

**PENGARUH PELAYANAN DAN CITRA PEGADAIAN  
SYARI'AH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA  
PEGADAIAN SYARI'AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

**AHMAD ULINUHA**

**NIM : 052411017**

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

**2010**

**Drs. H. DJohan Masruhan., MM**

Jl. Candi Kencana 1 B 16/17 Pasadena Semarang

**Ari Kristin P, SE, M.Si**

Jl. Perintis Kemerdekaan No. 181 Pudahpayung Bayumanik Semarang

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp. : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

a.n. Sdr. Ahmad Ulinuha

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

IAIN Walisongo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Ahmad Ulinuha

NIM : 052411017

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian syari'ah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian syari'ah Cabang Majapahit Semarang**

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,



**Drs. H. DJohan Masruhan, MM**  
NIP. 19510510 198203 1 002



Pembimbing II,



**Ari Kristin P, SE, M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004



DEPARTEMEN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Prof. Dr. Hamka Km 02 Ngaliyan Semarang 50181 Telp/Fax (024)7601291

PENGESAHAN

Nama : Ahmad Ulinuha  
NIM : 052411017  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul skripsi : **Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang**

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal: 21 Juni 2010  
Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 21 Juni 2010

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

  
Nur Fatoni, M. Ag  
NIP. 19730311 200003 1 004

  
Maltuf Fitri., SE, M. Si  
NIP. 19741016 200312 1 003

Penguji I

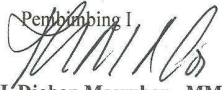
Penguji II


  
Muhammad Saifullah, M. Ag  
NIP. 19700321 199603 1 003

  
Mustam Dahar Karhadi, A.H., M. Ag  
NIP. 19690723 199403 1 005

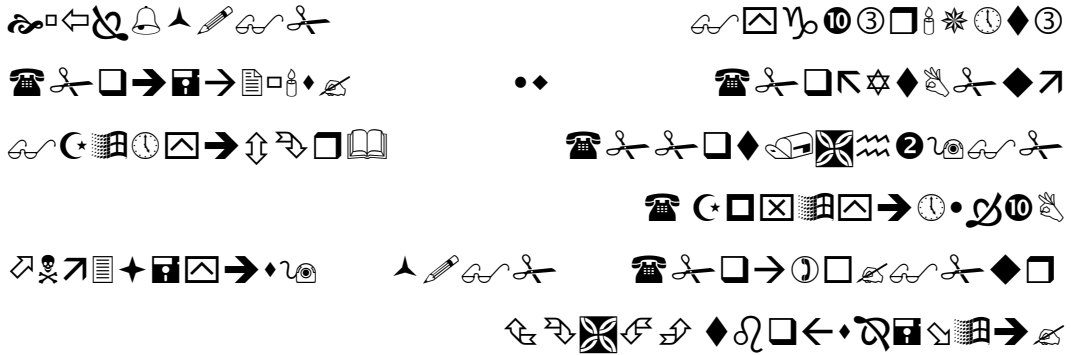
Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. H. Djohan Masruhan., MM  
NIP. 19510510 198203 1 002

  
Ari Kristin P., SE, M.Si  
NIP. 19790512 200501 2 004

**MOTTO**



*Hai orang-orang yang beriman,*

*janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda*

*dan bertakwalah kepada Allah*

*supaya kamu mendapat keberuntungan. (Surat Ali-Imron Ayat 130)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1995, hlm. 97

## ABSTRAK

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah dan pegadaian syari'ah. Dengan semakin berkembangnya pegadaian syari'ah yang semakin pesat. Di Semarang terdapat Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit yang terletak di Jalan Majapahit No.420 Pedurungan. Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit memiliki lokasi yang strategis yaitu bersebelahan langsung dengan Masjid Jami. Pegadaian syari'ah Majapahit adalah sebuah badan usaha milik negara yang bidang intinya adalah dalam penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang berdasarkan prinsip syari'ah. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang? Apakah citra berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang? Apakah pelayanan dan citra (secara simultan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang?

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang. Untuk mengetahui apakah variabel citra pegadaian syari'ah mempengaruhi menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang. Untuk mengetahui variabel pelayanan dan variabel citra pegadaian syari'ah secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang.

Metodologi yang digunakan adalah jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik analisis data meliputi analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji  $t$  parsial dan uji  $F$  secara simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah pelayanan dan citra pegadaian syari'ah, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan secara simultan pelayanan dan citra pegadaian syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan citra pegadaian syari'ah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang. Uji  $t$  dan uji  $F$  menghasilkan nilai

signifikansi  $<0,05$ . Kemudian nilai *R Square* sebesar 0,338 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 38%. Sedangkan sisanya sebesar 0,620 atau 62 % dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Pelayanan, Citra Pegadaian Syariah, dan Keputusan Nasabah.

## *PERSEMBAHAN*

*Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:*

- ✚ Almamater Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang.*
- ✚ Prodi Ekonomi Islam.*
- ✚ Bapak Drs. H. Djohan masruhan, MM., dan ibu Ari Kristin P, SE. M, Si. Selaku pembimbing penulis.*
- ✚ Serta Bapak Moh. Slamet Hartono, S.E., selaku Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang yang telah meluangkan waktu untuk penulis.*
- ✚ Yang senantiasa mendoakan penulis tanpa henti, Bapak (H.A Sidiq), Ibu (Hj. Siti Fatimah) dan adik (Neli). Serta Pak Antok, Lekdah yang selalu membimbing penulis, Ayah Roni yang selalu mengarahkan penulis, Pak Nasir yang selalu memberikan nasihat yang terbaik, serta Pak Dhen dalam memberikan motifasi.*
- ✚ Buat keponakan-keponakan yang sangat penulis sayangi (Rina, Fakran, Rafi, Helmi, Farah, Fadhil, Haikal, Difa, Maulida, Izam, dan Semuanya yang membuat suasanaya jadi ceria) serta mbak-mbak kos semuanya yang bikin rame.*
- ✚ Teman-teman kontrakan (Nuril, Tino Wahyudi, Hafis, Aziz dan semua penghuni kos Al-kemaki)*

✚ *Temen-temen EIA 2005 (Edi, Ciblek, Suprex, Gendut, Fariq, Alek, Abu, Adi, Khuri, Sulis, Ulga dan buwat temen-temen yang sudah lulus Chil, Nila, Atal, Ikha, Sholikhah, Waris, Evi, Asigah, Eka, Widya, Maya, Dora untuk semua terimakasih atas motivasinya).*

### **DEKLARASI**

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

Semarang, 10 Juni 2010

Deklarator,

AHMAD ULINUHA  
NIM: 052411017



## **KATA PENGANTAR**

### ***Bismillahirrahmanirrahim***

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan begitu banyak nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa pada zaman yang penuh dengan cahaya Islam.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya dorongan, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Abdul Jamil, M.A., selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Drs. H. Muhyiddin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang. Serta Pembantu Dekan I, II dan III.
3. Bapak Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Kajur Prodi Ekonomi Islam, Bapak Rahman El Junusi, SE., MM., selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Islam dan Bapak Ratno Agriyanto, S.Pd., M.Si., selaku Staf Prodi Ekonomi Islam.
4. Bapak Drs. H. DJohan Masruhan selaku pembimbing I, Serta Ibu Ari Kristin P, S.E, M. Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh karyawan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan meluangkan waktunya untuk penulis.
7. Keluarga Penulis: khususnya Bapak dan Ibu yang selalu men do'a kan, Semua saudara yang di Purwodadi serta saudara di Semarang, penulis menghaturkan terima kasih yang agung. Kalian semua adalah ruh semangat yang membangkitkan penulis untuk selalu melangkah optimis.
8. Semua saudara, sahabat dan teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan motivasi kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran serta kritik yang membangun selalu penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan para penulis di masa-masa yang akan datang. Amin.

Penulis, 10 Juni 2010

AHMAD ULINUHA  
NIM : 052411017

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN DEKLARASI.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penelitian .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Pegadaian syari'ah.....	8
2.1.2 Pelayanan.....	10
2.1.3 Citra pegadaian Syari'ah.....	14
2.1.4 Keputusan Nasabah.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik .....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	29
3.5 Teknik Analisis Data .....	30
3.5.1 Uji asumsi klasik.....	31
3.5.2 Analisis regresi berganda.....	33
3.5.3 Uji hipotesis.....	34

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyajian Data.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.2 Deskriptif Data dan Responden.....	37
4.2 Hasil Analisis Data .....	42
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	42
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji multikolinieritas.....	47
c. Uji Autokorelasi.....	48
d. Uji Heteroskedasitas.....	48
4.2.3 Analisis Regresi Berganda.....	49
4.2.4 Uji Hipotesis.....	50
4.3 Pembahasan.....	53

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	58
5.3 Saran .....	58
5.4 Penutup.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Skala pengukuran variabel penelitian.....	30
Tabel 2 : Sex.....	39
Tabel 3 : Umur.....	40
Tabel 4 : Pendidikan.....	41
Tabel 5 : Pekerjaan.....	42
Tabel 6 : Hasil uji validitas.....	44
Tabel 7 : Hasil uji reliabilitas.....	45
Tabel 8 : Hasil uji multikolinieritas.....	47
Tabel 9 : Hasil uji autokorelasi.....	48
Tabel 10: Hasil uji t.....	51
Tabel 11: Hasil uji f.....	52
Tabel 12: Hasil Koefisien Determinasi.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Teoritik.....	23
Gambar 2 : Grafik Normal Probability plot uji normalitas .....	46
Gambar 3 : Grafik Scatterplot uji Hekteroskedastisitas.....	49