

**PENGARUH CITRA, KERAGAMAN PRODUK DAN AKAD
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
JASA GADAI PADA PEGADAIAN SYARI'AH KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1

Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

ARINI SYAFIRA

NIM : 122411010

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2016

H. Nur Fatoni, M.Ag.

Gondang RT/RW 02/IV Cepiring Kabupaten Kendal

H. Muchamad Fauzi, SE, MM.

Jl. Karangrejo Tengah IX/1 Gajahmungkur Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Naskah eks

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Arini Syafira

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan nasakah skripsi Saudara :

Nama : Arini Syafira

NIM : 122411010

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Citra, Keragaman Produk, dan Akad Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

H. Nur Fatoni, M.Ag

NIP. 19730811 200003 1 004

Semarang, November 2016

Pembimbing II

H. Muhammad Fauzi, SE, MM

NIP. 19730217 200604 1 001





KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291,
7624691, Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Arini Syafira
NIM : 122411010
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **PENGARUH CITRA, KERAGAMAN PRODUK
DAN AKAD TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN JASA GADAI PADA
PEGADAIAN SYARI'AH KENDAL**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Pengaji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat cumlaude / baik / cukup pada tanggal :

13 Desember 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat **guna** memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2016 / 2017.

Semarang, 13 Desember 2016

Dewan Pengaji

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang,

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

H. Muhammad Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1 001

Pengaji I,

Choirul Huda, M.Ag.
NIP. 19760109 200501 1 002

Pembimbing I,

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

Pengaji II,

Dr. Ali Murtadho, M.Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing II,

H. Muhammad Fauzi, SE, MM.
NIP. 19730217 200604 1 001



MOTTO

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضِعِّفُهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ (٢٤٥)

Artinya : “Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan meperlipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nya-lah kamu dikembalikan”. (QS. Al-Baqarah : 245)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati yang paling dalam, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapak Nur Kholis dan Ibu Siti Maesaroh yang telah mendidik, membesarkan, serta menyayangi dengan sepenuh hati. Karena pada dasarnya tanpa doa dari orang tua semua ini tidak akan berhasil.
2. Kakakku, Any Nurahma, S.Pd.I dan seluruh dukungan dari anggota keluarga yang setiap hari selalu memberikan motivasi tiada hentinya.
3. Pimpinan Pusat, Cabang, serta Unit Pegadaian Syari'ah Kendal beserta para pegawainya yang telah mengizinkan, memberikan pengarahan, serta membantu sepenuh hati sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
4. Sahabat-sahabatku (Bulan, Asih, Wafa, Aji) dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih karena kalian selalu memberi motivasi tanpa lelah untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Islam angkatan 2012 terutama kelas EI D, semoga kita dapat meraih kesuksesan kelak.
6. Anggota PPL BAZ Temanggung, serta anggota KKN ke 66 posko 29 yang telah memberi banyak pengalaman berharga.
7. M. Roqi Ali N.F, S.Kom, kekasih yang telah memberi semangat, motivasi, dan senyuman yang tulus.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah 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 sebagai rujukan.

Semarang, 17 November 2016

Deklarator



Arini Syafira

NIM 122411010

ABSTRAK

Perkembangan serta pertumbuhan lembaga keuangan bank maupun non bank di Indonesia sangatlah pesat. Salah satu lembaga keuangan non bank yang berkembang cukup signifikan ialah Pegadaian Syari'ah Kendal. Di mana walaupun Pegadaian Syari'ah yang baru berdiri sekitar enam tahun yang lalu ini sudah mempunyai banyak nasabah dan setiap harinya pun bisa melakukan transaksi hingga puluhan juta. Oleh karena itu untuk menarik minat nasabah Pegadaian Syari'ah Kendal telah menciptakan citra yang baik dari segi pelayanan dan jam operasional mereka. Selain itu Pegadaian Syari'ah Kendal pun memberikan berbagai macam produk beserta akad sesuai dengan kemampuan dan keinginan nasabah. Walaupun semua sudah terbentuk dengan baik, ternyata alasan beberapa nasabah memilih Pegadaian Syari'ah Kendal ialah karena letaknya yang strategis dan mudah dijangkau. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kebenaran seberapa besar pengaruh ketiga variabel tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana pengaruh citra terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal ?, Bagaimana pengaruh keragaman produk terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal ?, Bagaimana pengaruh akad terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal ?.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian secara kuantitatif, di mana data diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 orang nasabah di Pegadaian Syari'ah Kendal dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta uji determinasi (R^2). Sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 21.00 for windows.

Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier berganda $Y = 7,010 + 0,278(X_1) + 0,265(X_2) + 0,148(X_3)$. Hasil menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,300 yang berarti bahwa mempengaruhi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu citra, keragaman produk dan akad sebesar 30% dan sisanya yaitu sebesar 70% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Secara parsial berdasarkan uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama dalam penelitian ini yaitu citra, keragaman produk dan akad berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci : Citra, keragaman produk, akad, keputusan nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xvii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Pegadaian Syari'ah	12
2.1.2 Teori Citra	

2.1.2.1 Pengertian Citra	15
2.1.2.2 Citra Menurut Individu atau Kelompok	16
2.1.2.3 Citra Menurut Rasulullah SAW	16
2.1.2.4 Indikator Citra	18
2.1.3 Teori Keragaman Produk	
2.1.3.1 Pengertian Keragaman Produk	18
2.1.3.2 Produk Pegadaian Syari'ah	19
2.1.3.3 Indikator Keragaman Produk	22
2.1.4 Teori Akad	
2.1.4.1 Pengertian Akad	22
2.1.4.2 Klasifikasi Akad	23
2.1.4.3 Indikator Akad	28
2.1.5 Teori Keputusan Nasabah	
2.1.5.1 Pengertian Keputusan	28
2.1.5.2 Model Pengambilan Keputusan	30
2.1.5.3 Indikator Keputusan Nasabah	31
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Teoritis	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	36

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	38
3.5 Teknik Analisis Data	
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.5.4 Regresi Linear Berganda	43
3.5.5 Uji Nilai F	44
3.5.6 Uji Nilai T	45
3.5.7 Uji Determinasi (R^2)	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum dan Deskripstif Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Mengenai Pegadaian Syari'ah Kendal	47
4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syari'ah Kendal	48
4.2 Karakteristik Responden	
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	
4.3.1 Variabel Citra	52
4.3.1.1 Penampilan Pegadaian Syari'ah (C1 dan C2)	52
4.3.1.2 Pelayanan Pegadaian Syari'ah (C3 dan C4)	53
4.3.2 Variabel Keragaman Produk	54

4.3.2.1 Keragaman Produk (K1)	54
4.3.2.2 Nama Produk (K2)	55
4.3.2.3 Atribut Produk (K3)	55
4.3.3 Variabel Akad	
4.3.3.1 Akad Produktif (A1 dan A2)	56
4.3.3.2 Akad Konsumtif (A3)	57
4.3.4 Variabel Keputusan Nasabah	
4.3.4.1 Faktor Pribadi (Kep1 dan Kep2)	58
4.3.4.2 Faktor Psikologis (Kep3)	59
4.4 Analisis Data dan Interpretasi Data	
4.4.1 Uji Validitas	60
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	
4.4.2.1 Uji Multikolinieritas	61
4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas	63
4.4.2.3 Uji Autokorelasi	64
4.4.2.4 Uji Normalitas	65
4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda	66
4.4.4 Uji Hipotesis	
4.4.1 Uji Pengaruh Simultan (F test)	68
4.4.2 Uji Parsial (t test)	69
4.4.3 Uji Determinasi (R^2)	70
4.5 Pembahasan	
4.5.1 Pengaruh Citra Terhadap Keputusan Nasabah	70

4.5.2 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Nasabah	70
4.5.3 Pengaruh Akad Terhadap Keputusan Nasabah	71
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	73
5.2.2 Bagi Pegadaian Syari'ah Kendal	74
5.3 Penutup	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

 Tabel

 Halaman

Tabel 1.1 Simulasi Transaksi Gadai	4
Tabel 2.1 Model Pengambilan Keputusan	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra (C1)	52
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra (C2)	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra (C3)	53
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra (C4)	54
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K1)	54
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K2)	55
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K3)	55
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Akad (A1)	56

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Akad (A2)	56
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Akad (A3)	57
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep 1)	58
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep 2)	58
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep 3)	59
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep 4)	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Instrumen	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	61
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.22 Hasil Uji Heterodeskesitas	63
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.25 Hasil Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.26 Hasil Uji F	68
Tabel 4.27 Hasil Uji t	69
Tabel 4.28 Hasil Uji Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas	63
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden

Lampiran 3. Data Responden

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas

Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lempiran 10. Hasil Uji F

Lampiran 11. Hasil Uji t

Lampiran 12. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Lampiran 13. Laporan Keuangan (Gadai) Pegadaian Syari'ah Kendal