

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian (Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang)

Pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang adalah suatu badan usaha milik pemerintah yang usaha intinya adalah dalam penyaluran kredit kepada masyarakat yang berlandaskan atas prinsip-prinsip syari'ah yang dimana mengacu pada al-quran dan al-hadist. Pegadaian syari'ah cabang majapahit sangat kental nuansa islaminya dalam ruangan kantor karyawan-karyawannya sopan dalam berpakaian dalam arti menutup aurot, serta ditambah lagi ruangan terdapat tulisan kaligrafi dengan lokasi yang strategis tepat di pertigaan pedurungan dimana akan mudah dijangkau oleh setiap nasabah, mudah aksesnya untuk menuju lokasi pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang dan yang menambah nilai islaminya lagi yaitu lokasinya bersebelahan langsung dengan masjid jami pedurungan yang membuat pegadaian syaria'ah cabang majapahit semarang beda dari pegadaian yang lain.

Pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang mempunyai produk-produk unggulan yaitu:¹

¹ Moh. Slamet, Kepala Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang

1. Ar-Rahn

Ar-rahm yaitu merupakan produk pemberian pinjaman yang melayani skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syari'ah dengan jaminan berupa emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

2. Ar-Rum

Ar-Rum yaitu Melayani skim pembiayaan berprinsip syari'ah bagi para pengusaha mikro/ kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dengan agunan BPKB motor/ mobil.

3. Mulia

Mulia adalah Memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan Logam Mulia kepada masyarakat secara tunai atau melalui pola angsuran dalam jangka waktu tertentu.

4.1.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian dan Responden

a. Deskriptif Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan

menemui responden. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 1 s/d 20 April 2010 di kantor Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang dengan mengambil 50 responden. Karena jumlah sampel yang di dapat sebanyak 50 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

b. Deskriptif Responden

Penyajian data diskriptif penelitian bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian dan hubungan antarvariabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	33	66.0	66.0	66.0
	PEREMPUAN	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang atau 66 % dan perempuan sebanyak 17 atau 34 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Umur Responden

Data mengenai umur Responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu dari umur 17-19 th, 30-40 th, dan lebih dari 40 th. Adapun data mengenai umur nasabah Pegadaian Syari'ah cabang

Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	17-29	26	52.0	52.0
	30-40 th	16	32.0	84.0
	> 40 th	8	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Sumber : Data yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang usia/umur nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sample penelitian ini kebanyakan berkisar 17-29 tahun, yaitu terdapat sebanyak 26 responden atau 52 % dari jumlah sampel, yang memiliki umur 30-40 tahun terdapat 16 responden atau 32 %, dan yang memiliki umur lebih dari 40 tahun sebanyak 8 responden atau 16%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 17-29 tahun.

3. Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden, peneliti

mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu responden yang berpendidikan SMP, SMA dan Sarjana. Adapun data mengenai pendidikan nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	3	6.0	6.0	6.0
SMA	24	48.0	48.0	54.0
SARJANA	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah, 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden adalah mempunyai latar belakang pendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 6 %, SMA sebanyak 24 orang atau 48 % dan Sarjana sebanyak 23 orang atau 46 %.

4. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu PNS, swasta, wirausaha, dan lainnya. Adapun data

mengenai pekerjaan nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	2	4.0	4.0	4.0
SWASTA	24	48.0	48.0	52.0
WIRUSAHA	13	26.0	26.0	78.0
LAINNYA	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah, 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan nasabah Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang yang diambil sebagai responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 2 orang atau 4 %, pegawai swasta sebanyak 24 orang atau 48 %, wirausaha sebanyak 13 orang atau 26 % dan lainnya adalah 11 orang atau 22%.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau

variable. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk. apabila r_{hitung} untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Pengujian ini dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Hasil dari pengujian validitas kuesioner dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian.

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung $50-3$ atau $df = 47$ dengan *alpha* 0.05 ($\alpha=5\%$), didapat r_{tabel} 0.297. Apabila r_{hitung} lebih besar r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, dan sebaliknya apabila ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Corrected item-total correlation (r_{hitung})	r_{table}	Keterangan
Pelayanan (X1)	Q1	0,44	0.297	Valid
	Q2	0.62	0.297	Valid
	Q3	0.56	0.297	Valid
	Q4	0.47	0.297	Valid
	Q5	0.48	0.297	Valid
	Q6	0.5	0.297	Valid
	Q7	0.59	0.297	Valid
	Q8	0.62	0.297	Valid
	Q9	0.72	0.297	Valid
	Q10	0.48	0.297	Valid
Citra Pegadaian Syari'ah (X2)	Q11	0.32	0.297	Valid
	Q12	0.4	0.297	Valid
	Q13	0.41	0.297	Valid
	Q14	0.39	0.297	Valid
	Q15	0.44	0.297	Valid
	Q16	0.49	0.297	Valid
	Q17	0.47	0.297	Valid
	Q18	0.55	0.297	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Q19	0.36	0.297	Valid
	Q20	0.36	0.297	Valid
	Q21	0.69	0.297	Valid
	Q22	0.71	0.297	Valid
	Q23	0.44	0.297	Valid
	Q24	0.64	0.297	Valid
	Q25	0.7	0.297	Valid

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2010

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom corrected item-total correlation untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dan positif dibanding r_{table} untuk $(df) = 50-3 = 47$ dan alpha 0,05, dengan uji satu sisi di dapat r_{table} sebesar 0.297, maka dapat disimpulkan bahwa

semua indikator dari ketiga variabel X_1 , X_2 , dan Y adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach alpha* lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

Untuk menguji reliabilitas instrumen, maka menggunakan SPSS versi 16.00. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X_1	10 Item	0.736	Reliabel
X_2	8 Item	0.648	Reliabel
Y	7 Item	0.718	Reliabel

Sumber Data : output SPSS diolah, 2010

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0.60 ($\alpha > 0.60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X_1 , X_2 , dan Y adalah reliabel.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Normalitas

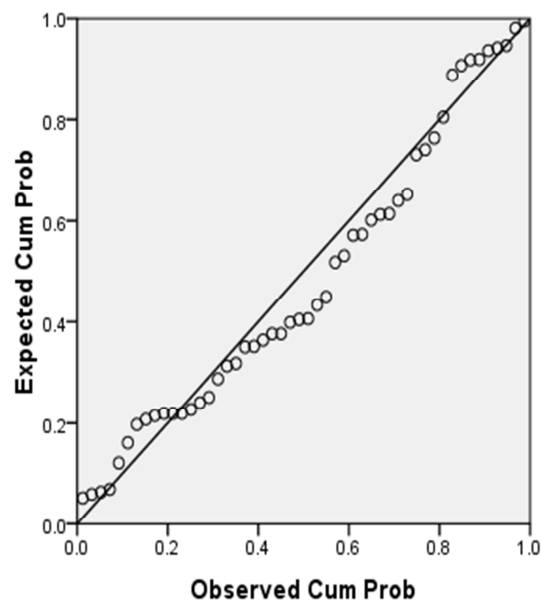
Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot*. Dari Normal Probability Plot terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linier sehingga konsisten dengan distribusi normal.

Grafik 4.10

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARI'AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG



Sumber : Output SPSS diolah, 2010.

Dari grafik diatas terlihat bahwa penyebaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2.2.2 Uji multikolinieritas

Deteksi adanya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai *Variance Infaction Factor* (VIF) dan toleransi melalui SPSS.

Tabel 4.11

Hasil Uji multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PELAYANAN	.765	1.307
CITRA PEGADAIAN SYARIAH	.765	1.307

Sumber : Output SPSS diolah, 2010.

Dari tabel Coefficients diatas terlihat bahwa nilai VIF = 1,307 dan nilai toleransi 0,765. Model regresi yang bebas multikolinieritas adalah yang memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1. Karena model regresi ini memiliki nilai VIF dibawah 10, yaitu 1,307 dan nilai toleransi diatas 0,1 yaitu 0,765, maka dianggap tidak terjadi multikolinieritas.

4.2.2.3 Uji Autokorelasi

Tabel 4.12

Hasil uji autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 ^a	.338	.310	1.652	1.978

a. Predictors: (Constant), CITRA PEGADAIAN SYARIAH, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG

Sumber : Output SPSS diolah, 2010

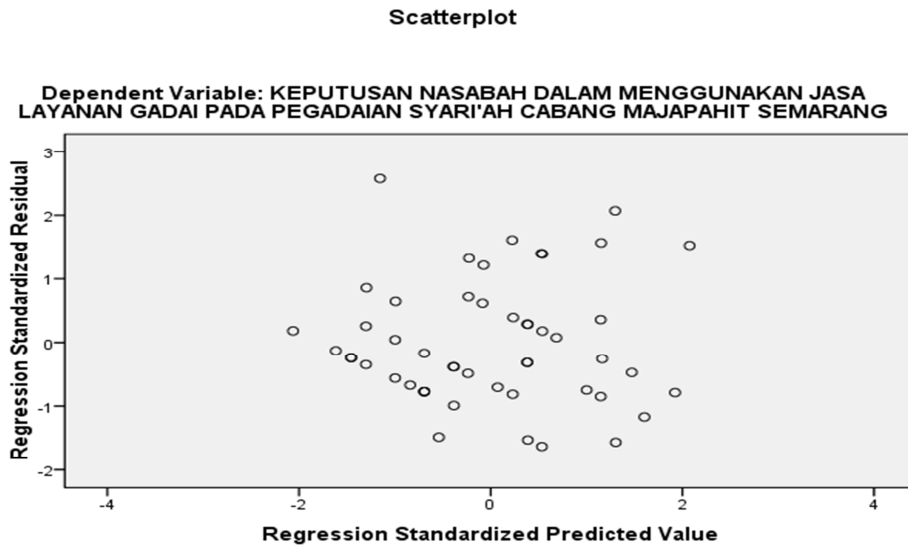
Pada tabel Model Summary diatas, terbaca nilai Durbin-Watson = 1.978. menurut metode pengujian Durbin-Watson (DW), bila nilai DW berada pada selang $1,65 < DW < 2,35$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

4.2.2.4 Uji heteroskedasitas

Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterpoot*, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi.

Grafik 4.13

Scatterplot



Sumber : Output SPSS diolah, 2010

Scatterplot antara *standardized residual* *ZRESID dan *standardized predicted value* *ZPRED tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga bisa dianggap *residual* mempunyai *variance* konstan (*homoscedasticity*) artinya tidak terjadi heteroskedasitas dalam model regresi ini.

4.2.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda, dimana pengolahan data menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16.00 berdasarkan data-data yang diperoleh dari 50 responden.

Hasil analisis regresi berganda diperoleh koefisien untuk

variabel bebas $X_1 = 0,176$ dan $X_2 = 0,358$ dengan konstanta sebesar 10.805 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 10.805 + 0,176 X_1 + 0,358 X_2$$

Dimana:

\hat{Y} = variabel terikat (keputusan nasabah)

X_1 = variabel bebas (pelayanan)

X_2 = variabel bebas (citra pegadaian syari'ah)

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Uji T

Hasil uji-t pada variabel pelayanan: $t = 2.370$ dengan derajat kebebasan $n-k = 50-2-1 = 47$ dan P Value = 0,022 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini merupakan bukti kuat penolakan H_0 .

Sementara itu, hasil uji-t pada variabel citra pegadaian syari'ah: $t = 2,600$ dengan derajat kebebasan $n-k = 50-2-1 = 47$ dan P Value = 0,012 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini juga merupakan bukti kuat penolakan H_0 .

Tabel 4.7

Hasil uji -t**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.805	4.139		2.610	.012		
PELAYANAN	.176	.074	.322	2.370	.022	.765	1.307
CITRA PEGADAIAN SYARIAH	.358	.138	.353	2.600	.012	.765	1.307

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG

Sumber : output SPSS diolah, 2010

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel berpengaruh secara signifikan.

4.2.4.2 Uji F

Hasil uji *F* menunjukkan bahwa $p\text{-value} = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ terlihat bahwa H_0 ditolak secara sangat signifikan. Maka semua variabel independen (pelayanan dan citra pegadaian syari'ah) berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen (keputusan nasabah).

Tabel 4.8

Hasil uji –F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.448	2	32.724	11.994	.000 ^a
	Residual	128.232	47	2.728		
	Total	193.680	49			

a. Predictors: (Constant), CITRA PEGADAIAN SYARIAH, PELAYANAN

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG

Sumber : Output SPSS diolah, 2010

4.2.4.3 Koefisien Determinasi (R²)

Hasil analisis regresi diperoleh besarnya koefisien determinasi sebesar 0.338. Hal ini dapat di tunjukkan oleh tabel di bawah ini :

Tabel 4.9

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 ^a	.338	.310	1.652	1.978

a. Predictors: (Constant), CITRA PEGADAIAN SYARIAH, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG

Sumber : Output SPSS diolah, 2010

Besarnya koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan citra pegadaian syari'ah memiliki kontribusi sebesar 33,80% terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang, sedangkan sisanya sebesar 66,20% mungkin dipengaruhi oleh faktor lain.

4.3 Pembahasan

4.4.1. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,176 menunjukkan apabila variabel pelayanan ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang sebesar 0,176 . Sebaliknya jika skor variabel pelayanan menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan menurunnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang sebesar 0,176 .

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,022 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,022 < 0,05$). Oleh karena itu, maka hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang.

4.4.2. Pengaruh citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,358 menunjukkan apabila variabel citra pegadaian syari'ah ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang sebesar 0,358. Sebaliknya jika skor variabel citra pegadaian syari'ah menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan menurunnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang sebesar 0,358.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa citra pegadaian syari'ah memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,012 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,012 < 0,05$). Oleh sebab itu, maka hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya citra pegadaian syari'ah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang.

4.4.3. Pengaruh pelayanan dan citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah

Dalam perhitungan mencari besarnya pengaruh pelayanan dan citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang

Majapahit Semarang, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terbukti dari analisis varian yang memperoleh F_{hitung} sebesar 11.994 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan berdasarkan persamaan regresi berganda yang diperoleh dimana koefisien regresi X_1 dan X_2 bertanda positif maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan dan citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Bentuk pengaruh yang diperoleh dari persamaan tersebut adalah jika variabel pelayanan dan citra pegadaian syari'ah ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang, masing-masing sebesar 0,176 X_1 dan 0,358 X_2 . Sebaliknya jika skor variabel pelayanan dan citra pegadaian syari'ah menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan berkurangnya nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang masing-masing sebesar 0,176 X_1 dan 0,358 X_2 .

Besarnya pengaruh pelayanan dan citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang (R^2) adalah 0,338 atau sebesar 38 %, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan citra pegadaian syari'ah dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah

dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang sebesar 38 %. Sedangkan sisanya yaitu 0,620 atau sebesar 62 % keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang ditentukan oleh variabel lain selain pelayanan dan citra pegadaian syari'ah yang tidak diteliti dalam penelitian ini.