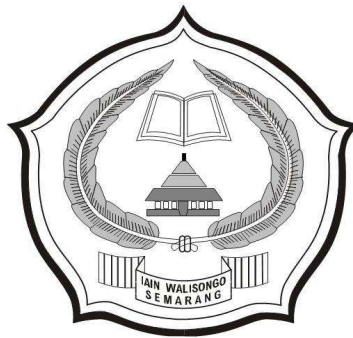


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK SERTA
PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA
PEGADAIAN SYARI'AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun oleh:

**Muhammad Muzakki
NIM 062411020**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2011

Prof. Dr. Mujiyono, M.A
Jl. Prof. Dr.Hamka Ngalian Semarang
H. Suwanto, S, Ag. MM
Ds. Troso Rt. 06/01
Pecangaan Jepara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
a.n. Sdra. Muhammad Muzakki

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Walisongo

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Muhammad Muzakki

Nim : 062411020

Jurusan : Ekonomi Islam

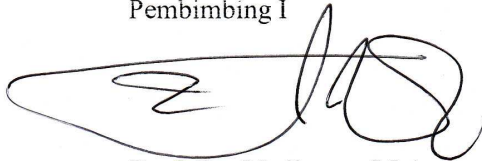
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH PADA PEGADAIAN
SYARI'AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

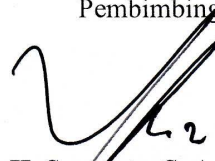
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Prof. Dr. Mujiyono, M.A
NIP.19590215 198503 1005

Pembimbing II



H. Suwanto, S. Ag. MM
NIP.19700302 200501 1003



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./ Fax (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Muzakki

NIM : 062411020

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARI'AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG**

Telah memunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo
Semarang dinyatakan lulus pada tanggal:

27 Juni 2011

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Program Sarjana Strata Satu
(S1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 30 Juni 2011

Mengetahui

Ketua Sidang

Drs. Moh. Solek, M.A.
NIP. 19660318 199303 1 004



Sekretaris Sidang

H. Suwanto, S. Ag. MM
NIP. 19700302 200501 1 003

Penguji I

Dra. Hj. Siti Mujiyatun, M.Ag.
NIP. 19590413 198703 2 001

Penguji II

Rahman El-Junusi, S.E. M.M.
NIP. 19691118 200003 1 001

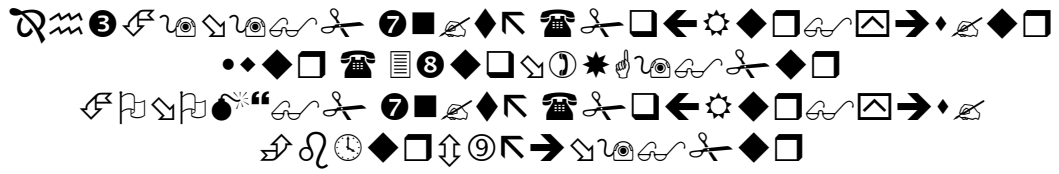
Pembimbing I

Prof. Dr. Mujiyono, M.A.
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing II

H. Suwanto, S. Ag. MM
NIP. 19700302 200501 1 003

MOTTO



Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan
jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran

(QS: Al-Ma'idah: 2)

ABSTRAK

Berdirinya Pegadaian Syari'ah di Semarang membuat persaingan dalam bisnis lembaga keuangan semakin ketat. Pegadaian Syari'ah mempunyai kantor cabang yang sangat minim dibandingkan Pegadaian konvensional tetapi mampu meningkatkan omsetnya 100% lebih tiap tahunnya, Pegadaian syari'ah perlu berusaha untuk mempertahankan nasabahnya agar mereka tidak beralih ke tempat lain. Diantara yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk jasa adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk dari lembaga keuangan tersebut. Fenomena inilah yang mendorong dilakukannya penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Manfaat penelitian ini adalah untuk bahan pertimbangan Pegadaian Syari'ah dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan pertimbangan Masyarakat untuk menggunakan produk dari Pegadaian Syari'ah.

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang pernah menggunakan jasa dari Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental* sebanyak 110 nasabah. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik analisa yang digunakan adalah Regresi Berganda.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh $F_{hitung} (15,806) > F_{tabel} (3,085)$, berarti hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang diterima. Sedangkan dari uji partial diperoleh untuk kualitas pelayanan $t_{hitung} (1,749) < t_{tabel} (1,984)$, berarti hipotesis ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang ditolak, dan untuk kualitas produk $t_{hitung} (4,005) > t_{tabel} (1,984)$, berarti hipotesis ada pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang diterima.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan nasabah.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 11 Mei 2011

Deklarator

Muhammad Muzakki

NIM: 62411020

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang

Dan Seluruh keluarga

*Kasih sayang, tuntunan, dukungan dan do'a dari kalian Selalu
menerangi langkah penuh cita dan cinta putramu.*

Para Kiai, Guru, Dosen dan Asatiid

*Ilmu dan bimbingan dari kalian menuntun saya untuk menjadi
insan yang ta'at dan berbakti.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT. penulis panjatkan atas segala limpahan *rahmat, taufiq, hidayah* dan *inayah*-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dengan baik tanpa banyak menemui kendala yang berarti.

Shalawat dan Salam Allah SWT. semoga selalu terlimpahkan dan senantiasa penulis sanjungkan kepada Rasulullah Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan Islam hingga seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah semata hasil dari “jerih payah” penulis secara pribadi. Akan tetapi semua itu terwujud berkat adanya usaha dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis tidak akan lupa untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dan Pembantu-Pembantu Dekan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menulis skripsi tersebut dan memberikan fasilitas untuk belajar dari awal hingga akhir.
2. Bapak Ketua & Sekretaris Jurusan yang telah memberikan berbagai motivasi dan arahan, mulai dari proses awal hingga proses berikutnya.

3. Bpk. Prof. Dr. Mujiyono, M.A. dan Bpk. H. Suwanto, S, Ag. MM. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II penulis skripsi ini, dengan penuh kesabaran telah mencurahkan perhatian yang besar dalam memberikan bimbingan.
4. Para Dosen Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah menyampaikan ilmu dengan sabar dan ikhlas dalam proses belajar di kuliah ataupun dalam diskusi.
5. Kepala perpustakaan IAIN Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik.
6. Bapak H. Satori dan ibu Hj. Wasilah selaku bapak dan ibu tercinta terima kasih atas do'a, nasihat, dan dukungan serta segala pengorbanan dan kasih sayang selama ini dalam mendidik penulis dengan penuh kesabaran.
7. Bapak KH. Sirodj Khudlori dan Bapak H. Izzuddin M.Ag selaku pengasuh Pon. Pes. Daarun najaah yang senantiasa membimbing dan mendo'akan penulis.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani penulis dalam suka dan duka bersama selama melaksanakan perkuliahan di kampus tercinta IAIN Walisongo Semarang.
9. Teman-teman senasib dan seperjuangan yang telah menemani penulis dalam suka dan duka bersama selama menuntut ilmu di Daarun Najaah.
10. Semua pihak yang ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Kiranya tidak ada kata yang dapat terucap dari penulis selain memanjatkan do'a semoga Allah SWT, membalas segala jasa dan budi baik mereka dengan balasan yang setimpal.

Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan ridha-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Semarang, 11 Mei 2011

Penulis,

Muhammad Muzakki
Nim : 062411020

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
DEKLARASI	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Metode Penelitian	
1.4.1 Jenis Sumber Data	6
1.4.2 Populasi dan Sampel	6
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.4.3.1 Kuesioner	7

1.4.3.2	Dokumen	8
1.4.3.3	Wawancara	8
1.4.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian	9
1.4.5	Teknik Analisa Data	
1.4.5.1	Uji Validitas	11
1.4.5.2	Uji reliabilitas	12
1.4.5.3	Uji Asumsi Klasik	12
1.4.5.4	Regresi Linier Berganda	14
1.4.5.5	Kriteria Pengujian Hipotesis	15
1.5	Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN TEORITIS		
2.1	Landasan teori	17
2.1.1	Kualitas Pelayanan	17
2.1.2	Kualitas Produk	20
2.1.3	Kepercayaan	21
2.1.4	Pegadaian Syari'ah.....	23
2.1.4.1	Pengertian Pegadaian Syari'ah	23
2.1.4.2	Dasar Hukum Pegadaian Syari'ah	24
2.1.4.3	Mekanisme Operasional Gadai Syariah	26
2.2	Penelitian terdahulu	30
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik.....	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	33
3.2 Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	36
3.3 Visi Misi dan Nilai-Nilai Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	39
3.4 Produk dan Jasa Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	40
3.5 Cara Melakukan Transaksi di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	46
3.6 Karakteristik Responden	47
3.7 Diskripsi Data Penelitian	53
3.7.1 Kualitas Pelayanan	53
3.7.2 Kualitas Produk	56
3.7.3 Kepercayaan	57

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	60
4.2 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.1 Uji Normalitas	61
4.2.2 Uji Multikolinearitas	63
4.2.3 Uji Autokorelasi	64
4.2.4 Uji Heteroskedastisitas	65

4.3 Analisis Data	66
4.3.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi	66
4.3.2 Uji Hipotesa	66
4.4 Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan penelitian	75
5.3 Saran	75
5.4 Penutup.....	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner	47
TABEL 3.2 Jenis Kelamin Responden	48
TABEL 3.3 Usia Responden.....	49
TABEL 3.4 Pendidikan Responden	50
TABEL 3.5 Pekerjaan Responden	52
TABEL 3.6 Diskriptif Data Penelitian.....	53
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	60
TABEL 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	61
TABEL 4.3 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	63
TABEL 4.4 Uji Multikolinieritas	63
TABEL 4.5 Uji Autokorelasi	64
TABEL 4.6 Uji Korelasi dan Determinasi	66
TABEL 4.7 Coefficients	67
TABEL 4.8 Anova	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Kerangka Pemikiran	6
GAMBAR 3.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah.....	37
GAMBAR 3.2 Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang	38
GAMBAR 3.3 Jenis Kelamin Responden	49
GAMBAR 3.4 Usia Responden	50
GAMBAR 3.5 Pendidikan Responden	51
GAMBAR 3.6 Pekerjaan Responden	52
GAMBAR 4.1 Grafik Histogram	62
GAMBAR 4.2 Normal Probability Plot.....	62
GAMBAR 4.3 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	65