

**SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA *UJRAH* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT.  
PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO KABUPATEN  
PINRANG**



**OLEH :**

**FEBY ALFINA SAHARANI  
NIM: 2120203862201066**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**PENGARUH BIAYA *UJRAH* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT.  
PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO KABUPATEN  
PINRANG**



**OLEH :**

**FEBY ALFINA SAHARANI  
NIM: 2120203862201066**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Akuntansi (S.Tr.Ak) pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Biaya *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Feby Alfina Saharani


Nomor Induk Mahasiswa : 2120203862201066

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor: B-2475/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2024

Disetujui oleh:

Pembimbing : Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M. 

NIP : 19911030 201903 1 006

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muddanfah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Skripsi : Pengaruh Biaya *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Feby Alfina Saharani

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203862201066




Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor: B-2475/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2024

Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M.	(Ketua)	(  )
Muhammad Majdy Amiruddin, Lc., MMA.	(Anggota)	(  )
Ida Ilmiah Mursidin, M.Ag.	(Anggota)	(  )

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muddafah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah swt atas petunjuk, taufik, dan bantuan-Nya yang tak terhingga. Berkat karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis dengan penuh rasa syukur menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, terkasih dan tersayang Ayahanda H. Nurdin dan Ibunda Hj. Fatimah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan dan memberikan perhatian serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, kerjasama, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan sukarela mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran mereka. Atas segala bantuan dan dukungan tersebut, penulis dengan penuh rasa syukur menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag, selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa
3. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M selaku ketua program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah sekaligus pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk

memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membagikan ilmu dan wawasan mereka selama studi di IAIN Parepare, serta kepada semua staf dan karyawan yang telah memberikan arahan dan bantuan yang sangat berarti.
5. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua narasumber penelitian yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan kontribusi yang sangat penting dalam penelitian ini.
6. Pemilik NIM 2020203861206058. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung serta menghibur penulis, mendengarkan keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
7. Terakhir, teman-teman seperjuangan prodi akuntansi lembaga keuangan syariah yang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu menjadi teman belajar dan diskusi selama penulis menuntut ilmu di IAIN Parepare.

Semoga Allah swt menerima segala usaha sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat serta pahala-Nya kepada kita semua. Terakhir, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 4 Juni 2025 M  
8 Dzulhijjah 1446 H

Penulis,



**Feby Alfina Saharani**  
**NIM: 2120203862201066**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Feby Alfina Saharani  
NIM : 2120203862201066  
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 05 Oktober 2003  
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

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, 4 Juni 2025 M  
8 Dzulhijjah 1446 H

Penulis,



**Feby Alfina Saharani**  
**NIM: 2120203862201066**

## ABSTRAK

Feby Alfina Saharani. *Pengaruh Biaya Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang* (Dibimbing oleh Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya *ujrah* terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto, Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto, Untuk menganalisis apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara biaya *ujrah* dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pegadaian syariah UPS Watang Sawitto.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field research*). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas periode 31 Desember 2023 yang berjumlah 2296 nasabah. Sampel untuk penelitian ini adalah 96 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya *ujrah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $2,969 > t$  tabel  $1,985$  yang artinya  $H_1$  diterima. Selanjutnya, Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $3,785 > t$  tabel  $1,985$  yang artinya  $H_2$  juga diterima. Selain itu, kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $F$  hitung  $38,340 > F$  tabel  $3,09$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Biaya penitipan, Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah, Gadai Emas Syariah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ivi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xivv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	10
B. Tinjauan Teoritis.....	14
1. Kepuasan Nasabah.....	15
2. Biaya <i>Ujrah</i> .....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	27
4. Gadai Emas .....	30
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Hipotesis .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	38

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	41
F. Definisi Operasional Variabel.....	43
G. Instrumen Penelitian .....	45
H. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Deksripsi Hasil Penelitian .....	54
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	61
C. Pengujian Hipotesis .....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1. Pengaruh Biaya Ujrah ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	72
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	73
3. Pengaruh Biaya Ujrah ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Y).....	75
BAB V PENUTUP.....	78
A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN.....	I
BIODATA PENULIS .....	XXVI

### DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Nasabah 5 Tahun Terakhir untuk Produk Gadai Emas	4
1.2	Biaya Penitipan Gadai Emas di Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto	5
3.1	Definisi Operasional Variabel	45
3.2	Skala Pengukuran Variabel	46
3.3	Kisi-Kisi Instrumen	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Karakteristiks Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.4	Jawaban Responden terhadap Pernyataan terkait Variabel Biaya Penitipan	57
4.5	Jawaban Responden terhadap Pernyataan terkait Variabel Kualitas Pelayanan	58
4.6	Jawaban Responden terhadap Pernyataan terkait Variabel Kepuasan Nasabah	60
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan	62
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	64
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	66
4.11	Hasil Uji Muktikolinearitas	67
4.12	Hasil Uji Parsial	68
4.13	Hasil Uji Simultan	69

4.14	Hasil Regresi Linear Berganda	70
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71



## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	36



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Meneliti dari Kampus	II
2	Surat Rekomendasi Penelitian Dinas PTSP	III
3	Surat Keterangan Telah Selesai Meneliti	IV
4	Validasi Instrumen Penelitian	V
5	Dokumentasi	VI
6	Tabulasi data	VII
7	Biodata Penulis	VIII

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dan sebagian dilambangkan dengan tandadan sebagian yang lain dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Dalam huruf bahasa Arab dengan translitasinya ke dalam bahasa Latin

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



Hamzah (ء) yang diawal kata mengikuti voalnya tanpa mengikuti tanda apapun. Jika terletak ditengah atau diakhir, ditulis dengan tanda ( ' ).

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / اَ	fathah dan alif atau	Ā	a dan garis di atas

	ya		
يَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ :māta

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَمُوتُ :yamūtu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta murbatah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ :rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ :al-madīnah al-fāḍilah atau al- madīnatul fāḍilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

#### e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ـَ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا :*Najjainā*

الْحَقُّ :*al-haqq*

الْحَجُّ :*al-hajj*

نُعَمُّ :*nu‘ima*

عَدُوُّ :*‘aduwwun*

Jika huruf bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ( ِ ), maka ia transliterasi seperti huruf *maddah* (i). Contoh:

عَرَبِيٌّ :‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ :‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan oleh garis mendatar (-), contoh:

الشَّمْسُ :*al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ :*al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلَسَفَةُ :*al-falsafah*

الْبِلَادُ :*al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ( ' ), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ :*ta'murūna*

النَّوْءُ :*al-nau'*

شَيْءٌ :*syai'un*

أَمِرْتُ :*Umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh. Contoh:

*Fī ṣilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دَيْنُ اللَّهِ      *Dīnullah*      بِاللَّهِ      *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      Hum fī rahmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, alam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)*

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd*  
*(bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)*

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
QS .../...4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دون	=	بدون مكان
صه	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

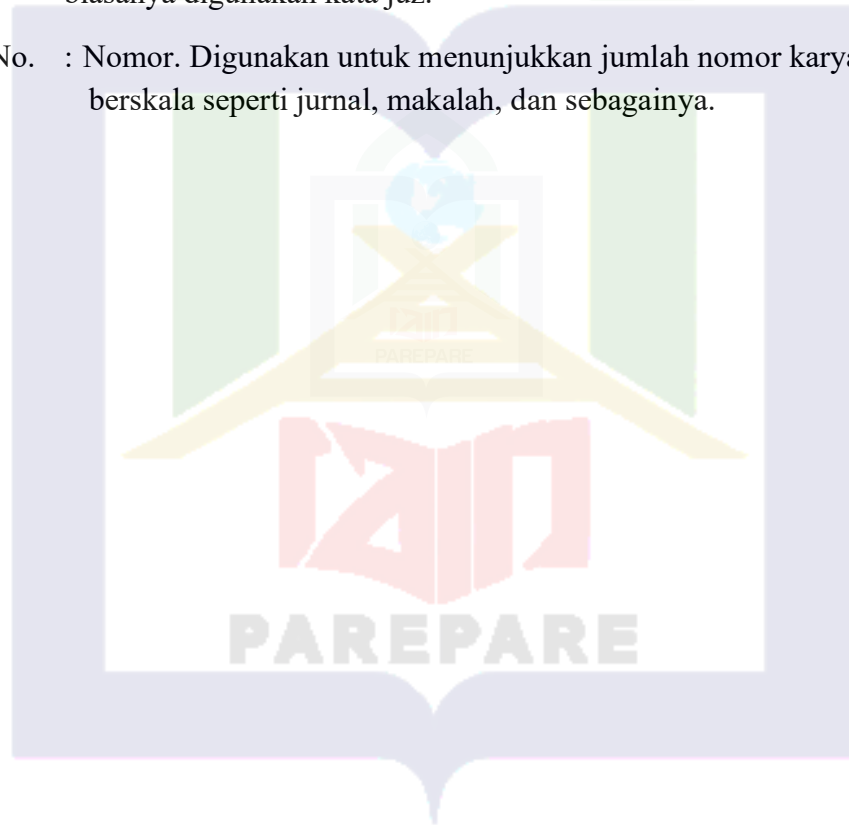
ed. : Editor (atau, eds [dari kata editors] jika lebih dari satu editor), karena

dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

t al : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Vol. : Volume, Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berskala seperti jurnal, makalah, dan sebagainya.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah saat ini semakin berkembang pesat. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya lembaga jasa keuangan syariah, layanan dan produk hingga semakin meningkatnya fasilitas sarana pendukung di Lembaga Keuangan Syariah. Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia didorong oleh mayoritas masyarakat yang beragama Islam yang mana semakin menyadari pentingnya menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Salah satu alasan utama masyarakat memilih lembaga keuangan syariah adalah karena dianggap lebih aman dalam bertransaksi, dengan semua dasar hukum dan operasionalnya berlandaskan pada hukum Islam. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa bahwa menjalani kehidupan sesuai dengan prinsip syariah dan kaidah Islam sangat penting, terutama yang terbebas dari unsur-unsur seperti *maisir* (perjudian), *gharar* (ketidakpastian), dan *riba* (bunga).<sup>1</sup> Oleh karena itu, tidak mengherankan jika lembaga keuangan syariah mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

Kepuasan nasabah merupakan suatu unsur penting bagi suatu pelanggan ketika memilih dan menggunakan suatu produk dan jasa. Kepuasan adalah suatu perasaan kecewa maupun senang seseorang yang timbul karena membandingkan

---

<sup>1</sup> Ulfa Hidayati et al., *Pengantar Bisnis Islam* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024), h. 61.



produk barang/jasa terhadap ekspektasi mereka.<sup>2</sup> Jumlah nasabah di lembaga keuangan syariah akan lebih banyak jika ditentukan oleh baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh karyawan, jadi sangat penting yang namanya pelayanan untuk nasabah. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Misalnya memiliki karyawan yang sangat profesional dan dapat diandalkan, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, tersedianya produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir atau selesai, dapat melayani secara cepat dan tepat, dan juga pandai berkomunikasi secara jelas serta memiliki pengetahuan dan kepercayaan kepada nasabah.<sup>3</sup> Kemudian setelah mendapatkan pelayanan yang baik, maka nasabah yang telah menggadaikan emasnya pasti akan datang kembali setelah memenuhi kriteria pelayanan tersebut.

Nasabah akan memperhatikan suatu kualitas dari suatu lembaga keuangan syariah dari pelayanan atau produk yang dipromosikan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya dengan mempertimbangkan. Nasabah akan tertarik menggunakan layanan atau produk perusahaan syariah jika produk atau akad yang ditawarkan dianggap menguntungkan bagi nasabah itu sendiri.

Pegadaian Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang menyediakan pembiayaan alternatif dengan menahan aset berharga milik nasabah (*rahin*) sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan, melalui mekanisme akad *rahn*. Dalam akad

---

<sup>2</sup> Imran Saleh Madjowa, Levyda Levyda, and Syahfirin Abdullah, "Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen," *Jesya* 6, no. 1 (2023), h. 186-187.

<sup>3</sup> M Elvi, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm) Kantor Cabang Kota Bengkulu," 2018, 29-32.

ini, nasabah menyerahkan barang berharga yaitu emas kepada Pegadaian Syariah yang kemudian bertanggung jawab untuk menyimpan dan merawat barang tersebut di tempat penyimpanan yang aman selama masa gadai berlangsung. Akad ini tidak hanya menjadi syarat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memperoleh dana, tetapi juga menjamin keamanan aset yang digadaikan sesuai dengan prinsip keuangan syariah yang bebas dari unsur riba.<sup>4</sup>

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*, dijelaskan berbagai ketentuan terkait akad *Rahn* yang menjadi dasar bagi penerapan gadai syariah.<sup>5</sup> Salah satu poin utama yang diatur dalam fatwa tersebut adalah bahwa pinjaman dengan menjaminkan barang dalam bentuk *Rahn* diperbolehkan selama memenuhi syarat yang ditetapkan, hal ini memberikan kewenangan bagi lembaga keuangan syariah, termasuk Pegadaian Syariah untuk melaksanakan akad gadai dengan menahan barang milik nasabah sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan. Sesuai dengan fatwa ini, ketika masa jatuh tempo pinjaman tiba, pihak *murtahin* (Pegadaian Syariah) memiliki tanggung jawab untuk mengingatkan *rahin* (nasabah) agar segera melunasi utangnya.

Masyarakat sering kali membutuhkan uang tunai untuk memenuhi kebutuhan mendesak, baik untuk keperluan rumah tangga maupun usaha. Pegadaian Syariah hadir untuk memberikan solusi pembiayaan yang cepat dan aman sesuai dengan prinsip syariah tanpa melibatkan bunga (*riba*). Salah satu produk unggulan yang

---

<sup>4</sup> Maman Surahman and Panji Adam, "Penerapan Prinsip Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah," *Law and Justice* 2 (2017): 51.

<sup>5</sup> Savira Mirza Arinda, "Implementasi Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Munggur, Yogyakarta Berdasarkan Fatwa Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Dan Fatwa Nomor 26/DSN-MUI/III/2002," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2023): 339–353.

ditawarkan oleh Pegadaian Syariah di wilayah Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, adalah gadai emas syariah. Produk ini semakin diminati karena memberikan kenyamanan bagi nasabah yang membutuhkan dana tunai tanpa harus menjual aset berharga mereka.<sup>6</sup>

Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah. Biaya-biaya ini salah satunya adalah biaya *ujrah* dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Biaya *ujrah* ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa.<sup>7</sup> Biaya penitipan yang wajar dan kompetitif dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena akan memberikan kenyamanan lebih bagi mereka dalam memperoleh pembiayaan tanpa merasa terbebani dengan biaya yang tinggi. Sebaliknya, biaya penitipan yang terlalu tinggi dapat menyebabkan nasabah merasa keberatan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan data dari Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto, jumlah nasabah produk *rahn* dalam lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah 5 Tahun Terakhir untuk Produk Gadai Emas**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2023	2.296
2022	2.662

<sup>6</sup> An Ras Try Astuti and Rahmawati Rahmawati, "Transaction of Rahn of Gold in Pegadaian UPS Jampue Kabupaten Pinrang (Sharia Analysis)," *Funds: Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan, Dan Bisnis* 1, no. 1 (2022): 76–90.

<sup>7</sup> Yulia Dwi Anggraini, "Pengaruh Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 3, no. 1 (2018): 1–126.

2021	2.512
2020	2.210
2019	2.390

Sumber: *Unit Pegadaian Syariah Wattang Sawitto*

Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, jumlah nasabah produk gadai emas syariah mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah nasabah tercatat sebanyak 2.662, namun pada tahun 2023 terjadi penurunan yang signifikan menjadi 2.296 nasabah. Penurunan ini menunjukkan adanya kenaikan biaya *ujrah* dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, biaya *ujrah* yang dikenakan Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto berada pada kisaran 0,45% untuk pinjaman Rp 50.000 – Rp 500.000, 0,71% untuk pinjaman Rp 550.000 – Rp 20.000.000, dan 0,62% untuk pinjaman di atas Rp 20.100.000. Namun pada tahun 2023 biaya *ujrah* mengalami kenaikan sebagai berikut.

**Tabel 1.3 Biaya Penitipan Gadai Emas di Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto**

Jumlah Pinjaman	Biaya Penitipan	Hari
Rp. 50.000 – Rp. 500.000	$0,47\% \times \text{harga taksiran emas}$	10 hari
Rp. 550.000 – Rp. 20.000.000	$0,79\% \times \text{harga taksiran emas}$	10 hari
Rp. 20.100.000 – Keatas	$0,69\% \times \text{harga taksiran emas}$	10 hari

Sumber: *Unit Pegadaian Syariah Wattang Sawitto*

Berdasarkan data yang ada, biaya penitipan untuk produk gadai emas di Pegadaian Syariah Watang Sawitto bervariasi antara 0,47% hingga 0,79% dari harga taksiran emas yang digadaikan. Meskipun biaya ini tergolong wajar, namun kenaikan ini dapat menjadi beban tambahan bagi sebagian nasabah, khususnya mereka yang

melakukan pinjaman dalam jumlah menengah, sehingga tidak menutup kemungkinan turut berkontribusi terhadap penurunan jumlah nasabah dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, biaya penitipan yang tinggi juga dapat berkontribusi terhadap penurunan kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa biaya tersebut tidak sesuai dengan manfaat yang mereka terima atau jika mereka merasa adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan dalam layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan mereka bisa menurun. Penurunan kepuasan ini, pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk kembali menggunakan produk gadai emas syariah, bahkan berpotensi mengurangi loyalitas mereka terhadap Pegadaian Syariah.

Selain biaya penitipan, kualitas pelayanan juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan yang tidak memadai, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun profesionalisme karyawan, dapat memperburuk pengalaman nasabah dan memperburuk dampak negatif dari biaya yang dirasakan berat. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa biaya penitipan yang dikenakan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh biaya *ujrah* dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Anggraini di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung menunjukkan bahwa biaya penitipan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nasabah lebih didorong oleh kebutuhan mendesak untuk menggadaikan emas daripada mempertimbangkan besaran biaya.<sup>8</sup> Di sisi lain, penelitian Cici Aprilia menemukan

---

<sup>8</sup> Yulia Dwi Anggraini, "Pengaruh Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)," Jurnal Ekonomi Dan Bisnis 3, no. 1 (2018): 1–126.

bahwa biaya penitipan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di beberapa lokasi.<sup>9</sup> Penelitian Martha Qibtia Wardhana juga menemukan bahwa biaya penitipan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di beberapa lokasi, yang menunjukkan peran penting biaya bagi sebagian nasabah.<sup>10</sup> Hasil yang berbeda ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang memengaruhi hubungan antara biaya penitipan dan kepuasan nasabah, yang perlu dianalisis lebih lanjut, termasuk kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu dan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama di Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi Pegadaian Syariah dalam merumuskan kebijakan terkait biaya penitipan dan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk mengangkat judul **“Pengaruh Biaya *ujrah* dan Kualitaas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Cici Aprilia, “Pengaruh Biaya *ujrah* Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara),” 2023, 1–96.

<sup>10</sup> Martha Qibtia Wardhana, “Pengaruh Nilai Taksiran, *Ujrah* Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim Melakukan Gadai Emas,” *Skripsi*, 2023, 117.

1. Apakah *ujrah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto?
3. Apakah *ujrah* dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto
3. Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto

### D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keuangan syariah. Secara teoritis, penelitian ini akan menambah literatur mengenai hubungan antara biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks gadai emas syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat

menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan keuangan syariah, terutama pada aspek pengelolaan biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Pegadaian Syariah Unit Pegadaian Syariah Wattang Sawitto dalam merumuskan kebijakan terkait biaya *ujrah*. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh biaya penitipan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, serta loyalitas nasabah, sehingga mampu bersaing lebih kompetitif di industri keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam mengembangkan strategi peningkatan kepuasan nasabah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan Penelitian Relevan merupakan langkah penting dalam menelaah hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang dikaji. Peneliti perlu memahami penelitian sebelumnya untuk mengenali bagian mana yang telah banyak dikaji dan bagian mana yang belum banyak diteliti (*research gap*). Selain itu, menelaah penelitian relevan membantu peneliti mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dalam metode, variabel, dan hasil dari penelitian terdahulu.<sup>11</sup>

Dalam konteks penelitian ini, fokus utamanya adalah pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Tinjauan ini mengevaluasi hasil penelitian sebelumnya yang relevan untuk melihat apakah biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Dwi Anggraini, "Pengaruh Biaya *Ujrah* terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)". Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh biaya *ujrah* terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei untuk mengumpulkan data dari nasabah Pegadaian Syariah Way Halim. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, dan analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya *ujrah* tidak berpengaruh

---

<sup>11</sup> Muannif Ridwan et al., "Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah," *Jurnal Masohi* 2, no. 1 (2021): 42.

signifikan terhadap kepuasan nasabah karena faktor kebutuhan mendesak lebih dominan dalam keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas. Ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung memprioritaskan akses cepat terhadap pembiayaan dibandingkan besaran biaya.<sup>12</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni keduanya sama-sama mengkaji pengaruh biaya *ujrah* terhadap kepuasan nasabah dalam konteks gadai emas di Pegadaian Syariah. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini tidak menggabungkan variabel kualitas pelayanan yang merupakan variabel yang akan diteliti secara bersamaan dengan variabel biaya *ujrah*.

2. Penelitian yang dilakukan Martha Qibtia Wardhana, “Pengaruh Nilai Taksiran, *Ujrah* dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim dalam Melakukan Gadai Emas”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa biaya *ujrah* dan nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan promosi tidak berpengaruh. Dalam penelitian ini, biaya *ujrah* dianggap sebagai komponen penting yang memengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan gadai.<sup>13</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni berfokus pada pengaruh biaya *ujrah* terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks gadai emas. Perbedaan utamanya adalah fokus penelitian ini terletak pada keputusan penggunaan, bukan kepuasan

---

<sup>12</sup> Anggraini, “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung).”

<sup>13</sup> Wardhana, “Pengaruh Nilai Taksiran, *Ujrah* Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim Melakukan Gadai Emas.”

nasabah. Penelitian yang akan dilakukan menambahkan variabel kualitas pelayanan untuk melihat apakah layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah juga memainkan peran dalam membangun kepuasan, bukan hanya aspek biaya penitipan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Cici Aprilia, "Pengaruh Biaya *ujrah* dan Denda Keterlambatan Pelunasan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antara variabel biaya penitipan, denda keterlambatan, dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut, yaitu biaya penitipan dan denda keterlambatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah sangat dipengaruhi oleh komponen biaya dan denda, yang berperan penting dalam pembentukan kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas.<sup>14</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni sama-sama meneliti pengaruh biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah. Namun, terdapat perbedaan yang signifikan dalam variabel tambahan. Penelitian yang akan dilakukan menyertakan variabel kualitas pelayanan, yang diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sigit Priyono, "Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian UPC

---

<sup>14</sup> Aprilia, "Pengaruh Biaya *ujrah* Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)."

Belitang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT. Pegadaian UPC Belitang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, serta analisis data yang meliputi uji deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas dan homogenitas), dan uji hipotesis menggunakan uji parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas (parkir, nomor antrian) dan adanya pelayanan pilih kasih, yang dapat mengurangi kepuasan nasabah.<sup>15</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni sama-sama meneliti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas. Keduanya juga menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian ini hanya berfokus pada aspek tingkat pelayanan dan tidak mencakup biaya *ujrah* sebagai variabel independen. Selain itu, penelitian ini dilakukan di Pegadaian konvensional, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan yakni di Pegadaian Syariah dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah dalam layanan gadai emas.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dzaki Rahayu Aqillah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, dan Biaya *ujrah* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tiga variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, informasi gadai, dan biaya *ujrah*, terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan produk gadai

---

<sup>15</sup> Sigit Priyono and Miftakhur Rohmah, “Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di PT Pegadaian UPC Belitang,” *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 2023.

emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei untuk pengumpulan data dan analisis regresi untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.<sup>16</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni terletak pada fokus utama penelitian, yaitu mengevaluasi kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan biaya *ujrah* dalam konteks layanan berbasis syariah. Selain itu, kedua penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis regresi untuk menguji hubungan antar variabel. Konteks syariah dalam penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, yang berfokus pada PT. Pegadaian Syariah. Perbedaannya yakni penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah, sementara penelitian yang akan dilakukan berlokasi di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto, yang memiliki operasional dan produk yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menambahkan informasi gadai sebagai variabel independen, yang tidak termasuk dalam penelitian akan peneliti lakukan. Perbedaan lainnya adalah konteks layanan, di mana penelitian ini lebih berfokus pada layanan bank syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada layanan pegadaian syariah dengan prosedur dan struktur biaya penitipan yang berbeda.

## B. Tinjauan Teoritis

---

<sup>16</sup> Dzaki Aqillah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Gadai Dan Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang," *Journal GEEJ*, 2020.

## 1. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga, yang diukur berdasarkan ekspektasi dan persepsi nasabah.<sup>17</sup> Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang sebenarnya diterima). Jika harapan tinggi, sementara kinerja hanya standar, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi nasabah.<sup>18</sup> Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah merupakan hasil dari evaluasi setelah pembelian, di mana nasabah membandingkan harapannya dengan produk atau layanan yang diterima.<sup>19</sup>

Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, kepuasan akan meningkat. Jika layanan sesuai atau melebihi harapan dan ekspektasi, nasabah akan merasa puas, dan begitupun sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Konsep ini sangat penting dalam dunia bisnis, khususnya bagi lembaga keuangan seperti Pegadaian Syariah, di mana kepuasan nasabah berhubungan erat dengan tingkat loyalitas dan keputusan untuk terus menggunakan layanan.

---

<sup>17</sup> Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)," *YUME: Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 206.

<sup>18</sup> Nurfadhilah, Bakhtiar Tijjang, and Pandi Putra, "The Service Quality Effect Towards the Customer Satisfaction of Bank in Indonesia," *Valid Jurnal Ilmiah* 18, no. 1 (2021): 56–62.

<sup>19</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (London: Pearson Education, 2016).

Selain itu, menurut Oliver, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi emosional berdasarkan pengalaman tertentu terkait dengan penggunaan suatu produk atau layanan. Ini mencakup perasaan senang yang datang ketika pelanggan merasa kebutuhan atau harapan mereka terpenuhi atau terlampaui.<sup>20</sup>

b. Mengukur Kepuasan Nasabah

Kotler mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk memantau dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, di antaranya adalah:<sup>21</sup>

1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan menyediakan mekanisme bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran sebagai cara untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi.

2) Survei Pelanggan

Perusahaan mengadakan survei langsung kepada pelanggan untuk memperoleh umpan balik terkait pengalaman mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan.

3) Pembeli Bayangan

Penggunaan pembeli bayangan atau *ghost shopper* untuk mengevaluasi kualitas layanan dari perspektif pelanggan secara anonim.

<sup>20</sup> Richard Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (McGraw Hill, 1997), h. 8.

<sup>21</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 50.

#### 4) Analisis Kehilangan Pelanggan

Melakukan analisis terhadap pelanggan yang berhenti menggunakan layanan atau produk untuk mengidentifikasi penyebab hilangnya loyalitas mereka.

Selain itu, terdapat lima kesenjangan yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam pemberian layanan, yang dapat mempengaruhi penilaian dan kepuasan nasabaah atas kualitas pelayanan, yaitu:<sup>22</sup>

- 1) Kesenjangan antara ekspektasi nasabag dan pandangan penyedia jasa.
- 2) Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas layanan.
- 3) Kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh konsumen.

#### c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Rambat Lupyodi dalam bukunya, terdapat lima faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan:<sup>23</sup>

- 1) Kualitas produk yaitu nasabah akan merasa puas jika mereka mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harapan mereka. Produk yang berkualitas tinggi cenderung memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi nasabah.

<sup>22</sup> Jasfar, h. 58.

<sup>23</sup> Rahmat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 264.



- 2) Kualitas pelayanan atau jasa yaitu pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka terima baik atau sesuai dengan ekspektasi mereka. Pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- 3) Emosi yaitu faktor emosional juga memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan. Ketika nasabah merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap produk yang mereka gunakan, terutama yang memiliki merek ternama, tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi.
- 4) Harga yaitu produk dengan kualitas yang sama namun memiliki harga yang lebih terjangkau akan memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Faktor harga ini sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai dari produk yang mereka beli.
- 5) Biaya yaitu pelanggan akan lebih puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu lebih banyak untuk mendapatkan produk atau jasa yang diinginkan. Efisiensi dalam mendapatkan produk atau jasa juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

d. Strategi dalam Kepuasan Nasabah

Beberapa strategi yang digunakan untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Lupyodi, h. 60.

### 1) *Relation Marketing*

Relation marketing adalah strategi yang memastikan hubungan antara pembeli dan penjual berlanjut setelah penjualan terjadi, bukan berhenti begitu saja. Strategi ini berfokus pada:

- a) Fokus pada mempertahankan pelanggan.
- b) Orientasi manfaat produk yaitu menekankan pada manfaat jangka panjang dari produk.
- c) Orientasi jangka panjang yaitu enargetkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
- d) Layanan pelanggan
- e) Komitmen terhadap pelanggan
- f) Interaksi yang berkelanjutan dengan pelanggan.
- g) Fokus pada peningkatan kualitas secara terus-menerus.

### 2) *Strategi Superior Customer Service*

Strategi ini berupaya menawarkan layanan yang lebih baik dari pesaing. Perusahaan yang menerapkan ini memerlukan sumber daya yang cukup, baik dana maupun SDM, dan berupaya menciptakan layanan yang lebih unggul, walaupun seringkali berujung pada harga yang lebih tinggi untuk produk atau layanan yang ditawarkan.

### 3) *Strategi Jaminan tanpa Syarat (Unconditional Guarantees)*

Strategi ini merupakan komitmen untuk memberikan kepuasan penuh kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas produk, layanan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

### 4) *Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien*

Strategi ini memungkinkan perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, dengan menangani keluhan secara efektif.

#### 5) Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Termasuk pemantauan berkelanjutan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan pelatihan kepada karyawan tentang komunikasi dan hubungan masyarakat, serta menekankan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam penilaian kinerja karyawan.

#### 6) Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

QFD adalah praktik yang melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk atau layanan sejak awal, sehingga perusahaan dapat memprioritaskan kebutuhan pelanggan dan menyempurnakan proses produksi untuk mencapai efisiensi maksimum. diterima.

#### e. Indikator Kepuasan Nasabah

Tjiptono menyebutkan bahwa terdapat beberapa objek pengukuran kepuasan, antara lain:<sup>25</sup>

##### 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa tertentu.

##### 2) Konfirmasi Harapan

---

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2017).

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan.

### 3) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara perilaku dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

### 4) Kesiediaan untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif jarang atau bahkan hanya dilakukan satu kali (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

## 2. Biaya *ujrah*

### a. Pengertian Biaya *ujrah*

Biaya *ujrah* dalam bahasa Arab berasal dari kata "الأجرة" yang bermakna upah atau imbalan atas suatu jasa yang dilakukan.<sup>26</sup> Dalam konteks penggunaan umum, *ujrah* seringkali dikaitkan dengan aktivitas sewa-menyewa atau ijarah, di mana seseorang memperoleh kompensasi atas penyediaan jasa atau penggunaan barang. Dalam Fiqh Muamalah,

<sup>26</sup> Ru'fah Abdullah, *FIQH MUAMALAH* (Media Madani, 2020), h. 173.

Abdul Rahman Ghazaly dalam bukunya menjelaskan bahwa *ujrah* merupakan imbalan yang diberikan sebagai kompensasi atas jasa atau pekerjaan yang dilakukan, yang dibayar sesuai dengan kesepakatan tanpa unsur riba.<sup>27</sup>

Biaya *ujrah* adalah imbalan atau kompensasi yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan syariah atas layanan penitipan barang berharga, dalam hal ini emas, yang digadaikan selama masa perjanjian gadai (*rahn*).<sup>28</sup> Dalam akad *rahn*, barang berharga yang dijadikan jaminan akan ditahan oleh pihak penerima gadai (*murtahin*) sampai nasabah (*rahin*) melunasi kewajibannya. Selama periode tersebut, pihak *murtahin* memiliki tanggung jawab untuk menjaga, memelihara, dan mengamankan barang gadai, sehingga biaya penitipan merupakan kompensasi yang wajar atas tanggung jawab tersebut. Dengan kata lain, *ujrah* merupakan bentuk imbalan atas jasa yang diberikan oleh *murtahin* dalam menjaga barang gadai, dan besarnya ditentukan berdasarkan nilai barang serta durasi penitipan.

Konsep *ujrah* dalam keuangan syariah berakar pada prinsip keadilan dan transparansi, yang mengharuskan setiap biaya yang dikenakan kepada nasabah harus jelas, adil, dan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak manapun.

#### b. Landasan Hukum *Ujrah*

<sup>27</sup> Abdul Rahman Ghazaly, Ghuftron Ihsan, and Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat* (Kencana Prenada Media Group, 2010).

<sup>28</sup> Harun, *Fiqh Muamalah* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), h. 133.

Landasan hukum *ujrah* terdapat dalam beberapa sumber hukum Islam yang meliputi Al-Qur'an, Hadis, dan fatwa ulama. Konsep *ujrah* berkaitan erat dengan akad ijarah (sewa-menyewa atau kontrak kerja), yang diatur dalam berbagai *nash* dan fatwa sebagai bagian dari transaksi muamalah yang diperbolehkan dalam Islam.

Al-Qur'an secara jelas menyebutkan pentingnya memberikan upah yang layak kepada orang yang melakukan pekerjaan atau memberikan jasa. Ayat Al-Qur'an yang menjadi landasan hukum bagi *ujrah* terdapat dalam Surah Al-Baqarah ayat 233:

وَأِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا اتَّيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ  
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٣٣﴾

Artinya: ” ..... Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” QS. Al-Baqarah: 233).<sup>29</sup>

Ayat ini menegaskan bahwa orang yang memberikan jasa, seperti dalam hal menyusui, berhak mendapatkan *ujrah* sebagai imbalan yang adil atas jasa yang diberikan.

Selain dalam Al-Qur'an, landasan hukum *ujrah* juga terdapat dalam hadis. Rasulullah SAW menyatakan dalam salah satu hadisnya:

<sup>29</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya* (Bandung: Tim Al-Qosbah, 2020).

عَرَفُهُ يَجِفَّ أَنْ قَبْلَ أَجْرِهِ الْأَجِيرَ أَعْطُوا

"Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya." (HR. Ibnu Majah).

Hadis ini menekankan pentingnya memberikan upah kepada pekerja atau orang yang memberikan jasa tepat waktu, tanpa penundaan atau penyelewengan.

c. Rukun *Ujrah*

Menurut jumhur ulama, rukun *ujrah* ada empat, yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Dua orang yang berakad
- 2) Sighat (ijab dan qabul)
- 3) Sewa atau imbalan
- 4) Manfaat

d. Syarat-Syarat *Ujrah*

Menurut Nasrun Haroen, syarat-syarat *ujrah* meliputi beberapa aspek:<sup>31</sup>

- 1) Terkait dengan dua orang yang berakad: Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah menyatakan bahwa kedua belah pihak harus sudah balig dan berakal.
- 2) Kerelaan dalam akad: Kedua belah pihak harus melaksanakan akad dengan sukarela, jika salah satu pihak terpaksa, maka akad tidak sah.

<sup>30</sup> Zuul Fitriani Umari, "Sosialisasi Ijarah Dalam Hukum Islam," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, n.d., 283–290.

<sup>31</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Gaya Media Pratama, 2000), h. 78.

- 3) Manfaat objek akad harus jelas: Manfaat dari barang atau jasa yang disewakan harus diketahui secara jelas untuk menghindari perselisihan di kemudian hari.
- 4) Objek akad harus dapat digunakan: Objek yang disewakan atau dijadikan jasa harus dapat digunakan secara langsung dan tidak memiliki cacat.
- 5) Halal menurut *syara'*: Objek yang dijadikan akad harus halal dalam pandangan syariah.
- 6) Tidak termasuk kewajiban bagi penyewa: Objek akad tidak boleh menjadi sesuatu yang sudah menjadi kewajiban bagi penyewa.
- 7) Upah atau sewa harus jelas dan memiliki nilai ekonomi: Jumlah upah harus pasti, ditentukan sejak awal, dan memiliki nilai ekonomi yang sah.

Syarat sahnya *ujrah*, beberapa syarat harus dipenuhi:<sup>32</sup>

- 1) *Ujrah* atau imbalan adalah harta yang sah (mal mutaqqawim) menurut syariah dan diketahui oleh kedua belah pihak.
- 2) Berharga dan dapat dinilai dengan uang sesuai dengan kebiasaan setempat. Jika dalam bentuk barang, barang tersebut harus sah untuk diperjualbelikan. Jika berupa jasa, jasa tersebut harus tidak bertentangan dengan hukum syariah.
- 3) *Ujrah* bukan manfaat atau jasa yang sama dengan yang disewakan, misalnya tidak boleh mengimbangi sewa rumah dengan sewa rumah

---

<sup>32</sup> Harun, *Fiqh Muamalah* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), h. 134.



atau upah sawah dengan upah sawah, karena menurut ulama Hanafiyah, hal ini bisa menimbulkan riba nasi'ah.

e. Berakhirnya *Ujrah*

Menurut ulama Hanafiyah, *ujrah* dapat berakhir dalam kondisi-kondisi berikut:<sup>33</sup>

- 1) Salah satu pihak meninggal: Jika salah satu dari pihak yang berakad meninggal dunia, maka akad *ujrah* berakhir, karena hak manfaat tidak bisa diwariskan.
- 2) Objek akad hancur atau rusak: Contohnya, jika hewan sewaan mati atau rumah sewaan hancur, maka *ujrah* berakhir.
- 3) Manfaat telah terpenuhi: Pekerjaan selesai atau manfaat dari objek yang diakadkan telah diterima sepenuhnya.
- 4) Akad berakhir melalui iqalah: *Ujrah* dapat berakhir melalui iqalah (pembatalan akad) seperti akad jual beli, jika ada aib pada objek yang menyebabkan manfaatnya hilang atau berkurang.

f. Penetapan Biaya *ujrah*

Adapun ketentuan-ketentuan dalam penetapan biaya *ujrah* yaitu sebagai berikut:<sup>34</sup>

- 1) Biaya penitipan dihitung dari nilai taksiran emas, bukan dari jumlah pinjaman.

<sup>33</sup> Ghazaly, Ihsan, and Shidiq, *Fiqh Muamalat*, h. 267.

<sup>34</sup> Surepno Surepno, "Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah," *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law* 1, no. 2 (2018): 174.

- 2) Jangka waktu gadai adalah 120 hari kalender, dengan perhitungan tarif jasa simpan berdasarkan kelipatan 10 hari sejak pinjaman *rahn* hingga pelunasan pinjaman.
- 3) Biaya penitipan didasarkan pada volume atau nilai barang yang dijaminkan.
- 4) Nasabah dapat melunasi pinjaman sebelum jatuh tempo.
- 5) Biaya penitipan dibayar saat melunasi pinjaman.

g. Indikator Biaya *Ujrah*

Menurut Ghazaly dan Muamalah, indikator dari biaya *ujrah* adalah sebagai berikut:<sup>35</sup>

1) Penetapan Tarif *Ujrah*

Tarif *ujrah* harus ditentukan oleh pihak yang menawarkan jasa penitipan.

2) Keterjangkauan Harga

Harga yang ditetapkan harus terjangkau oleh pihak yang menggunakan jasa.

3) Diskon atau Potongan Harga

Pihak yang menawarkan jasa sebaiknya memberikan potongan harga agar pengguna tertarik menggunakan jasanya.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

---

<sup>35</sup> Ghazaly, Ihsan, and Shidiq, *Fiqh Muamalat*, h. 275.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Mempelajari dan merespons kebutuhan nasabah dengan cepat dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>36</sup> Menurut Lupiyoadi, pelayanan yang baik adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri jasa seperti lembaga keuangan syariah. Beliau menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumennya.<sup>37</sup>

#### b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yang optimal dalam industri jasa seharusnya mencakup lima dimensi dan indikator utama, yaitu:<sup>38</sup>

##### 1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji secara konsisten dan tepat waktu. Keandalan ini mencakup konsistensi dan akurasi layanan dalam memenuhi harapan pelanggan, sehingga menciptakan rasa percaya pada perusahaan.

##### 2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan mencerminkan kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Hal ini meliputi

<sup>36</sup> Muzdalifah Muhammadun et al., "Analysis of M-Banking Service Factors on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks Kc Mamuju," *Jurnal Ekonomi Balance* 20, no. 2 (2024): 181–99.

<sup>37</sup> Rambat Lupiyoadi and Dedy Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2011).

<sup>38</sup> Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, h. 69.

kemampuan staf untuk membantu dan menyediakan layanan dengan cepat, serta merespons keluhan atau pertanyaan pelanggan secara efektif. Ketanggapan yang tinggi membuat pelanggan merasa dihargai dan dibantu secara cepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan staf dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan. Ini meliputi kompetensi, sopan santun, dan kredibilitas penyedia layanan dalam memberikan informasi atau layanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan yakin terhadap kualitas layanan.

4. *Empathy* (Empati)

Empati mengacu pada perhatian individu dan sikap peduli dari penyedia layanan terhadap kebutuhan khusus pelanggan. Perusahaan dengan empati yang baik akan berusaha memahami sudut pandang pelanggan dan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, menciptakan hubungan yang lebih personal dan positif.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah bagian-bagian yang terlihat secara langsung oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan material komunikasi. Aspek ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan, karena penampilan yang profesional dan fasilitas yang bersih dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Dimensi-dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Selain itu, Nasution menekankan bahwa dalam konteks layanan keuangan syariah menyatakan pelayanan yang baik harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah untuk menarik minat nasabah Muslim.<sup>39</sup> Pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan keterbukaan, diyakini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Nasabah syariah memiliki ekspektasi tinggi terhadap kejujuran dan integritas dalam layanan yang diberikan.<sup>40</sup>

#### 4. Gadai Emas

##### a. Pengertian Gadai Emas

Dalam *fiqh* transaksi hukum gadai disebut *ar-rahn*. *Ar-rahn* yakni jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. *Ar-rahn* dalam bahasa arab yakni *ats-tsubut wa ad-dawam* yang berarti tetap dan kekal, seperti dalam kalimat ma'un *rahin* yang berarti air yang tenang *Ar-rahn* yakni pembiayaan dengan agunan barang bergerak yang relatif nilainya tetap seperti perhiasan emas, perak, intan, berlian, batu mulia, dan lain-lain untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (Ghalia Indonesia, 2010).

<sup>40</sup> Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin and Akramunnas Mahesa, "Bauran Pemasaran Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Laa Maisyir : Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2020): 57.

<sup>41</sup> Haniah Lubis, *Lembaga Keuangan Syariah* (PT. Nasya Expanding Management, 2021), h. 81.

*Ar-rahn* dalam konsep syariah yakni harta yang dijadikan jaminan utang (pinjaman) agar dapat dibayar dengan harganya oleh pihak yang wajib membayarnya, jika *rahin* gagal atau berhalangan.<sup>42</sup> Secara umum *rahn* bisa diartikan yaitu menjadikan suatu benda yang bernilai (menurut syara') sebagai jaminan hutang yang bisa dijadikan pembayaran seluruh atau sebagian hutangnya.<sup>43</sup>

b. Landasan Hukum Gadai Emas

Gadai emas dalam perspektif Islam memiliki landasan hukum yang kuat, baik dari Al-Qur'an, hadis, ijma ulama, maupun fatwa. Semua sumber hukum ini memastikan bahwa transaksi gadai emas sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang adil dan menghindari unsur riba. Berikut ini adalah penjelasan landasan hukum gadai emas:

1) Al-Qur'an

Al-Qur'an memberikan dasar mengenai gadai (*rahn*) sebagai salah satu bentuk transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. Ayat yang secara eksplisit menjelaskan tentang gadai terdapat dalam Surat Al-Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً

<sup>42</sup> Muhammad Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Gema Insani Press, 2001), h. 128.

<sup>43</sup> A M Farid and F A Fahreza, "Gadai Syariah (Rahn) Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif," *Strata Law Review* 1, no. 1 (2023): 43–52.

Artinya: *"Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)..."* (QS. Al-Baqarah: 283)<sup>44</sup>

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam situasi tertentu, seperti perjalanan, gadai (*rahn*) diperbolehkan sebagai jaminan utang. Ini menjadi salah satu landasan utama praktik gadai emas dalam transaksi keuangan syariah.

## 2) Hadis

Praktik gadai juga didukung oleh hadis-hadis Rasulullah SAW yang menunjukkan bahwa beliau sendiri pernah melakukan gadai. Salah satu hadis yang menjadi landasan hukum gadai adalah:<sup>45</sup>

عَنْهَا اللَّهُ رَضِيَ عَائِشَةُ عَنِ الْأَسْوَدِ عَنْ إِبْرَاهِيمَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنْ جَرِيرٍ حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا  
دِرْعَةُ وَرَهْنَهُ طَعَامًا يَهُودِيٍّ مِنْ وَسَلَّمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُولُ اشْتَرَى قَالَتْ

*"Telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami Jarir dari Al A'masy dari Ibrahim dari Al Aswad dari 'Aisyah radliallahu 'anha berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi dengan menggadaikan (menjaminkan) baju besi Beliau".* (HR Bukhari).<sup>46</sup>

Hadis ini menunjukkan bahwa gadai sebagai bentuk transaksi pinjaman sudah dipraktikkan oleh Rasulullah SAW tanpa ada unsur

<sup>44</sup> RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*.

<sup>45</sup> Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, h. 129.

<sup>46</sup> "Kumpulan Hadits Shahih Al-Bukhari," Muslim, n.d.

riba, yang memberikan legitimasi terhadap praktik gadai, termasuk gadai emas.

### 3) Ijma' Ulama

Ijma' atau konsensus para ulama mengakui bahwa gadai adalah transaksi yang diperbolehkan dalam Islam selama sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Para ulama mazhab Hanafi, Maliki, Syafi'i, dan Hanbali sepakat bahwa gadai adalah bentuk transaksi sah yang bertujuan untuk melindungi pihak yang memberi pinjaman (*murtahin*) dengan memberikan jaminan berupa barang yang digadaikan oleh pihak yang berutang (*rahin*).<sup>47</sup>

Menurut ulama Mazhab Maliki, gadai adalah harta yang dijadikan jaminan utang oleh pemiliknya yang bersifat mengikat. Sementara ulama Mazhab Hanafi menyatakan bahwa gadai adalah jaminan atas piutang yang bisa dijadikan pembayaran jika *rahin* gagal melunasi utangnya.<sup>48</sup>

### 4) Fatwa DSN-MUI

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah mengeluarkan sejumlah fatwa yang mengatur mengenai praktik gadai emas, untuk memastikan bahwa transaksi ini sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu fatwa penting adalah Fatwa DSN-

<sup>47</sup> Ongky Alexander et al., "Konsep Rahn (Gadai) Dalam Islam Dan Peraturan Perundang-Undangan Indonesia Kajian Fikih Muamalah," *Hutanasyah : Jurnal Hukum Tata Negara* 2, no. 1 (2023): 41–54.

<sup>48</sup> Agus Salim, "Pemanfaatan Barang Gadai Menurut Hukum Islam," *Jurnal Ushuluddin* 18, no. 2 (2012): 156–66.



MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* (Gadai Syariah), yang menjelaskan bahwa gadai atau *rahn* merupakan jaminan yang diberikan untuk utang. Dalam fatwa ini, dijelaskan bahwa pemberi utang (*murtahin*) dapat mengambil manfaat dari barang jaminan selama masih sesuai dengan prinsip syariah, dengan syarat bahwa barang tersebut tetap menjadi milik orang yang menggadaikan (*rahin*).<sup>49</sup>

Selain itu, ada Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas yang secara khusus mengatur bahwa emas dapat dijadikan barang jaminan dalam transaksi gadai, asalkan akad yang dilakukan mengikuti prinsip *rahn* dan bebas dari unsur riba serta ketidakpastian (*gharar*). Kedua fatwa ini menjadi dasar hukum yang jelas bagi praktik gadai emas di lembaga keuangan syariah.

c. Rukun dan Syarat Gadai Emas

1) Rukun gadai sebagai berikut :<sup>50</sup>

- a) Nasabah (*Rahin*) : Nasabah harus cakap bertindak hukum, baligh dan berakal.
- b) Bank Syariah/Lembaga Keuangan Syariah (*murtahin*): Bank atau lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk *rahn* sesuai dengan prinsip syariah.

---

<sup>50</sup> Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2015), h. 204.

- c) Pembiayaan (*Marhun Bih*) : Pembiayaan yang diberikan oleh *murtahin* harus jelas dan spesifik, wajib dikembalikan oleh *rahin*. Dalam hal *rahin* tidak mampu mengembalikan pembiayaan yang telah diteima dalam waktu yang telah diperjanjikan, maka barang jaminan dapat dijual sebagai sumber pembiayaan.
- d) Barang Jaminan (*Marhun*): *Marhun* atau *al marhun* merupakan barang yang digunakan sebagai agunan atau barang jaminan.

2) Syarat gadai sebagai berikut :<sup>51</sup>

- a) Agunan (jaminan) harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan pembiayaan.
- b) Agunan harus bernilai dan bermanfaat menurut ketentuan syariah.
- c) Agunan itu harus milik sendiri dan tidak terkait dengan pihak lain.
- d) Agunan merupakan harta yang utuh dan tidak bertebaran di beberapa tempat.
- e) Agunan harus dapat diserahkan terimakan baik fisik atau manfaatnya.

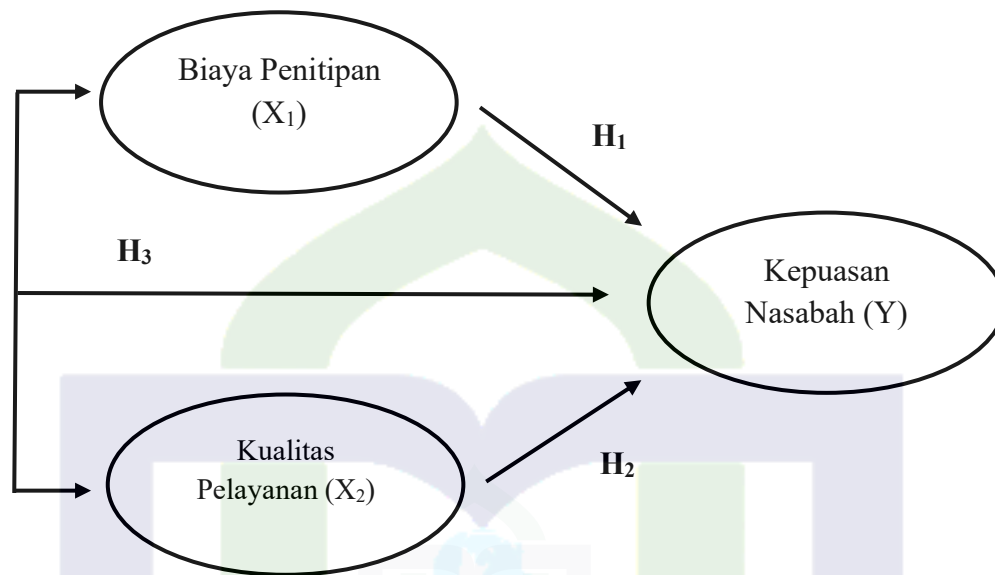
### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap peneliti, sehingga penelitian menjadi lebih terstruktur, sistematis, serta dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Fokus pembahasan pada penelitian ini mengenai pengaruh Biaya *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto

---

<sup>51</sup> Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2015), h. 205.

Kabupaten Pinrang, sehingga kerangka konseptual yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang akan diuji melalui data empiris.<sup>52</sup> Dalam konteks penelitian ini, hipotesis dirumuskan berdasarkan kajian teori, kerangka pikir yang telah dikembangkan, serta tinjauan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya variasi hasil terkait pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis diperlukan untuk memberikan arah yang jelas dalam pengujian data penelitian. Fungsi hipotesis ini adalah sebagai panduan yang akan membantu peneliti menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta, 2013), h. 64-66.

Selain itu, hipotesis juga memberikan dasar untuk proses analisis statistik yang akan dilakukan untuk membuktikan atau menolak hubungan yang dihipotesiskan.

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta didukung oleh penelitian sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak ada pengaruh biaya *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas  
 $H_1$  : Ada pengaruh biaya *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
2.  $H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.  
 $H_2$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
3.  $H_0$  : Tidak ada pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas.  
 $H_3$  : Ada pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>53</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini, penelitian ingin melihat pengaruh biaya penitipan *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data.<sup>54</sup> Peneliti akan mengumpulkan informasi dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis lebih lanjut. atau lebih.

##### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 118, Kota Pinrang, Sulawesi Selatan.

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2013).

<sup>54</sup> Rani Rahim et al., *Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)*, Cemerlang Indonesia (Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021), [www.rcipress.rcipublisher.org](http://www.rcipress.rcipublisher.org).

Lokasi tersebut dipilih karena Pegadaian Syariah tersebut menawarkan pembiayaan gadai emas syariah untuk nasabah. Penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 bulan.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>55</sup> Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah gadai emas periode 31 Desember 2023 yang berjumlah sebanyak 2296 nasabah yang telah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto.

Sampel dalam penelitian merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

Sampel dalam penelitian ini diambil secara acak berdasarkan interaksi yang terjadi secara spontan di lokasi penelitian. Siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan memenuhi syarat sebagai nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto, akan diminta untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kemudian dalam penelitian ini teknik menentukan sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Rahim et al, h. 9.

<sup>56</sup> Wahyudi et al., *Metode Penelitian (Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis ICT)*, *Metode Penelitian "Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis ICT"* (PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023).

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

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan.

(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1)

Perhitungan Sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{2296}{1 + 2296(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2296}{1 + 2296 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2296}{1 + 22,96}$$

$$n = \frac{2296}{23,96}$$

$$n = 95,82$$

$$n = 96 \text{ (pembulatan)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan oleh peneliti melalui interaksi

langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari pihak Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto serta hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.

## E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data merupakan komponen penelitian, artinya dalam penelitian diperlukan data yang valid dan benar.<sup>57</sup>

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati objek yang sedang diteliti (populasi). Peneliti turun langsung mengamati objek yang sedang diteliti.

#### b. Kusioner

Kusioner merupakan cara untuk mengumpulkan data-data dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan di jawab oleh responden.<sup>58</sup> Pengumpulan kusioner pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kusioner langsung yang diberikan peneliti kepada nasabah gadai emas yang dijumpai di Pegadaian Syariah Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto. Kusioner pada penelitian ini bersifat kusioner tertutup yaitu jenis pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan jawaban tertutup, mengandung arti bahwa seorang

---

<sup>57</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pressindo (Aswaja Pressindo, 2015), h. 246.

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.



peneliti atau penyusun kuesioner membatasi pilihan jawaban yang diberikan oleh responden yang hanya diperkenankan memilih jawaban yang tertera pada setiap pertanyaan.<sup>59</sup>

## 2. Teknik Pengolahan Data

### a. Proses Editing

Editing adalah tahap di mana data yang telah dikumpulkan diperiksa untuk memastikan bahwa semua pernyataan atau jawaban dari responden telah diterima dengan lengkap dan akurat. Tujuan utama dari proses editing adalah memastikan bahwa data yang dianalisis tidak mengandung kesalahan atau ketidaksesuaian.

### b. Proses Coding

Coding adalah proses mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden ke dalam kategori tertentu dengan memberi kode atau tanda pada setiap jawaban. Kode biasanya berbentuk angka yang memudahkan dalam pengelompokan dan analisis data.

### c. Proses Tabulasi

Tabulasi adalah langkah untuk membuat tabel dengan memasukkan data yang sudah diberi kode kategori. Dalam tahap ini, jawaban-jawaban yang telah dikelompokkan dan diberi kode dimasukkan ke dalam tabel untuk memudahkan perhitungan dan analisis lebih lanjut.

---

<sup>59</sup> Komang Sukendra and Kadek Atmaja, *Instrumen Penelitian* (Mahameru Press, 2020).

Setelah tahap-tahap ini, peneliti dibantu dengan aplikasi SPSS versi 21. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang dapat digunakan dalam membuat analisis statistika.<sup>60</sup>

## F. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian suatu sebutan bisa diukur baik secara kuantitatif (diberi angka) maupun secara kualitatif (diberi nilai mutu), yang bertujuan untuk mengelompokkan data berdasarkan atribut tertentu dari objek penelitian.<sup>61</sup> Dalam penelitian ini, variabel dibagi menjadi dua jenis utama yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, atau yang menyebabkan perubahan pada variabel lain.<sup>62</sup> Variabel independen dalam penelitian ini adalah Biaya Penitipan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah terhadap layanan gadai emas di Pegadaian Syariah menjadi variabel terikat ( $Y$ ).

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu biaya penitipan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Untuk mempermudah dalam pengukuran variabel penelitian dan untuk memahami setiap variabel yang dibutuhkan, maka definisi operasional variabel ialah sebagai berikut:

<sup>60</sup> Pusat Data Statistik Pendidikan dan, *Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*, 2014, h. 3.

<sup>61</sup> Farid Wajdi et al., *Metode Penelitian Kuantitatif, Jurnal Ilmu Pendidikan*, vol. 7, 2024.

<sup>62</sup> Wajdi et al, h. 5.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1	Biaya Penitipan ( $X_1$ )	Biaya <i>ujrah</i> adalah imbalan kompensasi yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan syariah atas layanan penitipan barang berharga, dalam hal ini emas, yang digadaikan selama masa perjanjian gadai ( <i>rahn</i> ).	1. Penetapan tarif <i>ujrah</i> 2. Keterjangkauan harga 3. Diskon atau Potongan harga.
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	Pelayanan adalah suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.	1. <i>Tangible and Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Emphaty</i> 4. <i>Responsiveness</i>
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga, yang diukur berdasarkan ekspektasi dan persepsi nasabah.	1. <i>Overall Customer Satisfication</i> 2. Fasilitas 3. Konfirmasi Harapan 4. <i>Repurchase Intention</i> 5. <i>Willingness to Recommend</i>

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau media yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga proses penelitian menjadi lebih efisien dan hasil yang diperoleh lebih optimal.<sup>63</sup> Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa angket atau kuesioner yang dirancang oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk diisi.

Instrumen ini bertujuan untuk menghasilkan data yang valid dan dapat diandalkan, dengan menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert. Skala ini dirancang untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan subjek terhadap pernyataan tertentu, yang dinilai menggunakan lima tingkatan berikut.

**Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel**

Kriteria Pengukuran	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk memperoleh hasil penelitian yang memuaskan, peneliti harus menyusun instrumen penelitian secara sistematis dan terencana. Salah satu langkah penting dalam proses ini adalah merancang kisi-kisi instrumen penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti.

<sup>63</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), h. 203.

Dalam penelitian ini, setiap variabel yang diidentifikasi akan dijabarkan menjadi dimensi-dimensi yang lebih spesifik. Selanjutnya, peneliti menentukan indikator-indikator yang akan diukur berdasarkan dimensi tersebut hingga menjadi item pertanyaan. Tahapan ini akan diimplementasikan dalam tabel kisi-kisi instrumen yang dirancang untuk mendukung pengumpulan data secara efektif, sehingga hasil yang diperoleh dapat valid dan reliabel.

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Biaya Penitipan (X <sub>1</sub> )	Penetapan Tarif <i>Ujrah</i>	1. Saya merasa tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan cukup adil dan transparan.
		Keterjangkauan Harga	1. Biaya penitipan emas di PT. Pegadaian Syariah mudah dijangkau oleh semua kalangan. 2. Saya merasa biaya penitipan emas ini sesuai dengan kemampuan finansial saya. 3. Tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan PT. Pegadaian Syariah sesuai dengan layanan yang diberikan.
		Diskon atau Potongan Harga	1. Saya mendapatkan potongan harga atau diskon yang membantu ketika menggunakan layanan ini.

2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<i>Tangible</i>	1. Fasilitas yang tersedia di PT. Pegadaian Syariah sangat mendukung kenyamanan saya.
		<i>Reliability</i>	1. Karyawan Pegadaian Syariah memberikan layanan prima dan tidak membedakan nasabah
		<i>Assurance</i>	1. Saya merasa barang yang saya titipkan aman selama berada di PT. Pegadaian Syariah.
		<i>Empathy</i>	1. Staf PT. Pegadaian Syariah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah.
		<i>Responsiveness</i>	1. Staf PT. Pegadaian Syariah merespons keluhan atau permintaan saya dengan cepat dan tepat
3	Kepuasan Nasabah (Y)	<i>Overall Customer Satisfaction</i>	1. Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah.
		Fasilitas	1. Fasilitas yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah sangat memadai untuk kebutuhan saya
		Konfirmasi Harapan	1. Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum

			menggunakan layanan ini
		<i>Repurchase Intention</i>	1. Saya berniat untuk terus menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah di masa mendatang.
		<i>Willingness to Recommend</i>	1. Saya akan merekomendasikan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah kepada teman dan keluarga saya.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana data yang didapatkan melalui instrument penelitian (kuesioner) akan mengukur apa yang ingin diukur. Misalkan seorang peneliti ingin mengukur kepuasan kerja karyawan, maka semua pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner itu harus berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Tidak ada satupun yang keluar dari topik yang telah ditentukan.<sup>64</sup>

Menurut Duwi, uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item tersebut sudah

<sup>64</sup> Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 256.

tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.<sup>65</sup> Dengan kata lain uji validitas dilakukan untuk melihat derajat ketepatan antara data lapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Uji validitas dilakukan dengan teknik *corrected item-total correlation*, yaitu mengkorelasikan skor item dengan total item variabel. Dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel ( $df = n-2$ ). Maka dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05.<sup>66</sup>

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran yang sama pula. Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 23, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $r_{hitung} > 0,6$ .<sup>67</sup>

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear merupakan model yang baik maksudnya jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi yaitu

<sup>65</sup> Duwi Priyanto, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat* (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

<sup>66</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17* (Yogyakarta: Andi, 2019), h. 173.

<sup>67</sup> Priyanto, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, h. 172.



residual distribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar akan mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) lonceng yang kedua sisinya akan melebar sampai tak terhingga. Berdasarkan definisi uji normalitas di sini tidak dilakukan per variabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual yang terstandarisasi (*multivariate*).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dalam mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual yang satu ke pengamatan yang lain. Bila varian dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, oleh itu disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah disebut dengan heteroskedastisitas.

3. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi pada dasarnya suatu teknik untuk menganalisis hubungan yang terjadi pada antara 2 variabel atau lebih. Mengacu pada kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan sebagai berikut;

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

a : Konstanta

Y : Variabel Dependen (Kepuasan nasabah)

$\beta$  : Koefisien Regresi Variabel Independen

$X_1$  : Biaya penitipan

$X_2$  : Kualitas layanan

e : *Error*

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  , maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.<sup>68</sup>

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel *independent* secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel *dependent*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel *independent* secara simultan mempengaruhi variabel *dependent* ataupun sebaliknya.

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:<sup>69</sup>

<sup>68</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h. 58.

<sup>69</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 8th ed., h. 154.

- 1) Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel *independent*/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent*/terikat.
- 2) Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  Artinya, semua variabel *independent*/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent*/terikat.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini memperoleh data dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada 96 responden yang merupakan nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Responden yang dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu nasabah yang telah menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah. Pengambilan sampel dimulai pada tanggal 09 April 2025 hingga 16 Mei 2025. Meskipun terdapat beberapa kendala terkait waktu dan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner, namun seluruh 96 kuesioner yang disebarkan telah kembali dengan lengkap sesuai kriteria yang telah ditentukan.

Karakteristik responden berfungsi untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai deskriptif identifikasi responden berdasarkan sampel penelitian yang telah ditetapkan. Karakteristik tersebut mencakup data diri yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Adapun penyajian data yang diperoleh dalam bentuk tabel untuk lebih memperjelas mengenai karakteristik responden.

##### 2. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	16	16.7	16.7	16.7
	Perempuan	80	83.3	83.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel yang disajikan, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan jumlah sebanyak 80 orang atau sekitar 83,3% dari total 96 responden. Sedangkan responden laki-laki hanya

mencakup 16 orang, yang setara dengan 16,7% dari total responden. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah perempuan.

### 3. Usia Responden

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 -25 tahun	9	9.4	9.4	9.4
	26-35 tahun	7	7.3	7.3	16.7
	36-45 tahun	73	76.0	76.0	92.7
	46-55 tahun	4	4.2	4.2	96.9
	56 >	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berusia 36-45 tahun, yang mencakup 76% dari total responden. Sedangkan kelompok usia 15-25 tahun hanya mencakup 9,4%, diikuti oleh 26-35 tahun (7,3%), 46-55 tahun (4,2%), dan 56 tahun ke atas yang hanya mencakup 3,1%.

### 4. Pekerjaan Responden

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	12	12.5	12.5	12.5
	Wiraswasta	48	50.0	50.0	62.5
	Mahasiswa	2	2.1	2.1	64.6
	Karyawan	5	5.2	5.2	69.8
	IRT	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar responden bekerja sebagai wirausaha (50,0%), diikuti oleh ibu rumah tangga (30,2%), pegawai negeri sipil (PNS) (12,5%), dan karyawan (5,2%). Pekerjaan yang terkait dengan wirausaha dan ibu rumah tangga menunjukkan bahwa layanan gadai emas ini lebih banyak digunakan oleh mereka yang memiliki fleksibilitas finansial atau kebutuhan untuk pinjaman jangka pendek.

#### 5. Deskripsi Jawaban Responden

**Tabel 4.4**  
**Jawaban Responden terhadap Pernyataan terkait Variabel Biaya Penitipan**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Saya merasa tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan cukup adil dan transparan.	40 41,7%	55 57,3%	1 1%	0 0%	0 0%	96 100%
2.	Biaya penitipan emas di PT. Pegadaian Syariah mudah dijangkau oleh semua kalangan.	37 38,5%	54 56,3%	5 5,2%	0 0%	0 0%	96 100%
3.	Saya merasa biaya penitipan emas ini sesuai dengan kemampuan finansial saya.	40 41,7%	49 51,0%	6 6,3%	1 1,0%	0 0%	96 100%
4.	Tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan PT. Pegadaian Syariah sesuai dengan layanan yang diberikan.	46 47,9%	42 43,8%	7 7,3%	1 1,0%	0 0%	96 100%
5.	Saya mendapatkan potongan harga atau diskon yang membantu ketika	38 39,6%	48 50,0%	9 9,4%	1 1,0%	0 0%	96 100%

	menggunakan layanan ini.						
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa hal berikut:

- a. Pernyataan 1. Sebagian besar responden 57,3% setuju dan 41,7% merasa sangat setuju bahwa tarif *ujrah* yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Syariah cukup adil dan transparan. Hanya sedikit yang tidak setuju atau sangat tidak setuju 1% dan 0%.
- b. Pernyataan 2. Mayoritas responden 56,3% merasa setuju dan 38,5% merasa sangat setuju bahwa biaya penitipan emas di PT. Pegadaian Syariah mudah dijangkau oleh semua kalangan. Hanya 5,2% yang merasa netral dan tidak ada yang merasa sangat tidak setuju.
- c. Pernyataan 3. Sebagian besar responden 51% merasa setuju dan 41,7% merasa sangat setuju bahwa biaya penitipan emas sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Hanya 6,3% yang merasa netral dan 1% yang merasa sangat tidak setuju.
- d. Pernyataan 4. Mayoritas responden 43,8% merasa setuju dan 47,9% merasa sangat setuju bahwa tarif *ujrah* yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan. Hanya sedikit yang merasa netral 7,3% dan sangat tidak setuju 1%.
- e. Pernyataan 5. Sebagian besar responden 50% merasa setuju dan 39,6% merasa sangat setuju bahwa mereka mendapatkan potongan harga atau diskon yang membantu ketika menggunakan layanan gadai emas ini. Hanya sedikit yang merasa netral 9,4% dan sangat tidak setuju 0%.

**Tabel 4.5**

**Jawaban Responden terhadap Pernyataan terkait Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Fasilitas yang tersedia di PT. Pegadaian Syariah sangat mendukung	26 27,1%	56 58,3%	14 14,6%	0 0%	0 0%	96 100%



	kenyamanan saya.						
2.	Karyawan Pegadaian Syariah memberikan layanan prima dan tidak membedakan nasabah	32 33,3%	49 51,0%	14 14,0%	1 1,0%	0 0%	96 100%
3.	Saya merasa barang yang saya titipkan aman selama berada di PT. Pegadaian Syariah.	35 36,5%	42 43,8%	18 18,8%	1 1,0%	0 0%	96 100%
4.	Staf PT. Pegadaian Syariah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah.	37 38,5%	45 46,9%	13 13,5%	1 1,0%	0 0%	96 100%
5.	Staf PT. Pegadaian Syariah merespons keluhan atau permintaan saya dengan cepat dan tepat	35 36,5%	46 47,9%	14 14,6%	1 1,0%	0 0%	96 100%

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa hal berikut:

- Pernyataan 1. Sebagian besar responden 58,3% merasa setuju dan 27,1% merasa sangat setuju bahwa fasilitas yang tersedia di PT. Pegadaian Syariah mendukung kenyamanan mereka. Hanya sedikit yang merasa netral 14,6% dan tidak ada responden yang merasa tidak setuju.
- Pernyataan 2. Mayoritas responden 51,0% merasa setuju dan 33,3% merasa sangat setuju bahwa karyawan Pegadaian Syariah memberikan layanan prima tanpa membedakan nasabah. Hanya 14,0% yang merasa netral, 1,0% merasa tidak setuju dan tidak ada responden yang merasa sangat tidak setuju.
- Pernyataan 3. Sebagian besar responden 43,8% merasa setuju dan 36,5% merasa sangat setuju bahwa barang yang dititipkan aman selama berada di PT.

Pegadaian Syariah. Namun, ada 18,8% yang merasa netral, ada juga 1,0% yang merasa tidak setuju dan tidak ada responden yang merasa sangat tidak setuju.

- d. Pernyataan 4. Mayoritas responden 46,9% merasa sangat setuju dan 38,5% merasa setuju bahwa staf PT. Pegadaian Syariah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan mereka sebagai nasabah. Hanya sedikit yang merasa netral 13,5% , ada juga 1,0% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.
- e. Pernyataan 5. Sebagian besar responden 47,9% merasa sangat setuju dan 36,5% merasa setuju bahwa staf PT. Pegadaian Syariah merespons keluhan atau permintaan mereka dengan cepat dan tepat. Hanya sedikit yang merasa netral 14,6% , ada juga 1,0% tidak setuju dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

**Tabel 4.6**  
**Jawaban Responden terhadap Penyataan terkait Variabel Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah.	37 38,5%	54 56,3%	4 4,2%	1 1%	0 0%	96 100%
2.	Fasilitas yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah sangat memadai untuk kebutuhan saya	39% 40,6%	53 55,2%	4 4,2%	0 0%	0 0%	96 100%
3.	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan layanan ini	47 49,0%	42 43,8%	7 7,3%	0 0%	0 0%	96 100%
4.	Saya berniat untuk terus	51	39	6	0	0	96

	menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah di masa mendatang.	53,1%	40,6%	6,3%	0%	0%	100%
5.	Saya akan merekomendasikan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah kepada teman dan keluarga saya.	41 42,7%	42 43,8%	13 13,5%	0 0%	0 0%	96 100%

Dari tabel diatas dapat dijelaskan beberapa hal berikut:

- Pernyataan 1. Sebagian besar responden 56,3% merasa puas dan 38,5% merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah. Hanya 4,2% yang merasa netral, 1% yang merasa tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju.
- Pernyataan 2. Sebesar 55,2% responden merasa setuju dan 39% merasa sangat setuju bahwa fasilitas yang disediakan sangat memadai untuk kebutuhan mereka. Hanya 4,2% yang merasa netral dan tidak ada yang merasa sangat tidak setuju.
- Pernyataan 3. Mayoritas responden 49,0% merasa sangat setuju dan 43,8% merasa setuju bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Hanya 7,3% yang merasa netral, dan tidak ada responden yang merasa sangat tidak setuju.
- Pernyataan 4. Sebagian besar responden 53,1% sangat berniat untuk terus menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah di masa mendatang, dengan 40,6% lainnya setuju. Hanya sedikit yang merasa netral 6,6% dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

- e. Pernyataan 5. Sebesar 43,8% responden merasa setuju dan 42,7% merasa sangat setuju bahwa mereka akan merekomendasikan layanan gadai emas ini kepada teman dan keluarga mereka. Hanya 13,5% yang merasa netral dan tidak ada yang sangat tidak setuju.

## B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

### 1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian persyaratan analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah data yang diperoleh memiliki karakteristik yang sesuai dengan model analisis yang akan digunakan, yaitu analisis regresi dan korelasi. Adapun pengujian yang dilakukan yakni:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Data dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada signifikansi 5%. Berikut hasil dari uji validitas dari masing-masing variabel.

#### 1) Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan**

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.499**	.381**	.243*	.092	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.017	.374	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_2	Pearson Correlation	.499**	1	.608**	.373**	.190	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.064	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_3	Pearson Correlation	.381**	.608**	1	.406**	.242*	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.018	.000

	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_4</b>	Pearson Correlation	.243*	.373**	.406**	1	.292**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.004	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_5</b>	Pearson Correlation	.092	.190	.242*	.292**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.374	.064	.018	.004		.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Total</b>	Pearson Correlation	.606**	.763**	.774**	.700**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel Biaya Penitipan (X1) memiliki nilai r hitung untuk seluruh item lebih besar daripada r tabel, yang menunjukkan bahwa semua item dalam variabel ini valid. Semua item pernyataan menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang berarti hubungan antara item-item tersebut dapat dikatakan valid.

## 2) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

		<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Total</b>
<b>Item_1</b>	Pearson Correlation	1	.492**	.504**	.628**	.520**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_2</b>	Pearson Correlation	.492**	1	.639**	.589**	.494**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_3</b>	Pearson	.504**	.639**	1	.494**	.598**	.821**

	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_4</b>	Pearson Correlation	.628**	.589**	.494**	1	.482**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_5</b>	Pearson Correlation	.520**	.494**	.598**	.482**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Total</b>	Pearson Correlation	.776**	.809**	.821**	.799**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai r hitung untuk seluruh item lebih besar daripada rtabel, yang menunjukkan bahwa semua item dalam variabel ini valid. Serta semua item pernyataan menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang berarti hubungan antara item-item tersebut dapat dikatakan valid.

### 3) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.9 Hasil Uji validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

		<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Total</b>
<b>Item_1</b>	Pearson Correlation	1	.513**	.445**	.324**	.473**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_2</b>	Pearson Correlation	.513**	1	.518**	.321**	.478**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96

<b>Item_3</b>	Pearson Correlation	.445**	.518**	1	.225*	.298**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.027	.003	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_4</b>	Pearson Correlation	.324**	.321**	.225*	1	.490**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.027		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Item_5</b>	Pearson Correlation	.473**	.478**	.298**	.490**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
<b>Total</b>	Pearson Correlation	.755**	.767**	.681**	.654**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung untuk seluruh item lebih besar daripada r tabel, yang menunjukkan bahwa semua item dalam variabel ini valid. Serta semua item pernyataan menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang artinya hubungan antara item-item tersebut dapat dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

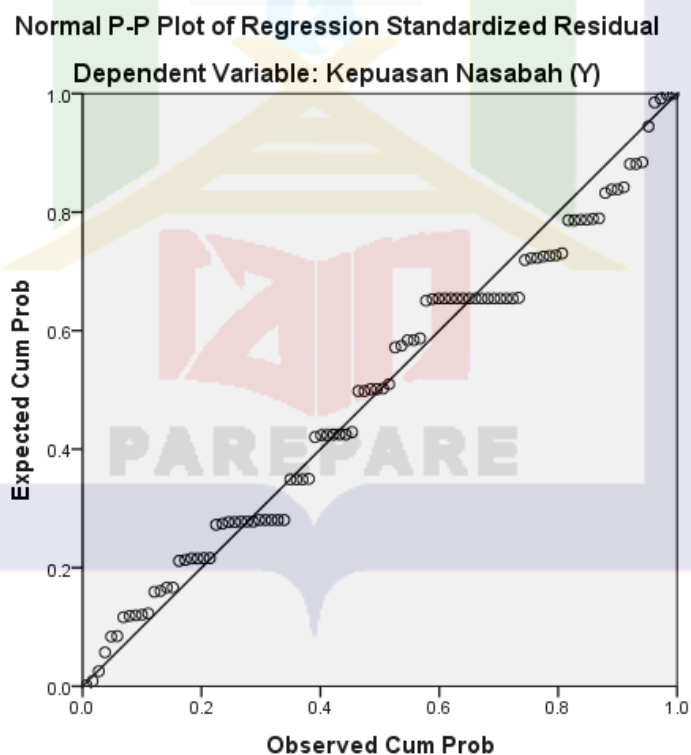
Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner terkait dengan variabel yang digunakan. Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah Cronbach's Alpha. Variabel dikatakan handal atau reliable jika nilai dari Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Biaya Penitipan	0,706	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,856	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,773	Reliabel

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel biaya penitipan 0,706, variabel kualitas pelayanan 0,856 dan variabel kepuasan nasabah 0,773, dimana keseluruhan variabel ini memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan layak digunakan.

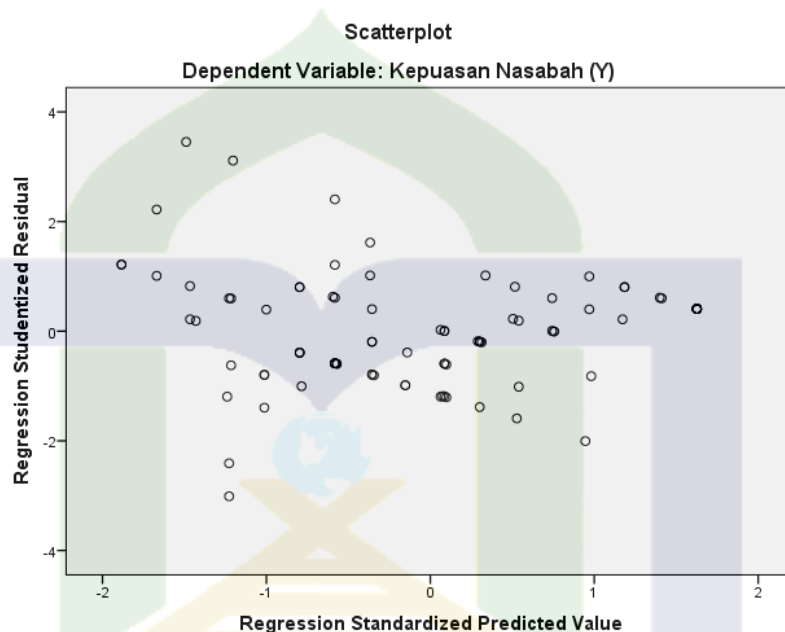
c. Uji Normalitas





Hasil uji normalitas dengan Normal P-P Plot, menunjukkan sebaran titik-titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas.

d. Uji Heterokedastisitas



Hasil uji dengan Scatterplot diatas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan merata di sekitar garis nol tanpa pola tertentu. Dimana ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga varians residual konstan dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

e. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.585	1.802		4.209	.000		

	<b>Biaya Penitipan (X1)</b>	.344	.116	.320	2.969	.004	.507	1.971
	<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	.326	.086	.408	3.785	.000	.507	1.971
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)								

Hasil uji diatas menunjukkan Nilai Tolerance untuk variabel Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan masing-masing adalah  $0,507 > 0,1$ , dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar  $1,971 < 10$ . Dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi. Sehingga kedua variabel ini dapat digunakan secara simultan tanpa risiko redundansi yang tinggi.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yakni biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan secara parsial dalam menjelaskan variansi variabel dependen yang dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Uji dapat diketahui dengan menggunakan nilai signifikansi (sig)  $<$  probabilitas 0,05 dan nilai t hitung  $>$  t tabel yang berarti ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Namun jika nilai signifikansi (sig)  $>$  probabilitas 0,05 dan nilai t hitung  $<$  t tabel yang berarti tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai t tabel diperoleh dari rumus dengan signifikan 5% sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = t(a/2 : n-k-1) = t(0,025 : 93) = 1,985$$

**Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	<b>(Constant)</b>	7.585	1.802		4.209	.000
	<b>Biaya Penitipan (X1)</b>	.344	.116	.320	2.969	.004
	<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	.326	.086	.408	3.785	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa variabel nilai signifikansi Biaya Penitipan (X1) sebesar  $0,004 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,969 > 1,985$  yang artinya biaya penitipan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas PT Pegadaian Syariah UPS Watang sawitto. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $> t$  tabel ( $3,785 > 1,985$ ) yang artinya kualitas pelayanan (X2) juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (F) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu Biaya Penitipan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Tingkat signifikansi yang digunakan adalah  $0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ). Dasar pengambilan keputusan uji ini dengan melihat perbandingan nilai F hitung dengan F tabel atau nilai signifikansi. Apabila nilai F hitung  $> F$  tabel atau nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima. Sebaliknya apabila F hitung  $<$  dari F tabel atau nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak. Hasil uji F tersebut disajikan pada tabel berikut:

F tabel = F (k: n-k) = F(2 : 94) = 3,09 :

**Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	<b>Regression</b>	218.381	2	109.191	38.340	.000 <sup>b</sup>

	<b>Residual</b>	264.858	93	2.848		
	<b>Total</b>	483.240	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Biaya Penitipan (X1)						

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.13 diatas, diketahui bahwa nilai F hitung  $>$  F tabel yakni  $38,340 > 3,09$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan tingkat signifikansi juga lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Biaya Penitipan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

### 3. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten, jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas dan bebas dari asumsi klasik

**Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.585	1.802		4.209	.000
	Biaya Penitipan (X1)	.344	.116	.320	2.969	.004
	Kualitas Pelayanan (X2)	.326	.086	.408	3.785	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linier berganda yang diperoleh ddari hasil analisis yaitu:

$$Y = 7,585 + 0,344 X_1 + 0,326 X_2$$

Persamaan diatas menjelaskan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Biaya Penitipan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,344 sedangkan setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,326 dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai konstanta sebesar 7,585 menunjukkan tingkat kepuasan nasabah saat Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan bernilai nol. Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen berkontribusi positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga strategi peningkatan pada Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan dapat menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan

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

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 <sup>a</sup>	.334	.317	1.70812
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ), Biaya Penitipan (X <sub>1</sub> )				

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *adjusted* R Square sebesar 0,317, menunjukkan bahwa besarnya kontribusi atau peran variabel biaya penitipan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 31,7% sedangkan sisanya 68,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Apakah dengan adanya biaya penitipan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau tidak adanya pengaruh. Dalam pengumpulan data penelitian, Kuesioner atau angket menjadi pilihan penelitian dan program aplikasi SPSS versi 21 digunakan untuk mengelolah data tersebut, kemudian peneliti akan menganalisis lagi data yang dijadikan sebagai hasil akhir dari penelitian. Setelah peneliti melakukan penelitian akhirnya peneliti mendapat jawaban bahwa terdapat pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto.

##### 1. Pengaruh Biaya *Ujrah* ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ )

Biaya *ujrah* merupakan imbalan yang diberikan sebagai kompensasi atas jasa penitipan barang berharga yang dijadikan agunan dalam akad *rahn* (gadai).<sup>70</sup> Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Ghazaly, *ujrah* harus memenuhi prinsip keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba serta ketidakpastian (*gharar*).<sup>71</sup> Konsep *ujrah* ini berakar pada prinsip muamalah Islam yang menekankan bahwa setiap imbalan harus jelas, adil, dan seimbang dengan manfaat yang diterima. Biaya penitipan yang wajar dan transparan memberikan rasa kepercayaan dan kepastian kepada nasabah, yang berkontribusi pada terciptanya kepuasan nasabah (*customer satisfaction*).

---

<sup>70</sup> Ika Indriasari, "Gadai Syariah Di Indonesia," *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 2, no. 2 (2014): 61.

<sup>71</sup> Ghazaly, Ihsan, and Shidiq, *Fiqh Muamalat*.

Hasil uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa biaya *ujrah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto. Dengan nilai signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t* hitung 2,969 yang lebih besar dari *t* tabel 1,985, hal ini menunjukkan bahwa biaya penitipan yang dirasakan adil dan sesuai oleh nasabah mampu meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan gadai emas.

Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengangkat variabel biaya penitipan dalam konteks lembaga keuangan syariah. Misalnya, penelitian Dzaki Rahayu Aqillah yang menemukan bahwa biaya penitipan secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Bank Sumsel Babel Syariah. Penelitian tersebut menguatkan peran penting *ujrah* sebagai faktor biaya yang harus dikelola secara transparan dan adil agar pelanggan merasa puas.<sup>72</sup> Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian Yulia Dwi Anggraini pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang menyatakan bahwa biaya *ujrah* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena faktor kebutuhan mendesak lebih dominan dalam keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas.<sup>73</sup> Hal ini mengindikasikan adanya variasi prioritas nasabah berdasarkan konteks lokasi dan karakteristik pasar, namun tetap menegaskan pentingnya aspek biaya dalam membentuk persepsi nasabah.

---

<sup>72</sup> Aqillah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Gadai Dan Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang."

<sup>73</sup> Anggraini, "Pengaruh Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)."

Hasil penelitian ini menerima H1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh biaya *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Temuan bahwa kebijakan biaya penitipan yang adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penetapan tarif biaya penitipan yang mengedepankan keadilan dan keterbukaan akan memperkuat kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas secara berkelanjutan, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima berdasarkan hasil yang diperoleh.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik layanan yang memengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>74</sup> Dalam konteks jasa keuangan syariah, kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada nasabahnya.<sup>75</sup> Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan nilai tambah, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas pelanggan.

Hasil uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto. Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 3,785 > t \text{ tabel } 1,985$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, seperti keramahan dan profesionalisme staf, kecepatan

<sup>74</sup> Lupiyoadi and Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*.

<sup>75</sup> Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*.



dalam merespons kebutuhan, keamanan barang titipan, serta fasilitas yang memadai, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>76</sup> Selain itu, kualitas layanan yang mengacu pada lima dimensi utama (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) berperan penting dalam membangun persepsi positif nasabah terhadap institusi layanan. Dalam konteks layanan keuangan syariah, kualitas pelayanan yang sesuai prinsip kejujuran, keadilan, dan keterbukaan juga dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sigit Priyono yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas.<sup>77</sup> Selain itu, Dzaki Rahayu Aqillah juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi variabel kunci dalam membangun kepuasan nasabah produk gadai emas di Bank Sumsel Babel Syariah.<sup>78</sup> Kedua penelitian tersebut memperkuat pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks jasa keuangan syariah, khususnya yang berorientasi pada prinsip-prinsip Islam.

Berdasarkan hasil uji statistik dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

---

<sup>76</sup> Kotler and Keller, *Marketing Management*.

<sup>77</sup> Priyono and Rohmah, "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di PT Pegadaian UPC Belitang."

<sup>78</sup> Aqillah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Gadai Dan Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang."

nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto. Oleh karena itu, H2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada layanan gadai emas berbasis syariah.

### **3. Pengaruh Biaya *ujrah* ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas ( $Y$ )**

Kepuasan nasabah adalah kondisi psikologis yang timbul dari evaluasi pengalaman pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, yang diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan realisasi pelayanan.<sup>79</sup> Kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling terkait, termasuk persepsi biaya dan kualitas layanan. Kepuasan yang tinggi sering kali dihubungkan dengan loyalitas nasabah dan peningkatan citra lembaga, sehingga menjadi salah satu tujuan utama dalam pengelolaan layanan keuangan.

Hasil uji simultan F yang diperoleh menunjukkan nilai F hitung sebesar 38,340 jauh lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel secara simultan adalah sangat signifikan. Hal ini berarti biaya penitipan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

---

<sup>79</sup> Kotler and Keller, *Marketing Management*.

Biaya penitipan yang adil dan sesuai prinsip syariah memberikan rasa adil dan transparansi kepada nasabah, yang penting untuk membangun kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan layanan gadai emas. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang mencakup keramahan, ketepatan waktu, keamanan barang titipan, dan fasilitas yang memadai menciptakan pengalaman positif yang memperkuat kepuasan nasabah. Keduanya bersama-sama memberikan nilai tambah yang lebih besar dibandingkan jika hanya satu aspek yang diperhatikan.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan multidimensional dari Oliver dan Kotler & Keller, yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi menyeluruh atas beberapa dimensi seperti harga, kualitas produk, dan kualitas layanan secara simultan. Pendekatan multidimensional ini menekankan bahwa pelanggan menilai layanan secara holistik, bukan berdasarkan satu faktor saja, sehingga upaya peningkatan harus dilakukan secara terpadu.

Dalam lingkup keuangan syariah, Ghazaly menegaskan bahwa prinsip keadilan dan transparansi harus menjadi dasar dalam menetapkan biaya *ujrah*, sedangkan kualitas pelayanan harus sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti kejujuran, empati, dan profesionalisme.<sup>80</sup> Hal ini tidak hanya memenuhi kebutuhan material nasabah tetapi juga nilai keagamaan, yang menjadi ciri khas layanan keuangan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Dzaki Rahayu Aqillah yang menunjukkan bahwa biaya penitipan dan kualitas pelayanan secara simultan

---

<sup>80</sup> Ghazaly, Ihsan, and Shidiq, *Fiqh Muamalat*.

mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah.<sup>81</sup> Penelitian tersebut mengemukakan bahwa integrasi kedua variabel ini sangat penting dalam konteks layanan keuangan syariah. Martha Qibtia Wardhana juga menemukan hal serupa dalam konteks pengambilan keputusan nasabah terhadap produk gadai emas, di mana biaya dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan secara bersamaan.<sup>82</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto.

---

<sup>81</sup> Aqillah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Gadai Dan Biaya *ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang."

<sup>82</sup> Wardhana, "Pengaruh Nilai Taksiran, *Ujrah* Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim Melakukan Gadai Emas."

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Biaya *ujrah* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ini diterima. Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel biaya *ujrah* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 2,969 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yaitu biaya penitipan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya, biaya penitipan yang dianggap adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Hipotesis kedua diterima berdasarkan hasil uji t parsial yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 3,785 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Dengan demikian, H2 diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Pelayanan yang ramah, cepat, aman, dan profesional meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan gadai emas.

3. Biaya *ujrah* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Hipotesis ketiga diterima berdasarkan hasil uji F simultan yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 38,340 yang jauh lebih besar dari F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yaitu biaya penitipan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Kombinasi antara biaya yang adil dan pelayanan berkualitas menciptakan kepuasan nasabah yang optimal.

## **B. Saran**

1. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan teori terkait kepuasan nasabah dalam layanan gadai emas berbasis syariah, khususnya mengenai peran biaya penitipan dan kualitas pelayanan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti inovasi produk, digitalisasi layanan, serta pengaruh budaya dan karakteristik demografis nasabah. Dengan pendekatan yang lebih komprehensif, teori yang dikembangkan akan lebih aplikatif dan sesuai dengan perkembangan industri keuangan syariah.
2. Peneliti yang ingin mengkaji topik serupa disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan menggunakan metode campuran untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan representatif. Selain itu, penambahan variabel seperti kepercayaan nasabah, loyalitas, dan persepsi risiko dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan gadai emas syariah.
3. Masyarakat dan nasabah disarankan untuk lebih aktif mencari informasi terkait mekanisme biaya penitipan dan kualitas layanan pada produk gadai emas syariah. Pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip syariah dan

transparansi biaya akan membantu nasabah dalam membuat keputusan yang tepat dan merasa lebih nyaman serta puas saat menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah.

4. Dengan memperhatikan saran-saran ini, diharapkan penelitian dan implementasi layanan gadai emas berbasis syariah dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak terkait.



## DAFTAR PUSTAKA

Al Quran Al Karim

Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.

Abdullah, Ru'fah. *Fiqh Muamalah*. Media Madani, 2020.

Alexander, Ongky, Muhamad Fauzi, Ahmad Yani, and Siswoyo Siswoyo. "Konsep Rahn (Gadai) Dalam Islam Dan Peraturan Perundang-Undangan Indonesia Kajian Fikih Muamalah." *Hutanasyah : Jurnal Hukum Tata Negara* 2, no. 1 (2023): 41–54.

Anggraini, Yulia. "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)" 3, no. 1 (2018): 1–126.

Antonio, Muhammad. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Gema Insani Press, 2001.

Aprilia, Cici. "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)," 2023, 1–96.

Aqillah, Dzaki. "Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Gadai Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang." *Journal GEEJ*, 2020.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.

Arinda, Savira Mirza. "Implementasi Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Munggur, Yogyakarta Berdasarkan Fatwa Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Dan Fatwa Nomor 26/DSN-MUI/III/2002." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2023): 339–53.

Astuti, An Ras Try, and Rahmawati Rahmawati. "Transaction of Rahn of Gold in Pegadaian UPS Jampue Kabupaten Pinrang (Sharia Analysis)." *Funds: Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan, Dan Bisnis* 1, no. 1 (2022): 76–90.

Elvi, M. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm) Kantor Cabang Kota Bengkulu," 2018, 1–85.

Farid, A M, and F A Fahreza. "Gadai Syariah (Rahn) Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif." *Strata Law Review* 1, no. 1 (2023): 43–52.

Ghazaly, Abdul Rahman, Ghufon Ihsan, and Sapiudin Shidiq. *Fiqh Muamalat*.



- Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th ed., n.d.
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Gaya Media Pratama, 2000.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Hidayati, Ulfa, Eko Yulianto, Saini, Zakiah Saidah Fitri, and Zaenol Hasan. *Pengantar Bisnis Islam*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Idri. *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2015.
- Indriasari, Ika. “Gadai Syariah Di Indonesia.” *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 2, no. 2 (2014): 61. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v2i2.5267>.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. London : Pearson Education, 2016.
- Lubis, Haniah. *Lembaga Keuangan Syariah*. PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat, and Dedy Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Lupyodi, Rahmat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Madjowa, Imran Saleh, Levyda Levyda, and Syahfirin Abdullah. “Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen.” *Jesya* 6, no. 1 (2023): 184–93.
- Muhammadun, Muzdalifah, Syahriyah Semaun, St Aminah, Andi Bahri, and Puti Mandasari. “Analysis of M-Banking Service Factors on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks Kc Mamuju.” *Jurnal Ekonomi Balance* 20, no. 2 (2024): 181–99.
- Muslim. “Kumpulan Hadits Shahih Al-Bukhari,” n.d.
- Nasution, Nur. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Ghalia Indonesia, 2010.
- Nurfadhilah, Bakhtiar Tijjang, and Pandi Putra. “The Service Quality Effect Towards the Customer Satisfaction of Bank in Indonesia.” *Valid Jurnal Ilmiah* 18, no. 1 (2021): 56–62.

- Oliver, Richard. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw Hill, 1997.
- Priyanto, Duwi. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi, 2019.
- . *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom, 2011.
- Priyono, Sigit, and Miftakhur Rohmah. “Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di PT Pegadaian UPC Belitang.” *UTILITY : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 2023.
- Rahim, Rani, Lina Fitriyah, Megita Pamungkas, and Heny Wulandari. *Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)*. Cemerlang Indonesia. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021. [www.rcipress.rcipublisher.org](http://www.rcipress.rcipublisher.org).
- RI, Kementerian Agama. *Al-Quran Dan Terjemahnya*. Bandung: Tim Al-Qosbah, 2020.
- Ridwan, Muannif, Suhar AM, Bahrul Ulum, and Fauzi Muhammad. “Pentingnya Penerapan Literature Review Pada Penelitian Ilmiah.” *Jurnal Masohi* 2, no. 1 (2021): 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>.
- Salim, Agus. “Pemanfaatan Barang Gadai Menurut Hukum Islam.” *Jurnal Ushuluddin* 18, no. 2 (2012): 156–66.
- Statistik Pendidikan dan, Pusat Data. *Modul Pembelajaran SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences )*, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, 2013.
- Sukendra, Komang, and Kadek Atmaja. *Instrumen Penelitian. Crafty Oligarchs, Savvy Voters*. Mahameru Press, 2020.
- Surahman, Maman, and Panji Adam. “Penerapan Prinsip Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah.” *Law and Justice* 2 (2017): 51.
- Surepno, Surepno. “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah.” *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 1, no. 2 (2018): 174.
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar).” *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 2021–2208.

- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi, and Akramunnas Mahesa. "Bauran Pemasaran Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Laa Maisyir : Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2020): 57.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2017.
- Umari, Zuul Fitriani. "Sosialisasi Ijarah Dalam Hukum Islam." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, n.d., 283–90.
- Wahyudi, Widiya Avianti, Afrizal Martin, Jumali, Novita Andriyani, Diah Prihatiningsih, and Dian Misesaini. *Metode Penelitian (Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis ICT). Metode Penelitian "Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis ICT."* PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023.
- Wajdi, Farid, Desy Seplyana, Juliastuti, Emma Rumahlewang, Fatchiatuzahro, Novia Nour Halisa, Sinta Rusmalinda, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif. Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol. 7, 2024.
- Wardhana, Martha Qibtia. "Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun Agus Salim Melakukan Gadai Emas." *Skripsi*, 2023, 117.

# LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-1045/In.39/PP.00.9/PPs.05/04/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

08 April 2025

Yth. BUPATI PINRANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KAB. PINRANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: FEBY ALFINA SAHARANI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE , 05 Oktober 2003
NIM	: 2120203862201066
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JL. LASINRANG LORONG SAMPING PERTAMINA DEPOT KELURAHAN LAKESSI, KECAMATAN SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 09 April 2025 sampai dengan tanggal 16 Mei 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
Nomor : 503/0189/PENELITIAN/DPMPPTSP/04/2025

Tentang

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

- Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 25-04-2025 atas nama FEBY ALFINA SAHARANI, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0285/R/T.Teknis/DPMPPTSP/04/2025, Tanggal : 29-04-2025  
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0184/BAP/PENELITIAN/DPMPPTSP/04/2025, Tanggal : 29-04-2025

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :  
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO.8 SOREANG PAREPARE  
3. Nama Peneliti : FEBY ALFINA SAHARANI  
4. Judul Penelitian : PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT.PEGADAIAN SYARIAH  
5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan  
6. Sasaran/target Penelitian : NASABAH GADAI EMAS PT PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO  
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 29-10-2025.
- KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 29 April 2025



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANL AP. M.Si**  
NIP. 197406031993112001  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang







#### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Aswar  
Jabatan : Pengelola Unit  
Unit Kerja : Unit Pegadaian Syariah Watang Sawitto  
Alamat Kantor : Jl. Jendral Sudirman No. 118, Pinrang, Sulawesi Selatan

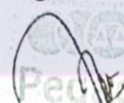
Menerangkan bahwa:

Nama : Feby Alfina Saharani  
NIM : 2120203862201066  
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (Institut Agama Islam Negeri Parepare)  
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang pada tanggal 09 April 2025 s/d 16 Mei 2025

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 16 Mei 2025

  
Ahmad Azwar  
Pengelola Unit



KEMENTERIAN REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : FEBY ALFINA SAHARANI  
NIM : 2120203862201066  
PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM  
JUDUL : PENGARUH BIAYA *UJRAH* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat Saya,

Feby Alfina Saharani



## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH BIAYA *UJRAH* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG

#### A. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki  
☐ Perempuan

Usia : ☐ 15-25 Tahun  
☐ 26-35 Tahun  
☐ 36-45 Tahun  
☐ 46-45 Tahun  
☐ > 56 Tahun

Pekerjaan : ☐ PNS/ASN  
☐ Wiraswasta  
☐ Mahasiswa  
☐ Karyawan  
☐ IRT

#### B. Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom pilihan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan. Dengan keterangan di bawah ini:  
 Sangat Setuju (SS) = 5  
 Setuju (S) = 4  
 Netral (N) = 3  
 Tidak Setuju (TS) = 2  
 Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Terima Kasih atas partisipasi anda.

### C. Daftar Pernyataan

#### 1. Biaya Penitipan ( $X_1$ )

No.	Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan cukup adil dan transparan.					
2.	Biaya penitipan emas di PT. Pegadaian Syariah mudah dijangkau oleh semua kalangan.					
3.	Saya merasa biaya penitipan emas ini sesuai dengan kemampuan finansial saya.					
4.	Tarif <i>ujrah</i> yang ditetapkan PT. Pegadaian Syariah sesuai dengan layanan yang diberikan.					
5.	Saya mendapatkan potongan harga atau diskon yang membantu ketika menggunakan layanan ini.					

#### 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

No.	Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS
1.	Fasilitas yang tersedia di PT. Pegadaian Syariah sangat mendukung kenyamanan saya.					
2.	Karyawan Pegadaian Syariah memberikan layanan prima dan tidak membedakan nasabah					
3.	Saya merasa barang yang saya titipkan aman selama					

	berada di PT. Pegadaian Syariah.					
4.	Staf PT. Pegadaian Syariah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah.					
5.	Staf PT. Pegadaian Syariah merespons keluhan atau permintaan saya dengan cepat dan tepat					

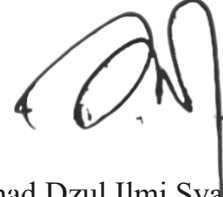
### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Indikator Variabel	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah.					
2.	Fasilitas yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah sangat memadai untuk kebutuhan saya					
3.	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan layanan ini					
4.	Saya berniat untuk terus menggunakan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah di masa mendatang.					
5.	Saya akan merekomendasikan layanan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah kepada teman dan keluarga saya.					

Setelah mencermati instrumen penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul diatas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan,

Parepare, 9 April 2025

Pembimbing



Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M.

NIP. 19911030 201903 1 006



### Dokumentasi Penyebaran Kuesioner kepada Nasabah







## TABULASI DATA

### DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN

• **Biaya *ujrah* (X1)**

No	Biaya Penitipan (X1)					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	5	5	5	5	24
3	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	5	21
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	5	4	5	5	5	24
9	4	4	4	5	4	21
10	4	4	4	2	5	19
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	5	5	24
14	4	4	4	4	5	21
15	4	4	4	4	4	20
16	4	5	4	4	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	5	4	22
19	4	4	4	3	4	19
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	3	4	4	20
23	4	4	4	5	5	22
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	4	5	5	23
26	4	4	4	4	5	21
27	5	5	5	3	3	21
28	4	4	4	4	4	20
29	5	4	5	4	5	23

30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	4	4	23
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	5	5	22
36	5	5	5	3	4	22
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	5	5	4	22
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	3	4	5	20
42	4	4	4	5	4	21
43	5	5	5	5	5	25
44	4	4	5	4	4	21
45	4	5	5	5	5	24
46	4	4	5	3	4	20
47	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	3	5	20
49	4	4	4	5	4	21
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	4	4	3	20
52	4	4	5	4	5	22
53	5	3	4	4	4	20
54	4	4	3	3	4	18
55	5	5	5	5	4	24
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	5	4	5	4	22
59	4	5	5	5	4	23
60	4	5	5	5	3	22
61	4	5	5	5	4	23
62	5	5	4	4	4	22
63	5	5	4	5	5	24
64	5	5	5	5	5	25
65	4	5	4	5	4	22



66	5	5	5	5	4	24
67	4	4	4	5	5	22
68	4	4	5	5	4	22
69	4	4	4	4	3	19
70	4	3	4	5	3	19
71	3	3	2	4	4	16
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	5	5	22
74	5	4	3	4	3	19
75	5	5	4	3	3	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	5	4	4	21
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	3	3	4	4	18
81	5	4	4	4	4	21
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	4	4	19
84	5	5	5	5	4	24
85	4	3	4	4	5	20
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	5	5	5	23
90	5	4	4	4	4	21
91	5	5	5	5	2	22
92	5	4	4	4	3	20
93	4	5	4	4	4	21
94	4	4	4	4	4	20
95	4	5	5	5	5	24
96	5	4	4	5	3	21

• **Kualitas Pelayanan (X2)**

No	Kualitas Pelayanan (X2)					Total Skor
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	

1	3	4	4	4	4	19
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	5	23
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	5	5	5	23
9	4	5	5	4	4	22
10	3	3	3	3	3	15
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	4	5	5	24
13	5	4	4	4	5	22
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	4	4	19
16	4	4	4	5	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	5	4	21
19	3	4	3	3	3	16
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	3	4	4	5	5	21
23	4	4	5	4	4	21
24	4	3	3	3	4	17
25	5	4	4	5	4	22
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15
28	4	3	4	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	5	4	5	4	5	23
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	4	5	4	23
35	4	4	4	5	4	21
36	3	3	3	3	3	15

37	5	4	4	5	4	22
38	4	4	3	4	4	19
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	4	19
42	4	4	3	4	4	19
43	5	5	5	5	5	25
44	4	4	4	4	4	20
45	4	5	4	5	5	23
46	4	3	3	3	5	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	4	5	3	5	21
49	3	3	3	4	3	16
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	4	5	4	5	4	22
53	4	4	5	4	5	22
54	3	4	4	4	3	18
55	4	4	5	4	5	22
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	5	4	5	4	22
59	4	5	5	4	5	23
60	4	5	5	4	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	5	5	5	23
63	4	5	4	4	4	21
64	4	5	4	4	5	22
65	4	5	4	4	4	21
66	4	5	4	4	4	21
67	4	4	5	5	4	22
68	4	4	5	4	4	21
69	4	3	2	3	3	15
70	4	2	3	3	4	16
71	3	5	4	3	5	20
72	5	5	5	5	5	25

73	3	5	5	3	3	19
74	3	4	5	4	5	21
75	3	4	3	4	5	19
76	4	3	3	4	4	18
77	4	3	3	4	3	17
78	4	3	3	4	3	17
79	4	4	4	4	4	20
80	3	4	3	5	3	18
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	3	18
84	5	5	5	5	4	24
85	4	3	4	3	3	17
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	5	4	21
90	3	3	4	2	4	16
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	2	18
93	4	4	3	4	3	18
94	4	4	4	4	4	20
95	5	4	5	5	5	24
96	4	4	5	5	5	23

• **Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Kepuasan Nasabah (Y)					Skor Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	4	3	20
4	4	4	5	5	5	23
5	4	5	4	4	5	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	5	5	22

8	5	4	5	5	5	24
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	5	4	21
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	4	5	4	5	5	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	4	4	4	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	4	4	4	21
19	5	5	5	3	3	21
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	4	5	24
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	5	5	3	21
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	4	4	21
27	5	4	3	5	3	20
28	5	4	5	4	4	22
29	4	4	5	4	4	21
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	4	5	5	24
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	5	4	22
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	3	5	4	20
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	5	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	5	25

44	5	4	4	4	4	21
45	5	5	5	5	5	25
46	4	3	3	5	4	19
47	4	4	5	4	3	20
48	4	5	5	4	5	23
49	5	4	4	4	4	21
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	4	5	4	5	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	4	4	5	5	23
56	5	5	5	5	5	25
57	4	5	4	5	5	23
58	4	5	4	5	4	22
59	4	4	5	5	5	23
60	4	4	4	4	4	20
61	5	4	5	5	5	24
62	5	5	4	5	5	24
63	5	5	5	3	5	23
64	4	4	5	5	4	22
65	4	5	4	5	4	22
66	4	4	4	4	5	21
67	4	4	4	5	5	22
68	4	4	5	4	4	21
69	4	4	5	5	3	21
70	5	4	4	5	5	23
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	2	4	4	5	5	20
74	4	4	4	5	5	22
75	4	5	5	5	3	22
76	4	4	5	3	3	19
77	4	5	5	4	3	21
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	4	4	20

80	4	5	4	4	4	21
81	4	4	4	5	5	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	3	4	18
84	5	5	5	5	5	25
85	3	4	3	3	3	16
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	4	4	22
90	3	4	4	5	3	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	3	3	5	3	18
93	3	4	4	4	4	19
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	5	5	25
96	4	5	5	4	4	22



## HASIL OUTPUT SPSS

### 1. Hasil Uji Validitas

#### a. Hasil Uji Validitas Biaya Penitipan ( $X_1$ )

Correlations						
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Total
Item_1 Pearson Correlation	1	.499**	.381**	.243*	.092	.606**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.017	.374	.000
N	96	96	96	96	96	96
Item_2 Pearson Correlation	.499**	1	.608**	.373**	.190	.763**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.064	.000
N	96	96	96	96	96	96
Item_3 Pearson Correlation	.381**	.608**	1	.406**	.242*	.774**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.018	.000
N	96	96	96	96	96	96
Item_4 Pearson Correlation	.243*	.373**	.406**	1	.292**	.700**
Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.004	.000
N	96	96	96	96	96	96
Item_5 Pearson Correlation	.092	.190	.242*	.292**	1	.564**
Sig. (2-tailed)	.374	.064	.018	.004		.000
N	96	96	96	96	96	96
Total Pearson Correlation	.606**	.763**	.774**	.700**	.564**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	96	96	96	96	96	96

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

#### b. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

### Correlations



		Item_ 1	Item_ 2	Item_ 3	Item_ 4	Item_ 5	Total
Item_ 1	Pearson Correlation	1	.492**	.504**	.628**	.520**	.776*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_ 2	Pearson Correlation	.492**	1	.639**	.589**	.494**	.809*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_ 3	Pearson Correlation	.504**	.639**	1	.494**	.598**	.821*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_ 4	Pearson Correlation	.628**	.589**	.494**	1	.482**	.799*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_ 5	Pearson Correlation	.520**	.494**	.598**	.482**	1	.779*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.776**	.809**	.821**	.799**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

**Correlations**

		Item_ 1	Item_ 2	Item_ 3	Item_ 4	Item_ 5	Total
Item_ 1	Pearson Correlation	1	.513**	.445**	.324**	.473**	.755*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000

	N	96	96	96	96	96	96
Item_2	Pearson Correlation	.513**	1	.518**	.321**	.478**	.767*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_3	Pearson Correlation	.445**	.518**	1	.225*	.298**	.681*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.027	.003	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_4	Pearson Correlation	.324**	.321**	.225*	1	.490**	.654*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.027		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Item_5	Pearson Correlation	.473**	.478**	.298**	.490**	1	.771*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.755**	.767**	.681**	.654**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

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

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

### a. Hasil Uji Reliabilitas Biaya *ujrah* ( $X_1$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

### b. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.856	5
------	---

c. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji T)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.585	1.802		4.209	.000
	Biaya Penitipan (X1)	.344	.116	.320	2.969	.004
	Kualitas Pelayanan (X2)	.326	.086	.408	3.785	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	218.381	2	109.191	38.340	.000 <sup>b</sup>
	Residual	264.858	93	2.848		
	Total	483.240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Biaya Penitipan (X1)

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.585	1.802		4.209	.000
	Biaya Penitipan (X1)	.344	.116	.320	2.969	.004
	Kualitas Pelayanan (X2)	.326	.086	.408	3.785	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

## BIODATA PENULIS



Feby Alfina Saharani. Peneliti lahir di Parepare pada tanggal 05 Oktober 2003. Anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti adalah anak dari pasangan H. Nurdin dan Hj. Fatimah. Penulis bertempat tinggal di Jl. Lasinrang Lorong Samping Depot Pertamina, Kelurahan Lakessi, Kecamatan Soreang, Kota Parepare. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu memulai pendidikan di SD Negeri 4 Parepare, Setelah pendidikan di Sekolah Dasar, penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Parepare. Kemudian, melanjutkan pendidikannya di SMAN 1 Parepare. Dan penulis kembali melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi di IAIN Parepare dengan mengambil Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis menyelesaikan skripsi berjudul: *Pengaruh Biaya Ujrah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada PT Pegadaian Syariah UPS Watang Sawitto Kabupaten Pinrang*