua metode yaitu deskriptif kualitatif (Penelitian

Kualitatif deskriptif kuantitatif (Penelitian lapangan (*field research*)). Kedua metode ini akan dilakukan sinkronisasi anternyataan secara teoritis dan realitas yang terjadi di masyarakat. Adapun teknik yang digunakan yaitu sebagai berikut:

3.4.1 Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dimana peneliti turun langsung ke lapangan ikut serta dalam partisipasi di lapangan untuk melakukan observasi, mengumpulkan data dan informasi, baik dari responden (sumber data primer) maupun dari informan (sumber data sekunder).

Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data lapangan, yaitu sebagai berikut:

3.4.1.1 Observasi adalah mengamati secara langsung proses pembelajaran dengan menggunakan metode *service excellent* dalam peningkatan kepuasan nasabah di pegadaian cabang parepare utara.

3.4.1.2 Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengumpulkan data berwujud dokumen-dokumen yang terdapat di Unit Pegadian Cabang Kecamatan Cempa³⁰ yang menjadi instrumen dari teknik dokumentasi ini adalah dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang datanya dianggap valid.

3.4.1.3 Angket adalah cara untuk mengumpulkan data mengenai penerapan metode *service excellent* dan kepuasan nasabah yang berbentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

³⁰sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan kuantitatif dan R dan D*, (Cet. 15; Bandung : Alfabeta, 2012) h.199

Skala yang digunakan adalah Skala Likert, maka variabel akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.³⁶ Berikut adalah kategori atau item instrumen yang digunakan Skala Likert :

Pernyataan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Mamfaat penggunaan Skala Likert yaitu keragaman skor (*variability of score*) dengan menggunakan skala tingkat 1-5. Dengan menggunakan Skala likert, maka variabel yang di ukur atau di jabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari di mensi menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur .akhirnya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk menjadikan suatu pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab responden.

3.5 Teknik Analisis Data

Statistik adalah kumpulan data yang disajikan dalam bentuk tabel atau daftar, gambar, diagram, atau ukuran-ukuran tertentu, misalnya statistik penduduk, statistik kelahiran, dan statistik pertumbuhan ekonomi. Statistik adalah pengetahuan mengenai pengumpulan data, klasifikasi data, penyajian data, pengolahan data, penarikan kesimpulan, dan pengambilan keputusan berdasarkan masalah tertentu.³¹ data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

³¹Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 1.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.³² Jadi, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah mengetahui hasil validitas data dari kedua variabel, maka dilanjutkan dengan ujian reabilitas. Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.³³

3.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis *regresi linier* sederhana adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Suatu hubungan dikatakan positif

³²Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.3; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 75.

³³Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), h. 87.

apabila kenaikan atau penurunan diikuti oleh kenaikan atau penurunan Y, begitu pula sebaliknya. Model regresi yang dikembangkan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan Service Excellent (variabel dependen atau nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai yang tidak berubah)

b = Koefisien variabel X

X = Kepuasan Pelanggan (variabel indeviden atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)³⁴

3.5.4 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah menganalisis data. Data yang diperoleh melalui riset lapangan diolah dengan menggunakan metode kuantitatif.³⁵

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, maka digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:³⁶

³⁴Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro (Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 36

³⁵Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro (Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 36

³⁶Sambas Ali Muhibin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2007), h. 188.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi variabel x dan y

n = Jumlah sampel

\sum_x = Hasil jumlah dari variabel x

\sum_y = Hasil jumlah dari variabel y

\sum_x^2 = Hasil jumlah kuadrat dari variabel x

\sum_y^2 = Hasil jumlah Kuadrat dari variabel y

\sum_{xy} = Hasil jumlah perkalian antara variabel x dan y

3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (Terikat). Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah) maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi yang dikuadratkan.³⁷

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Cet. 15; Bandung: Alfabeta, 2012), h.231.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan cempa merupakan salah satu wilayah yang berada dikota Pinrang yang memiliki jarak tempuh dari kota Pinrang 10 km kearah barat dari kota pinrang. Kecamatan cempa mempunyai luas wilayah seluas \pm 20.500 Hektar. Kecamatan Cempa mempunyai *Jumlah Penduduk*= **42.480 jiwa orang** yang terdiri dari *laki-laki* = **11.168 jiwa orang** dan *perempuan* = **31.312 jiwa orang**. Jumlah penduduk tersebut terdiri dari **5.727 Kepala Keluarga** yang tersebar dalam 18 desa dan sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani.

4.2 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang, yang menjadi nasabah pada Pegadaian Unit Cempa. Metode pengambilan data yang digunakan adalah metode *kuesioner* atau angket dengan memberikan *kuesioner* atau angket kepada masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah.

Tabel 4.1

Sampel Masyarakat Kec. Cempa yang Menjadi Nasabah Pagadaian

No	Nama	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Muh. Ali	Akkajang	55	L	SMA	Tani
2	Nurhayati	Mangki	24	P	SMA	Urt

3	Risma Sari	Menre	23	P	SMK	Urt
4	Herawati	Sikkuledeng	28	P	SMP	Urt
5	Irma	Cempa Dao	30	P	SMP	Urt
6	Jamalia	Wakka	22	P	SMA	Urt
7	Salawati	Sikkuledeng	45	P	SMP	Urt
8	Sitti Aisyah	Cempa	23	P	S.1	Honorer
9	Munira	Cempa	46	P	SMP	Urt
10	Rahman	Akkajang	32	L	SMA	Bengkel
11	Ridwan	Sikkuale	38	L	SMA	Tani
12	Julianti	Tange	35	P	SMTA	Urt
13	Agus	Cempa	29	L	SMA	Tani
14	Abdul Salam	Cempa	65	L	S.1	Pensiunan Pns
15	Mirma	Sikkuale	27	P	SMA	Urt
16	Sukri	Akkajang	36	L	SMA	Petani
17	Hadiah	Cempa 2	45	P	SMP	Wirasuwasta
18	Hj. Heldi	Cempa 2	31	P	SMA	Urt

	Irma	Wakka	30	P	SMA	Urts
20	St. Sri Handayani	Dusun Palewali	28	P	D.3	Wirasuwasta
21	Kasma	Kmp.Baru Wakka	30	P	SLTP	Urt
22	Hamka	Cempa	35	L	SMA	Tani
23	Sumiati	Cempa Palla Bila	35	P	SMK	Wirasuwasta
24	Yulianti	Sikkuale	23	P	SMP	Urt
25	Musni	Cempa 2	22	P	SMA	Urt
26	Halid	Akkajang	40	L	SMA	Tani
27	Rasmi	Akkajang	36	P	SMP	Urt
28	Hj.Suriani	Akkajang	33	P	SMA	Urt
29	Rusmini	Cempa	30	P	SMA	Urt
30	Eka	Cempa 2	20	P	SMP	Urt
31	Hase	Bakkoko	25	P	SD	Urt
32	Kuliana	Cempa 2	22	P	SMA	Urt
33	Kasman	Madallo	40	L	SMP	Tani
34	Munira	Sikkuledeng	26	P	S.1	Honorer

35	Marsuki	Akkajang	20	L	SMA	Mahasiswa
36	Harifuddin	Kada	48	L	SMA	Tani
37	Mariana	Kapa	39	P	SMA	Wirasuwasta
38	Atika	Kapa	42	P	SMA	Urt
39	A.Safitri Evi Dewi	Akkajang	21	P	SMA	Karyawan Pdm
40	Marjani	Sikkuale	29	P	SMA	Urt
41	Nurlelah	Cempa 2	38	P	SMP	Urt
42	Nimi	Menre	42	P	SD	Urt
43	Rasmi	Menre	35	P	SD	Urt
44	Suriana	Menre	44	P	SD	Urt
45	Ana	Menre	45	P	SD	Urt
46	Moing	Menre	58	L	SD	Tani
47	Irfan	Cempa 2	33	L	SMK	Tani
48	Rasma	Akkajang	21	P	SMA	Urt
49	Ermawati	Cempa	31	P	SMP	Urt
50	Hasna	Cempa	28	P	SLTP	Urt
51	Hj.Rasdiana	Bua-Bua	38	P	SMU	Wirasuwasta

52	Nasrah	Akkajang	40	P	SMP	Urt
53	Maryam	Sikkuale	25	P	SMA	Urt
54	Irma	Akkajang	26	P	SMK	Urt
55	Irfha	Baru-Baru	23	P	SMA	Urt
56	Isnawati	Kapa	30	P	SMP	Urt
57	Jurana	Akkajang	38	P	SMP	Urt
58	Kasma	Tansie	30	P	S.1	Pns
59	Jumriah	Cempa Toa	38	P	SMP	Urt
60	Ksama	Sikkuledeng	50	P	SD	Urt
61	Indah	Mangki	29	P	SMP	Urt
62	Maryam	Akkajng	41	P	SMA	Urt
63	Kartini	Akkajang	37	P	SD	Urt
64	Juwita	Cempa Tonrong	34	P	SMK	Urt
65	Samsidar	Cempa	30	P	S.2	Guru
66	Burhan	Kapa	37	L	SMA	Petani
67	Hardiansyah	Kapa	29	L	SMA	Petani
68	Sumiati	Tanacicca	30	P	S.2	Guru

69	Rosdaya	Baru-Baru	39	P	SMA	Wirasuwasta
70	Hj.Budi	Mangki	51	P	S.2	Guru
71	I Cemma	Kampung Baru	31	P	SMA	Pedagang
72	Heriah	Kapa	31	P	SD	Urt
73	Halima	Bakkoko	29	P	SMP	Pedagang
74	Halima	Bakkoko	29	P	SMP	Pedagang
75	Nuridin	Cempa Toa	29	L	SMA	Bengkel
76	Mariana	Labolong	26	P	SMK	Wirasuwasta
77	Hadariah	Labolong	38	P	SMP	Pedagang
78	Masdaliah	Kapa	39	P	SMP	Urt
79	Jamaluddin	Sarempo	38	L	S.1	Guru
80	Mariani	Lepapangan	30	P	SMK	Wirasuwasta
81	Febrianti	Tansie	25	P	SMA	Urt
82	Irmayanti	Madallo	29	P	SMA	Wirasuasta
83	A.B.Rifan Antja	Cempa Palla Bila	32	L	SMA	Wirasuwasta

Sumber data dari Kantor Cabang Pegadian Unit Kec. Cempa

4.2.1 Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya berdasarkan berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-laki	19	36%
Perempuan	64	64%

Dari table 4.9, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah nasaba perempuan, yaitu sebesar 14 responden atau 64%.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
Wiraswasta	14	17%
Petani	19	23%
URT	43	52%
GURU	7	8%

Dari table 4.10, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah URT, yaitu sebesar 14 responden atau 64%

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah	Presentase %
Kurang dari 30 tahun	20	24%
31-40 tahun	34	41%
41-50 tahun	12	14%
Lebih dari 50 tahun	17	20%

Dari table 4.11, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden berumur 31-40 dan umur 41-50, yaitu masing-masing sebesar 34 responden atau 41%.

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

4.2.1 Deskripsi Jawaban Keseluruhan Responden mengenai Kualitas Pelayanan *Service Excellent (X)*

Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4
Jawaban Keseluruhan Responden Variabel (X)

Responden	Item Kuesioner X					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	5	3	19
5	4	5	4	4	5	22
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	4	4	3	18
8	5	5	5	5	4	24

9	4	4	4	5	5	22
10	5	4	5	5	4	23
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	5	3	3	4	18
14	5	4	5	5	4	23
15	5	4	5	5	3	22
16	3	5	3	3	4	18
17	1	4	4	5	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	4	3	18
20	2	5	2	2	4	15
21	4	3	4	4	1	16
22	1	3	3	3	5	15
23	3	2	3	2	5	15
24	3	2	3	4	5	17
25	4	3	3	4	2	16
26	5	4	5	3	4	21
27	4	1	4	5	3	17
28	2	3	3	2	4	14
29	4	5	4	4	3	20
30	4	3	4	4	4	19
31	3	4	3	3	3	16
32	5	3	4	4	3	19
33	4	3	4	4	4	19
34	3	4	3	3	3	16
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	4	4	4	19
37	4	3	4	4	4	19
38	3	4	3	3	4	17
39	3	2	3	4	4	16
40	4	3	4	4	4	19
41	2	2	4	4	3	15
42	3	3	4	4	4	18

43	3	3	4	4	4	18
44	4	4	1	4	3	16
45	2	4	5	3	3	17
46	3	4	3	4	4	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	5	5	3	4	21
49	3	5	4	4	3	19
50	4	5	5	3	4	21
51	4	5	4	4	3	20
52	4	2	4	4	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	3	5	21
55	4	4	4	4	4	20
56	3	4	2	5	5	19
57	4	3	4	4	4	19
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	4	17
61	4	4	1	4	4	17
62	4	1	4	4	3	16
63	3	3	3	3	4	16
64	4	3	4	4	3	18
65	3	3	2	4	3	15
66	4	4	4	2	4	18
67	4	3	4	4	5	20
68	3	4	3	3	5	18
69	4	5	4	4	4	21
70	3	4	3	3	5	18
71	2	3	2	2	4	13
72	4	4	4	4	4	20
73	4	1	4	3	4	16
74	3	3	3	4	4	17
75	4	3	4	4	1	16
76	4	5	4	4	4	21

77	5	4	5	5	5	24
78	4	4	4	4	4	20
79	3	2	3	3	5	16
80	4	4	4	4	5	21
81	5	4	4	3	5	21
82	4	4	4	4	4	20
83	3	4	2	5	5	19
Jumlah						1554

4.2.2 Deskripsi Jawaban Keseluruhan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5
Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden	Item Kuesioner X					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	5	3	19
5	4	5	4	4	5	22
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	4	4	3	18
8	5	5	5	5	4	24
9	4	4	4	5	5	22
10	5	4	5	5	4	23
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	5	3	3	4	18
14	5	4	5	5	4	23
15	5	4	5	5	3	22
16	3	5	3	3	4	18
17	1	4	4	5	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	4	3	18

20	2	3	4	2	4	15
21	4	3	4	4	1	16
22	1	3	3	3	5	15
23	3	2	3	2	5	15
24	3	2	3	4	5	17
25	4	3	3	4	2	16
26	5	4	5	5	4	23
27	4	4	4	5	3	20
28	2	3	2	2	4	13
29	4	5	4	4	3	20
30	4	3	4	4	4	19
31	3	4	3	3	3	16
32	5	3	4	4	3	19
33	4	3	4	4	4	19
34	3	4	3	3	3	16
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	4	4	4	19
37	4	3	4	4	4	19
38	3	4	3	3	4	17
39	3	2	3	4	4	16
40	4	3	4	4	4	19
41	2	2	4	4	3	15
42	3	3	4	4	4	18
43	3	3	4	4	4	18
44	4	4	1	4	3	16
45	5	4	5	5	3	22
46	3	4	3	4	4	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	5	5	3	4	21
49	4	5	4	4	3	20
50	4	5	5	3	4	21
51	4	5	4	4	3	20
52	4	2	4	4	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	3	4	4	4	19
55	4	3	4	4	4	19

56	4	4	4	4	5	21
57	4	3	4	4	4	19
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	4	17
61	4	4	4	4	4	20
62	4	1	4	4	3	16
63	3	3	3	3	4	16
64	4	3	4	4	3	18
65	3	3	2	4	3	15
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	4	4	5	20
68	3	4	3	3	5	18
69	4	5	4	4	4	21
70	3	4	3	3	5	18
71	2	3	2	2	4	13
72	4	4	4	4	4	20
73	4	1	4	4	4	17
74	3	3	3	4	4	17
75	4	3	4	4	1	16
76	4	5	4	4	4	21
77	5	4	5	5	5	24
78	4	4	4	4	4	20
79	3	2	3	3	5	16
80	4	4	4	4	5	21
81	5	4	4	3	5	21
82	4	4	4	4	4	20
83	3	4	2	5	5	19
Jumlah						1569

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para

responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.³⁸ sebagai berikut:

4.4.1 Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukur yang menunjukkan tingkat ketepatan dan kesahihan suatu instrument. Kegunaan validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketetapan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya.³⁹ Dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS untuk menguji validitas tiap item. Uji validitas data variabel kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan dengan ketentuan jika r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} maka item pernyataan dinyatakan valid pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Adapun hasil analisis data dari kedua variabel tersebut sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Analisis Item Variabel X

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,719	Valid
2	0,567	Valid
3	0,673	Valid
4	0,552	Valid
5	0,313	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data dinyatakan tidak valid

$$r_{tabel} = n = 83 = 0,179$$

³⁸Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 46.

³⁹Vicky Diatama, "Pengertian Analisis Validitas dan Reabilitas Data," *It's My Blog*. <http://vickydiatama.blogspot.com/2013/10/pengertian-analisis-validitas-dan.html?m=1> (9 juni 2018).

Setelah melakukan uji validitas variabel X kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 item pernyataan dengan $r_{\text{tabel}} 0,179$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, diketahui bahwa terdapat 5 item pernyataan yang valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$.

Tabel 7
Hasil Analisis Item Variabel Y

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,760	Valid
2	0,622	Valid
3	0,758	Valid
4	0,655	Valid
5	0,264	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka data dinyatakan valid

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka data dinyatakan tidak valid

$r_{\text{tabel}} = n = 83 = 0,179$

Setelah melakukan uji validitas variabel Y kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 item pernyataan dengan $r_{\text{tabel}} 0,179$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, di ketahui bahwa terdapat 5 item pernyataan yang valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$.

4.4.2 Uji Reliabilitas Data

Setelah mengetahui hasil validitas data dari kedua variabel, maka dilanjutkan dengan ujian reabilitas. Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih

terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁴⁰ Uji reabilitas data dilakukan dengan menggunakan data SPSS sebagai berikut:

Tabel 8

Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.712	6

Dasar pengambilan keputusan

Jika $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{konsisten}$

Jika $\alpha < r_{\text{tabel}} = \text{tidak konsisten}$

Berdasarkan tabel di atas, reliabilitas instrumen variabel X (kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah) diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* = 0,712 > $r_{\text{tabel}} = 0,179$ pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada variabel X sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

Tabel 9

Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.738	6

Dasar pengambilan keputusan

⁴⁰Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), h. 87.

Jika $\alpha > r_{\text{tabel}}$ = konsisten

Jika $\alpha < r_{\text{tabel}}$ = tidak konsisten

Berdasarkan tabel di atas, reabilitas instrumen variabel Y (kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah) diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* = 0,738 > r_{tabel} = 0,179 pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada variabel Y sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

4.5 Uji Asumsi Dasar

4.4.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.⁴¹ Untuk itu, perlu di uji normalitas datanya, penulis menggunakan program SPSS versi 17 dengan rumus *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 10
Uji Normalitas dengan Menggunakan Analisis *Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas Pelayanan Service Excellen	Kepuasan Pelanggan
N		83	83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18.72	18.90
	Std. Deviation		2.436

⁴¹Anwar Hidayat, "Penjelasan tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan,"

<https://www.google.com/amp/s/www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html> (9 juni 2018).

Most Extreme Differences	Absolute	0.087	0.094
	Positive	0.087	0.089
	Negative	-0.082	-0.094
Test Statistic		0.087	0.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.187 ^c	.069 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Ha : Data berdistribusi normal

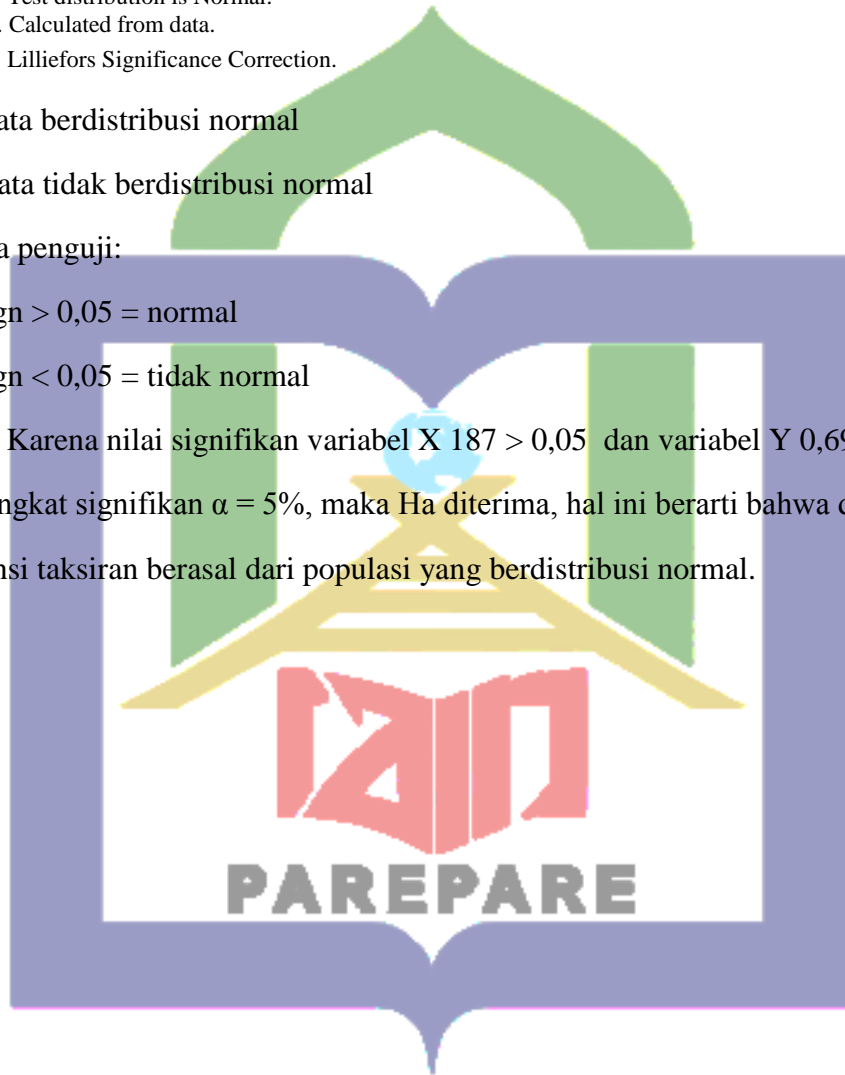
Ho : Data tidak berdistribusi normal

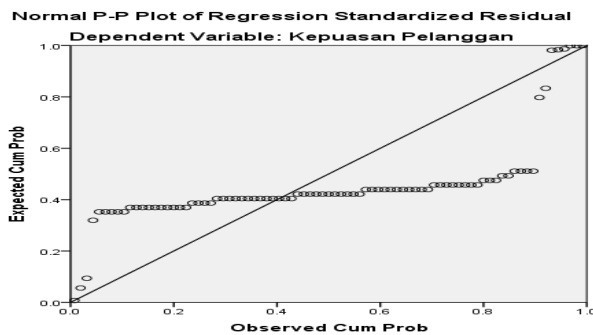
Kriteria penguji:

Jika sign $> 0,05$ = normal

Jika sign $< 0,05$ = tidak normal

Karena nilai signifikan variabel X $187 > 0,05$ dan variabel Y $0,69 > 0,05$ pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka H_a diterima, hal ini berarti bahwa distribusi frekuensi taksiran berasal dari populasi yang berdistribusi normal.





Teknik Analisis Data

4.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model regresi yang dikembangkan dalam regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = kepuasan pelanggan (variabel dependen atau nilai yang diprekuensikan)

a= Konstanta (nilai yang tidak berubah)

b= Koefisien Variabel X (regresi/kemiringan)

X = Kualitas Pelayanan *service excellent* (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen).

Tabel 11
Tabel Distribusi Data

Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	24	24	576	576	576
2	24	24	576	576	576
3	21	21	441	441	441
4	19	19	361	361	361
5	22	22	484	484	484
6	20	20	400	400	400
7	18	18	324	324	324
8	24	24	576	576	576
9	22	22	484	484	484

10	23	23	529	529	529
11	21	21	441	441	441
12	20	20	400	400	400
13	18	18	324	324	324
14	23	23	529	529	529
15	22	22	484	484	484
16	18	18	324	324	324
17	18	18	324	324	324
18	20	20	400	400	400
19	18	18	324	324	324
20	15	15	225	225	225
21	16	16	256	256	256
22	15	15	225	225	225
23	15	15	225	225	225
24	17	17	289	289	289
25	16	16	256	256	256
26	21	23	483	441	529
27	17	20	340	289	400
28	14	13	182	196	169
29	20	20	400	400	400
30	19	19	361	361	361
31	16	16	256	256	256
32	19	19	361	361	361
33	19	19	361	361	361
34	16	16	256	256	256
35	19	19	361	361	361
36	19	19	361	361	361
37	19	19	361	361	361
38	17	17	289	289	289
39	16	16	256	256	256
40	19	19	361	361	361
41	15	15	225	225	225
42	18	18	324	324	324
43	18	18	324	324	324
44	16	16	256	256	256
45	17	22	374	289	484
46	18	18	324	324	324
47	19	19	361	361	361

48	21	21	441	441	441
49	19	20	380	361	400
50	21	21	441	441	441
51	20	20	400	400	400
52	18	18	324	324	324
53	20	20	400	400	400
54	21	19	399	441	361
55	20	19	380	400	361
56	19	21	399	361	441
57	19	19	361	361	361
58	18	18	324	324	324
59	20	20	400	400	400
60	17	17	289	289	289
61	17	20	340	289	400
62	16	16	256	256	256
63	16	16	256	256	256
64	18	18	324	324	324
65	15	15	225	225	225
66	18	20	360	324	400
67	20	20	400	400	400
68	18	18	324	324	324
69	21	21	441	441	441
70	18	18	324	324	324
71	13	13	169	169	169
72	20	20	400	400	400
73	16	17	256	256	289
74	17	17	289	289	289
75	16	16	256	256	256
76	21	21	441	441	441
77	24	24	576	576	576
78	20	20	400	400	400
79	16	16	256	256	256
80	21	21	441	441	441
81	21	21	441	441	441
82	20	20	400	400	400
83	19	19	361	361	361
Jumlah	1.554	1.569	29.828	29.582	30.169

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Service excellent ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.882	.85750

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,940. Dari besarnya output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,883 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (trust) terhadap variabel terkait (Partisipasi) adalah sebesar 88,3%

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.669	1	449.669	611.544	.000 ^b
	Residual	59.559	81	.735		
	Total	509.229	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 611,544 dengan tingkat signifikansi sebesar

$0,000 < 0,05$. maka model dapat dipakai memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Trust (X) terhadap variabel partisipasi (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.906	.734		1.234	.221
	Kualitas Pelayanan Service excellent	.961	.039	.940	24.729	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 0,906 , sedangkan nilai trust (b / koefisiensi regresi) sebesar 0,961 ,sehingga persamaan regresinya dapat di tulis :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,906 + 0,961x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

© Konstanta sebesar 0,906, mengandung arti bahwa nilai konstanten variabel partisipasi adalah sebesar 0,906

© Koefisiensi regresi X sebesar 0,961 menyatakan bahwa setiap penambahan sebesar 0,961 . Koefisiensi regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan regresi sederhana

© Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel partisipasi (Y)

© Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $24,729 > t_{tabel}$ $1,234$,sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Trust (X) berpengaruh terhadap variabel partisipai (Y)

Catatan : cara mencari t_{tabel}

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (\alpha / 2 : n-k-1) \\ &= (0,05/2 : 83-1-1) \\ &= (0,025: 51)[Dilihat pada distribusi nilai t_{tabel}] \\ &= 24,729 \end{aligned}$$

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.4023	23.9764	18.9036	2.34175	83
Residual	-2.09255	4.75256	.00000	.85225	83
Std. Predicted Value	-2.349	2.166	.000	1.000	83
Std. Residual	-2.440	5.542	.000	.994	83

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari persamaan diatas dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

- Nilai konstanta a sebesar 0,906 Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan *service excellent* (X) maka nilai konstanta kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,961.

- Nilai konstanta b sebesar 0,961 Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan *service excellent* (X), maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,906

Selanjutnya, karena koefisien regresi bernilai positif (0,906) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan *service excellent* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan *service excellent* maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.

4.4.5 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan jalan membandingkan antara nilai r hasil koefisien korelasi *product moment* (r_{xy}) dengan nilai r tabel (r_t). Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai dengan +1 yang berkriteria pemanfaatannya sebagai berikut:⁴²

1. Jika nilai $r > 0$, artinya terjadi hubungan positif. Semakin besar nilai variabel bebas (X) semakin besar pula nilai variabel terikatnya (Y).
2. Jika nilai $r < 0$, terjadi hubungan linear negatif. Semakin besar nilai variabel bebas semakin kecil nilai variabel terikatnya.
3. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel bebas dan variabel terikat.

⁴²Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro (Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 63

4. Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, artinya telah terjadi hubungan yang sempurna yaitu berupa garis lurus. Untuk r yang semakin mengarah ke 0, garis semakin tidak lurus.

Dari uraian diatas, maka digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

R_{xy} = Koefisien korelasi variabel x dan y

N = Jumlah sampel

$\sum X$ = Hasil jumlah dari variabel x

$\sum Y$ = Hasil jumlah dari variabel y

$\sum X^2$ = Hasil jumlah kuadrat dari variabel x

$\sum Y^2$ = Hasil jumlah kuadrat dari variabel y

$\sum xy$ = Hasil jumlah perkalian antara variabel x dan y.

Diketahui:

$$n = 83$$

$$\sum XY = 29.828$$

$$\sum X = 1.554$$

$$\sum X^2 = 29.582$$

$$\sum Y = 1.569$$

$$\sum Y^2 = 30.169$$

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{83(29,828) - (1,554)(1,569)}{\sqrt{[83(29,582) - (1,554)^2][83(30,169) - (1,569)^2]}}$$

$$r = \frac{2,475,724 - 2,438,226}{\sqrt{[2,455,306 - 2,414,916][2,504,027 - 2,461,761]}}$$

$$r = \frac{37,498}{\sqrt{[40,390][42,266]}}$$

$$r = \frac{37,498}{\sqrt{1,707,123,740}}$$

$$r = \frac{37,498}{41,317}$$

$$r = 0,907$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus product moment, maka diperoleh nilai r sebesar 0,907 hal ini berarti terdapat pengaruh positif karena nilai $r = 0,907 > 0$. Arti positif adalah pengaruh antara variabel X dan Y searah, maksud searah yaitu, semakin besar kualitas pelayanan *service excellent* maka semakin besar kepuasan pelanggan cabang unit pegadaian kec. Cempa.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Uji Signifikasi Korelasi

Dari jawaban diatas r pada analisis koefisien korelasi diperoleh $r = 0,907$ berada antara posisi 0,70 – 0,90 yang berarti antara kualitas pelayanan *service excellent* (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) terdapat korelasi yang kuat atau tinggi

Interprestasi tersebut dapat dilihat dengan menggunakan rumus dari Sutrisno Hadi yang dikutip Arikunto sebagai berikut:⁴³

Tabel 12
Interpetasi Nilai r

Besarnya “r” Nilai “r”	Interprestasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat lemah dan sangat rendah
0,20 – 0,40	Antara variabeal X dan Y terdapat korelasi yang lemah atau rendah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dab Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi.

4.5.2 Uji T

Uji T adalah pengujian variabel independen (X) secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari hubungan variabel independen terhadap variabel dependen (Y), maksudnya apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen. Dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan

⁴³Raodhatul Jannah, “Korelasi Pemerolehan Mata Kuliah Nahwu terhadap Kemampuan Berbicara Pada Mata Kuliah Muhadatsah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan adab STAIN Parepare”,(Skripsi: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan adab STAIN Parepare,2017). h.74

Dalam hal ini peneliti menggunakan tingkat signifikan atau tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

4.5.2.1 Menentukan T Hitung

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Diketahui:

$$r = 0,907 \quad n = 83$$

Penyelesaian:

$$t_{hitung} = \frac{0,907 \sqrt{83-2}}{\sqrt{1-(0,907)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,907 \sqrt{81}}{\sqrt{1-0,822}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,907 (9)}{\sqrt{0,178}}$$

$$t_{hitung} = \frac{8,163}{0,422}$$

$$t_{hitung} = 19,344$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diketahui nilai t_{hitung} sebesar 19,344.

4.5.2.2 Menentukan T Tabel

Untuk melihat t tabel dalam pengujian hipotesis, perlu menentukan derajat bebas atau *degree of freedom* dan hal ini ditentukan dengan rumus:

$$Df = n - k$$

Dimana:

$$Df = \text{Degree of freedom} \quad n = \text{Jumlah sampel}$$

k = Banyaknya variable

Diketahui:

$$n = 83$$

$$k = 2$$

Penyelsesaian:

$$Df = n - k$$

$$= 83 - 2 = 81$$

Dari jawaban diatas maka diperoleh derajat bebasnya sebesar 81, maka diperoleh t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,667.

Berdasarkan jawaban diatas maka diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 19,344 > t_{tabel} sebesar 1,667, maka H_0 ditolak, maka berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di cabang unit pegadaian kecamatan cempa. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel

atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terkait). Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel X (kualitas pelayanan *service excellent*) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan), maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,907)^2 \times 100\% \\ &= 0,823 \times 100\% = 82,3\% \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di cabang unit pegadaian cempa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *service excellent* sebesar 82,3% sedangkan sisanya 17,7% ditentukan oleh faktor lain.

4.1 Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif

Sebelum peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian, maka terlebih dahulu peneliti mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pihak jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk nasabah.

Keputusan memilih merupakan suatu pilihan yang ditetapkan oleh seseorang untuk menentukan pilihannya terhadap apa yang diinginkan yang akan menjadi sesuatu yang akan dijalani atas pilihan tersebut, khususnya untuk kepuasan pelanggan di cabang unit pegadaian

Penelitian ini dilaksanakan di cabang unit pegadaian pada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam dengan jumlah populasi 500 dan sampel 83 nasabah yang kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus solvin.

Teknik dan instrument pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dan observasi. Angket yang diberikan berbentuk pernyataan untuk di jawab oleh responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dan *analisis koefisien korelasi sederhana* dengan menggunakan *software* SPSS. Kemudian menginterpretasikan hasil tersebut pada rumus pedoman yang telah di siapkan dan selanjutnya menginterpretasikannya pada t_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan pengujian analisis data, telah diperoleh nilai pada masing-masing variabel. Skor total variabel kualitas pelayanan *service excellent* adalah 1,554 skor tertinggi variabel ini adalah 24 dengan nilai rata-rata 18,72.

Selanjutnya, skor total variabel kepuasan pelanggan adalah 1,569 dan skor nilai tertinggi variabel ini adalah 24 sedangkan yang terendah adalah 13 dengan rata-rata adalah 18,90.

Pada rumus koefisien diperoleh r sebesar 0,907. Tabel nilai interpretasi r menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan *service excellent* dan kepuasan pelanggan bernilai lemah artinya terdapat pengaruh yang lemah antara kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian pada rumus koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 82,3% dalam arti bahwa 17,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Selanjutnya pada uji hipotesis t_{hitung} dan t_{tabel} , diperoleh t_{hitung} sebesar 19,344 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,1667. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di cabang unit

pegadaian kecamatan cempa dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima H_a ditolak.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Service excellent ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.882	.85750

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,940. Dari besarnya output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,883 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (trust) terhadap variabel terkait (Partisipasi) adalah sebesar 88,3%

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.669	1	449.669	611.544	.000 ^b
	Residual	59.559	81	.735		
	Total	509.229	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 611,544 dengan tingkat signifikansi sebesar

$0,000 < 0,05$. maka model dapat dipakai memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Trust (X) terhadap variabel partisipasi (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.906	.734		1.234	.221
	Kualitas Pelayanan Service excellent	.961	.039	.940	24.729	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 0,906 , sedangkan nilai trust (b / koefisiensi regresi) sebesar 0,961 , sehingga persamaan regresinya dapat di tulis

:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,906 + 0,961x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

© Konstanta sebesar 0,906, mengandung arti bahwa nilai konstanten variabel partisipasi adalah sebesar 0,906

© Koefisiensi regresi X sebesar 0,961 menyatakan bahwa setiap penambahan sebesar 0,961 . Koefisiensi regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan regresi sederhana

© Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel partisipasi (Y)

© Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $24,729 > t_{tabel}$ 1,234 ,sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Trust (X) berpengaruh terhadap variabel partisipai (Y)

Catatan : cara mencari t_{tabel}

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (\alpha / 2 : n-k-1) \\ &= (0,05/2 : 83-1-1) \\ &= (0,025: 51)[\text{Dilihat pada distribusi nilai } t_{tabel}] \\ &= 24,729 \end{aligned}$$

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.4023	23.9764	18.9036	2.34175	83
Residual	-2.09255	4.75256	.00000	.85225	83
Std. Predicted Value	-2.349	2.166	.000	1.000	83
Std. Residual	-2.440	5.542	.000	.994	83

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari persamaan diatas dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

- Nilai konstanta a sebesar 0,906 Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan *service excellent* (X) maka nilai konstanta kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,961.
- Nilai konstanta b sebesar 0,961 Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan *service excellent* (X), maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,906

Selanjutnya, karena koefisien regresi bernilai positif (0,906) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan *service excellent* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan *service excellent* maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.

4.5.4 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan jalan membandingkan antara nilai r hasil koefisien korelasi *product moment* (r_{xy}) dengan nilai r tabel (r_t). Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai dengan +1 yang berkriteria pemanfaatannya sebagai berikut:⁴⁴

5. Jika nilai $r > 0$, artinya terjadi hubungan positif. Semakin besar nilai variabel bebas (X) semakin besar pula nilai variabel terikatnya (Y).

⁴⁴Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro (Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 63

6. Jika nilai $r < 0$, terjadi hubungan linear negatif. Semakin besar nilai variabel bebas semakin kecil nilai variabel terikatnya.
7. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel bebas dan variabel terikat.
8. Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, artinya telah terjadi hubungan yang sempurna yaitu berupa garis lurus. Untuk r yang semakin mengarah ke 0, garis semakin tidak lurus.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

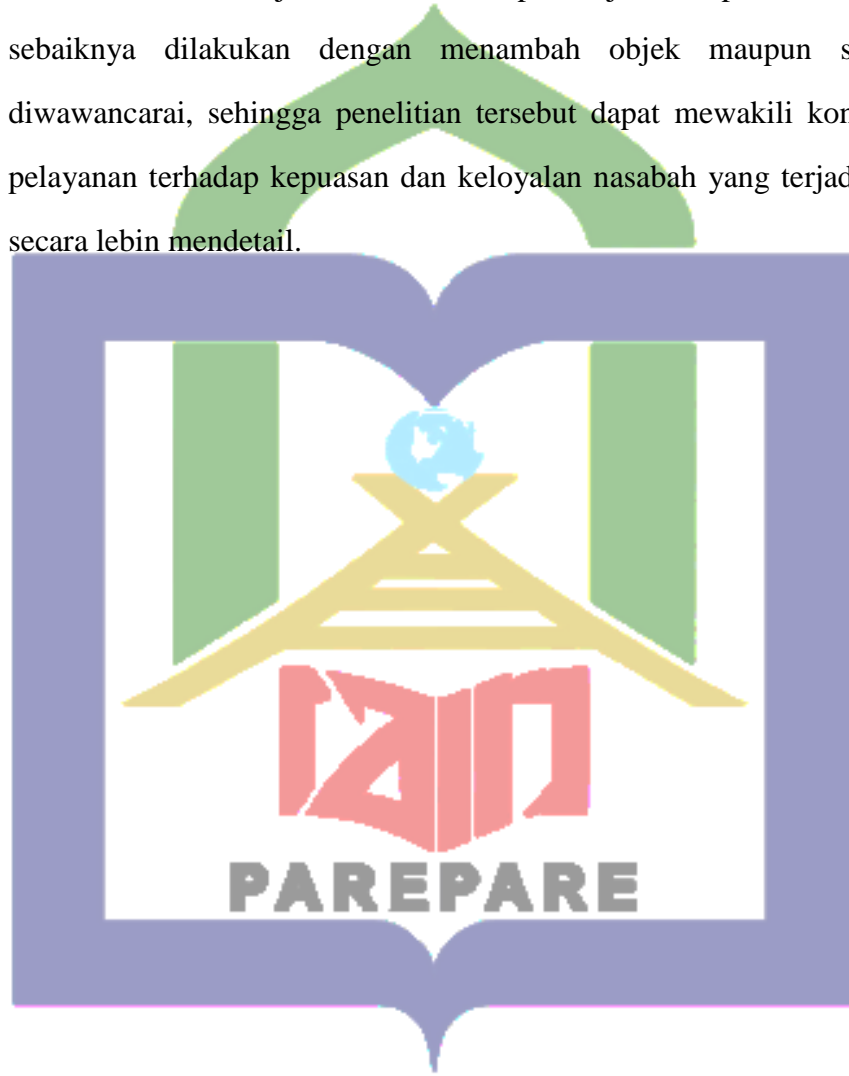
Berdasarkan hasil perhitungan korelasi sederhana, diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 24,729 dan t_{tabel} sebesar 1,324 hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_0 ditrima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 82,3%, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan *service excellent* mempunyai pengaruh sebesar 82,3% terhadap kepuasan pelanggan di Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa dan 17,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Hendaknya Pegadaian Unit Kecamatan Cempa meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang pembantu dibagian pedesaan dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Kepada Pegadaian Unit Kecamatan Cempa agar dapat memperbaiki dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan fasilitas fisik gedung dan area

parkir serta kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

3. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kelayakan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Bin abdullah , *Tafsir Ibnu Katsir* Jakarta : Pustaka Imam Syafii.
- Ansouri,Ghapur Abdul.*Gadai Syariah Di Indonesia Konsep Implementasi, Dan institusionalisasi*,Gajah Madah Universiti Press :Yogyakarta.
- Alma, Buchari.*Manajemen Bisnis Syariah Alfabeta*: Bandung.
- Ali, Zainiddin. *Hukum Gadai Syariah Sinar Grafika*: Jakarta Uum
Khairul.*Manajemen Perbankan Syariah*.Pustaka Setia: Bandung
- Arianto,Syafii Muhammad. *Bank Syariah Remaja Rosdaya*: Bandung.
- Arianto Muhammad Syafii,*Dari Teori Ke Praktis*. Gema Insani: Jakarta
- Arikunto,Suharsimi.*Prosedur Penelitian*,Jakarta Rineka Cipta,2002.
- Arif, Al Rianto M. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoristik*.
- Atmaja,*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan*,Skripsi 2013,h 21
- Arif, Al Rianto M. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoristik*.
- Buchory,Ahmad Herry Dan Djaslim Saladin.*Dasar-Dasar Pemasaran Bank*.CV
Mediah Fitrah Rabbani.
- Ruth Retno Dewi, Ruth Retno, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Equitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan*,Skripsi 2014,h 21
- Hidayat,Enang *Transaksi Ekonomi Syariah*.Ramaja Rosda Karya: Bandung.
- Hasan,Ali Muhammad *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam* . Jakarta: PT Raja
GrafindoPersada.t.th
- Husnaini, Usman *Pengantar Statika*.Jakarta:PT Bumi Aksara,2006.
- Kasmir.*Pemasasaran Bank*.Jakarta: Kencana ,2005.
- Muhammad,Tengku.Ash Siddiqin *Tafsir Al-Quran*
- Rahmayanti,Nina2010 , *Manajemen Pelayanan prima* , Graha ilmu, Bandung.
- Raodhatul Jannah, “*Korelasi Pemerolehan Mata Kuliah Nahwu terhadap Kemampuan Berbicara Pada Mata Kuliah Muhadatsah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan Adab STAIN Parepare*”, (Skripsi Sarjana; Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan Adab STAIN Parepare: Parepare, 2017).

- Ruth Retno Dewi, Ruth Retno, Pengaruh *Pelayanan Prima Terhadap Equitas*
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembag Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sudarsono, Herry, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustra*
- Sigit. Triandanu Dkk. *Bank Dan Keuangan Lain Edisi 2*.
- Siregar Sofyan, M.M., *Metode penelitian kuantitatif*.
- Siregar Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Versi 17* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015).
- Sugiyono, *Statika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta 2012.
- sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan kuantitatif dan R dan D, (Cet. 15; Bandung : Alfabeta, 2012)*
- Wahyaningsih, Erna, *Analisis Pengaruh Pelayana Prima, kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap loyalitas Nasabah Skrifsi* 2013.
- Vicky Diatama, “*Pengertian Analisis Validitas dan Reabilitas Data,*” *It’s My Blog*. <http://vickydiatama.blogspot.com/2013/10/pengertian-analisis-validitas-dan.html?m=1> (9 juni 2018).
- Vicky Diatama, “*Pengertian Analisis Validitas dan Reabilitas Data,*” *It’s My Blog*. <http://vickydiatama.blogspot.com/2013/10/pengertian-analisis-validitas-dan.html?m=1> (9 juni 2018).
- Raodhatul Jannah, “*Korelasi Pemerolehan Mata Kuliah Nahwu terhadap Kemampuan Berbicara Pada Mata Kuliah Muhadatsah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan Adab STAIN Parepare*”, (Skripsi Sarjana; Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan Adab STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 74.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Bintang No. Telp. (0421) 923058 - 922914
PINRANG 91212

Nomor : 070/64/Kemasy.
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian.

Pinrang, 19 Oktober 2018

Kepada

Yth, Kepala Kantor Cabang Unit Pegadaian
Kec. Cempa
di-

Tempat.

Berdasarkan Surat Plt.Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare Nomor:B.2626/In.39/PP.00.9/10/2018 tanggal 18 Oktober 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian, untuk maksud tersebut disampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : SATRIANI T
NIM : 14.2300.100
Pekerjaan/Prog.Studi : Mahasiswi/ Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Menre Desa Mangki Kec. Cempa
Kab. Pinrang
Telepon : 082 333 346 774.

Bermaksud Mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan Judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR CABANG UNIT PEGADAIAN KECAMATAN CEMPA**" yang pelaksanaannya pada tanggal 24 Oktober s/d 24 November 2018.

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui atau merekomendasikan kegiatan yang dimaksud dan dalam pelaksanaan kegiatan wajib memenuhi ketentuan yang tertera di belakang rekomendasi penelitian ini:

Demikian rekomendasi ini disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan pelaksanaan sebagaimana mestinya.

An. SEKRETARIS DAERAH
Bidang Administrasi Umum



Tembusan:

1. Bupati Pinrang Sebagai Laporan di Pinrang;
2. Dandim 1404 Pinrang di Pinrang;
3. Kapolres Pinrang di Pinrang;
4. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab.Pinrang di.Pinrang;
5. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab.Pinrang di Pinrang;
6. Plt.Wakil Rektor Bid.APL IAIN Parepare di Parepare;
7. Camat Cempa di Cempa
8. Yang bersangkutan untuk diketahui;
9. Arsip.

Pegadaian
Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

PEGADAIAN

UNIT KECAMATAN CEMPA

Jl. POROS CEMPA/PINRANG.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor:

Yang

bertandatangan dibawah ini Pimpinan Pegadaian Syariah Watang Sawitto Kab. Pinrang,

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Satriani . T

Jenis Kelamin : Perempuan

Nomor Stambuk/Nim : 14.2300.100

Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswi/S1

IAIN Parepare

Alamat : Menre jalan Poros Pincara/Sikkuale

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan/melaksanakan penelitian di Pegadaian Unit Kecamatan Cempa dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa”** pelaksanaannya pada tanggal 24 November /selesai

Dengan demikian keterangan surat ini kami buat dengan sebenarnya dalam mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, November 2018


Pegadaian

Tabel 4
Jawaban Keseluruhan Responden Variabel (X)

Responden	Item Kuesioner X					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	5	3	19
5	4	5	4	4	5	22
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	4	4	3	18
8	5	5	5	5	4	24
9	4	4	4	5	5	22
10	5	4	5	5	4	23
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	5	3	3	4	18
14	5	4	5	5	4	23
15	5	4	5	5	3	22
16	3	5	3	3	4	18
17	1	4	4	5	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	4	3	18
20	2	5	2	2	4	15
21	4	3	4	4	1	16
22	1	3	3	3	5	15
23	3	2	3	2	5	15
24	3	2	3	4	5	17
25	4	3	3	4	2	16
26	5	4	5	3	4	21
27	4	1	4	5	3	17
28	2	3	3	2	4	14
29	4	5	4	4	3	20

30	4	3	4	4	4	19
31	3	4	3	3	3	16
32	5	3	4	4	3	19
33	4	3	4	4	4	19
34	3	4	3	3	3	16
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	4	4	4	19
37	4	3	4	4	4	19
38	3	4	3	3	4	17
39	3	2	3	4	4	16
40	4	3	4	4	4	19
41	2	2	4	4	3	15
42	3	3	4	4	4	18
43	3	3	4	4	4	18
44	4	4	1	4	3	16
45	2	4	5	3	3	17
46	3	4	3	4	4	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	5	5	3	4	21
49	3	5	4	4	3	19
50	4	5	5	3	4	21
51	4	5	4	4	3	20
52	4	2	4	4	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	3	5	21
55	4	4	4	4	4	20
56	3	4	2	5	5	19
57	4	3	4	4	4	19
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	4	17
61	4	4	1	4	4	17
62	4	1	4	4	3	16
63	3	3	3	3	4	16

64	4	3	4	4	3	18
65	3	3	2	4	3	15
66	4	4	4	2	4	18
67	4	3	4	4	5	20
68	3	4	3	3	5	18
69	4	5	4	4	4	21
70	3	4	3	3	5	18
71	2	3	2	2	4	13
72	4	4	4	4	4	20
73	4	1	4	3	4	16
74	3	3	3	4	4	17
75	4	3	4	4	1	16
76	4	5	4	4	4	21
77	5	4	5	5	5	24
78	4	4	4	4	4	20
79	3	2	3	3	5	16
80	4	4	4	4	5	21
81	5	4	4	3	5	21
82	4	4	4	4	4	20
83	3	4	2	5	5	19
Jumlah						1554



Tabel 5
Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden	Item Kuesioner X					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	5	3	19
5	4	5	4	4	5	22
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	4	4	3	18
8	5	5	5	5	4	24
9	4	4	4	5	5	22
10	5	4	5	5	4	23
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	5	3	3	4	18
14	5	4	5	5	4	23
15	5	4	5	5	3	22
16	3	5	3	3	4	18
17	1	4	4	5	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	4	3	18
20	2	3	4	2	4	15
21	4	3	4	4	1	16
22	1	3	3	3	5	15
23	3	2	3	2	5	15
24	3	2	3	4	5	17
25	4	3	3	4	2	16
26	5	4	5	5	4	23
27	4	4	4	5	3	20
28	2	3	2	2	4	13
29	4	5	4	4	3	20
30	4	3	4	4	4	19
31	3	4	3	3	3	16

32	5	3	4	4	3	19
33	4	3	4	4	4	19
34	3	4	3	3	3	16
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	4	4	4	19
37	4	3	4	4	4	19
38	3	4	3	3	4	17
39	3	2	3	4	4	16
40	4	3	4	4	4	19
41	2	2	4	4	3	15
42	3	3	4	4	4	18
43	3	3	4	4	4	18
44	4	4	1	4	3	16
45	5	4	5	5	3	22
46	3	4	3	4	4	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	5	5	3	4	21
49	4	5	4	4	3	20
50	4	5	5	3	4	21
51	4	5	4	4	3	20
52	4	2	4	4	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	3	4	4	4	19
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	4	4	5	21
57	4	3	4	4	4	19
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	4	17
61	4	4	4	4	4	20
62	4	1	4	4	3	16
63	3	3	3	3	4	16
64	4	3	4	4	3	18
65	3	3	2	4	3	15
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	4	4	5	20

68	3	4	3	3	5	18
69	4	5	4	4	4	21
70	3	4	3	3	5	18
71	2	3	2	2	4	13
72	4	4	4	4	4	20
73	4	1	4	4	4	17
74	3	3	3	4	4	17
75	4	3	4	4	1	16
76	4	5	4	4	4	21
77	5	4	5	5	5	24
78	4	4	4	4	4	20
79	3	2	3	3	5	16
80	4	4	4	4	5	21
81	5	4	4	3	5	21
82	4	4	4	4	4	20
83	3	4	2	5	5	19
Jumlah						1569



Tabel 6
Hasil Analisis Item Variabel X

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,719	Valid
2	0,567	Valid
3	0,673	Valid
4	0,552	Valid
5	0,313	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data dinyatakan tidak valid

$$r_{tabel} = n = 83 = 0,179$$

Setelah melakukan uji validitas variabel X kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 item pernyataan dengan r_{tabel} 0,179 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, diketahui bahwa terdapat 5 item pernyataan yang valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Tabel 7
Hasil Analisis Item Variabel Y

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,760	Valid
2	0,622	Valid
3	0,758	Valid
4	0,655	Valid
5	0,264	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data dinyatakan tidak valid

$$r_{tabel} = n = 83 = 0,179$$

Setelah melakukan uji validitas variabel Y kualitas pelayanan service excellent terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 item pernyataan dengan $r_{\text{tabel}} 0,179$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, di ketahui bahwa terdapat 5 item pernyataan yang valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$.



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Service excellent ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.882	.85750

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.669	1	449.669	611.544	.000 ^b
	Residual	59.559	81	.735		
	Total	509.229	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Service excellent

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.906	.734		1.234	.221
	Kualitas Pelayanan Service excellent	.961	.039	.940	24.729	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 0,906 , sedangkan nilai trust (b / koefisiensi regresi) sebesar 0,961 ,sehingga persamaan regresinya dapat di tulis :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0,906 + 0,961x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

© Konstanta sebesar 0,906, mengandung arti bahwa nilai konstanten variabel partisipasi adalah sebesar 0,906

© Koefisiensi regresi X sebesar 0,961 menyatakan bahwa setiap penambahan sebesar 0,961 . Koefisiensi regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pelanggan	Predicted Value	Residual
1	.028	24.00	23.9764	.02362
2	.028	24.00	23.9764	.02362
3	-.108	21.00	21.0925	-.09255
4	-.198	19.00	19.1700	-.16999
5	-.063	22.00	22.0538	-.05383
6	-.153	20.00	20.1313	-.13127
7	-.243	18.00	18.2087	-.20872
8	.028	24.00	23.9764	.02362
9	-.063	22.00	22.0538	-.05383
10	-.018	23.00	23.0151	-.01510
11	-.108	21.00	21.0925	-.09255
12	-.153	20.00	20.1313	-.13127
13	-.243	18.00	18.2087	-.20872
14	-.018	23.00	23.0151	-.01510
15	-.063	22.00	22.0538	-.05383
16	-.243	18.00	18.2087	-.20872
17	-.243	18.00	18.2087	-.20872
18	-.153	20.00	20.1313	-.13127
19	-.243	18.00	18.2087	-.20872
20	-.379	15.00	15.3249	-.32488
21	-.334	16.00	16.2862	-.28616

22	-379	15.00	15.3249	-32488
23	-379	15.00	15.3249	-32488
24	-289	17.00	17.2474	-24744
25	-334	16.00	16.2862	-28616
26	2.224	23.00	21.0925	1.90745
27	3.210	20.00	17.2474	2.75256
28	-1.590	13.00	14.3636	-1.36360
29	-.153	20.00	20.1313	-.13127
30	-.198	19.00	19.1700	-.16999
31	-.334	16.00	16.2862	-.28616
32	-.198	19.00	19.1700	-.16999
33	-.198	19.00	19.1700	-.16999
34	-.334	16.00	16.2862	-.28616
35	-.198	19.00	19.1700	-.16999
36	-.198	19.00	19.1700	-.16999
37	-.198	19.00	19.1700	-.16999
38	-.289	17.00	17.2474	-24744
39	-.334	16.00	16.2862	-.28616
40	-.198	19.00	19.1700	-.16999
41	-.379	15.00	15.3249	-32488
42	-.243	18.00	18.2087	-.20872
43	-.243	18.00	18.2087	-.20872
44	-.334	16.00	16.2862	-.28616
45	5.542	22.00	17.2474	4.75256
46	-.243	18.00	18.2087	-.20872
47	-.198	19.00	19.1700	-.16999
48	-.108	21.00	21.0925	-.09255
49	.968	20.00	19.1700	.83001
50	-.108	21.00	21.0925	-.09255
51	-.153	20.00	20.1313	-.13127
52	-.243	18.00	18.2087	-.20872
53	-.153	20.00	20.1313	-.13127
54	-2.440	19.00	21.0925	-2.09255
55	-1.319	19.00	20.1313	-1.13127
56	2.134	21.00	19.1700	1.83001
57	-.198	19.00	19.1700	-.16999
58	-.243	18.00	18.2087	-.20872
59	-.153	20.00	20.1313	-.13127

60	-289	17.00	17.2474	-24744
61	3.210	20.00	17.2474	2.75256
62	-.334	16.00	16.2862	-.28616
63	-.334	16.00	16.2862	-.28616
64	-.243	18.00	18.2087	-.20872
65	-.379	15.00	15.3249	-.32488
66	2.089	20.00	18.2087	1.79128
67	-.153	20.00	20.1313	-.13127
68	-.243	18.00	18.2087	-.20872
69	-.108	21.00	21.0925	-.09255
70	-.243	18.00	18.2087	-.20872
71	-.469	13.00	13.4023	-.40233
72	-.153	20.00	20.1313	-.13127
73	.832	17.00	16.2862	.71384
74	-.289	17.00	17.2474	-.24744
75	-.334	16.00	16.2862	-.28616
76	-.108	21.00	21.0925	-.09255
77	.028	24.00	23.9764	.02362
78	-.153	20.00	20.1313	-.13127
79	-.334	16.00	16.2862	-.28616
80	-.108	21.00	21.0925	-.09255
81	-.108	21.00	21.0925	-.09255
82	-.153	20.00	20.1313	-.13127
83	-.198	19.00	19.1700	-.16999

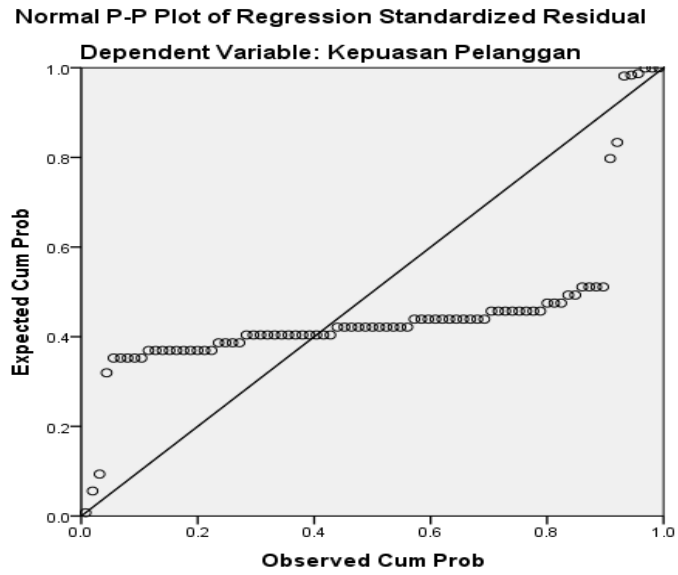
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.4023	23.9764	18.9036	2.34175	83
Residual	-2.09255	4.75256	.00000	.85225	83
Std. Predicted Value	-2.349	2.166	.000	1.000	83
Std. Residual	-2.440	5.542	.000	.994	83

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts









RIWAYAT PENELITI



Satriani .T , Lahir pada pada tanggal 31 Desember 1996 di Menre. Anak dari lima bersaudara Ayahanda bernama Latuo dan Ibunda bernama I Hani. Mengawali pendidikan formal di SD Impres Menre ada tahun 2003 dan kemudian selesai pada tahun 2009, dan melanjutkan ke SMPN 3 CEMPA pada tahun dan selesai pada tahun 2011, pada tahun yang sama penulis melanjutkan mendidikan di SMAN 9 PINRANG. Tamat pada tahun 2014. Penulis melanjutkan pendidikan S1 di STAIN Parepare yang kemudian beralih menjadi Institut Agama islam Negri Parepare(IAIN). Denga mengambil Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam program stadi Perbangkan Syariah pada tahun 2014. Dengan memasuki organisasi kemahasiswaan Lintasan Imajinasi Bahasa Mahasiswa (LIBAM) IAIN Parepare. Kemudian menyelesaikan studinya pada tahun 2019 dengan Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIKANTOR CABANG UNIT PEGADIAN KECAMATAN CEMPA.**

