BAB IV
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Deskriptif Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Mengenai Pegadaian Syari'ah Kendal

Pegadaian Syari'ah Kendal merupakan salah satu Unit Pegadaian Syari'h (UPS) dari cabang Pegadaian Syari'ah Kaligarang Semarang yang berdiri pada tanggal 15 Maret 2010, tepatnya enam tahun yang lalu. Pegadaian Syari'ah yang beralamatkan di Ruko Kendal Permai Blok B nomor 10 ini beroperasi setiap hari senin sampai sabtu dengan jam kerja dimulai pukul 08.00 hingga 15.30 WIB. Kantor Pegadaian Syari'ah yang bisa dikatakan baru berusia dini ini memang kecil bila dibandingkan dengan Pegadaian Konvensional di Kendal yang sudah lama berdiri. Walaupun kecil, Pegadaian Syari'ah Kendal ini sudah mempunyai banyak nasabah, di mana transaksi setiap bulannya bisa mencapai 1.035 nasabah.

Adapun pegawai yang berada di Pegadaian Syari'ah Kendal berjumlah tiga orang. Jabatan tertinggi di sana dipegang oleh Bapak Aang Bachruddien S.H, beliau menjabat sebagai penaksir, pemegang gudang, serta pengelola barang jaminan. Untuk bagian administrasi ataupun kasir dijabat oleh Bapak Muhammad Mufti Syidiq.

Selain itu, untuk menjaga keamanan Pegadaian Syari'ah Kendal selama beroperasi di sana juga terdapat seorang satpam yaitu dijabat oleh Bapak Nurhadi.

Tata ruang kantor Pegadaian Syari'ah Kendal tergolong rapi dan nyaman, di mana terdapat beberapa tempat duduk untuk beberapa nasabah di bagian kanan dan kiri, tempat kasir di bagian depan ruang tunggu nasabah, serta ruang penyimpanan berkas-berkas di belakang ruang administrasi tersebut. Terdapat pula papan informasi mengenai transaksi gadai apabila nasabah belum mengetahui peraturan yang berada di Pegadaian Syari'ah. Di sana juga terdapat Jargon yang menjadi penyemangat dalam bertransaksi, yaitu berbunyi :

1. Bersih hati dan bersih lingkungan
2. Selalu menjadi lebih baik
3. Semangat penuh
4. Selalu ikhlas dan suka beramal

Pegadaian Syari'ah ini masih bergabung dengan Pegadaian Konvensional di mana berbentuk Perum (Perusahaan Umum). Walaupun seperti itu, dalam transaksinya Pegadaian Syari'ah Kendal tetap berprinsip pada syari'ah Islam. Secara umum Pegadaian Syari'ah mengacu pada fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia atau DSN–MUI, yaitu pada fatwa No.

25/DSN/MUI/III/2002 tentang *Rahn* (gadai), kemudian disahkan pada 26 Juni 2002 dengan fatwa No. 26/DSN/MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas (gadai emas).

4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syari'ah Kendal

Visi Pegadaian Syari'ah Kendal pada umumnya sama dengan pegadaian syari'ah yang lainnya, yaitu "Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah."

Sedangkan Misi dari Pegadaian Syari'ah Kendal antara lain ialah :

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah

kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelompok Jenis Kelamin	**Jumlah Responden**	**%**
Laki-laki	18	18 %
Perempuan	82	82 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden (nasabah pegadaian syari'ah), sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 82 orang, sedangkan untuk laki-laki sejumlah 18 orang.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data primer yang diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 :

Profil Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	**Jumlah Responden**	**%**
20 – 30 tahun	30	30 %
30 – 40 tahun	42	42 %
>40 tahun	28	28 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar responden ialah usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 35 orang, sedangkan usia 30 – 40 tahun sebanyak 34 orang, dan > 40 tahun sebanyak 31 orang.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data primer yang diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 :

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kelompok Pekerjaan	**Jumlah Responden**	**%**
Pedagang	23	23 %
Karyawan/wati	21	21 %
Wiraswasta	29	29 %
PNS	6	6 %
Lainnya	21	21 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar responden ialah wiraswasta yang berjumlah 29 orang, karyawan/wati sejumlah 21 orang, lainnya berjumlah 21 orang, dan PNS berjumlah 6 orang.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data primer yang diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 :

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kelompok Pendidikan	**Jumlah Responden**	**%**
SD	19	19 %
SMP	38	38 %
SMA / SMK	31	31 %
Sarjana	11	11 %
Lainnya	1	1 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar pendidikan terakhir responden ialah SMP yang berjumlah 38 orang, SMA/SMK berjumlah 31 orang, SD berjumlah 19 orang, Sarjana berjumlah 11 orang, dan lainnya berjumlah 1 orang.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yaitu citra, keragaman produk dan akad serta satu variabel terikat yaitu keputusan nasabah. Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan angket.

4.3.1 Variabel Citra (X1)

Pada variabel citra, penilaian dilakukan dengan 2 indikator, diantaranya adalah berdasarkan penampilan pihak pegadaian syari'ah dan berdsarkan pelayanan pihak pegadaian syari'ah yang terbagi menjadi 4 pernyataan.

4.3.1.1 Penampilan Pegadaian Syari'ah (C1)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra Pegadaian Syari'ah (C1)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	35	54	7	3	1	100
%	35%	54%	7%	3%	1%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.5 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Citra (X1) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 54 responden (54%)

memberikan tanggapan setuju, dan terendah 1 orang (1%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra

Pegadaian Syari'ah (C2)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	39	56	4	1	0	100
%	39%	56%	4%	1%	0	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.6 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Citra (X1) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 56 responden (56%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.1.2 Pelayanan Pegadaian Syari'ah (C3)

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra Pegadaian Syari'ah (C3)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	29	65	6	0	0	100
%	29%	65%	6%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.7 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Citra (X1) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 65 responden (65%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Citra Pegadaian Syari'ah (C4)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	32	58	7	3	0	100
%	32%	58%	7%	3%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.8 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Citra (X1) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 58 responden (58%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.2 Variabel Keragaman Produk (X2)

Pada variabel keragaman produk, penilaian dilakukan dengan 3 indikator yaitu keragaman produk, nama produk, dan atribut produk. Berikut tabel dari variabel keragaman produk :

4.3.2.1 Keragaman Produk (K1)

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K1)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	28	58	8	5	1	100
%	28%	58%	8%	5%	1%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.9 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keragaman Produk (X2) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 58 responden (58%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 1 orang (1%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.2.2 Nama Produk (K2)

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K2)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total

Frekuensi	22	63	13	2	0	100
%	22%	63%	13%	2%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.10 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keragaman produk (X2) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 63 responden (63%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.2.3 Atribut Produk (K3)

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keragaman Produk (K3)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	23	61	15	1	0	100
%	23%	61%	15%	1%	0%	100%

Sumber : Data yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.11 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keragaman produk (X2) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 61 responden (61%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.3 Variabel Akad (X3)

Dalam variabel akad, penilaian menggunakan 2 indikator yaitu akad produktif dan akad konsumtif yang terdiri dari 3 pernyataan. Berikut tabel dari variabel akad :

4.3.3.1 Akad Produktif (A1)

Tabel 4.12

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden

Tentang Akad (A1)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	24	63	13	0	0	100
%	24%	63%	13%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.12 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Akad (X3) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 63 responden (63%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju

Tabel 4.13

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden

Tentang Akad (A2)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	43	52	5	0	0	100
%	43%	52%	5%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.13 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Akad (X3) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 63 responden (63%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.3.3.2 Akad Konsumtif (A3)

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden

Tentang Akad (A3)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	32	53	10	5	0	100
%	32%	53%	10%	5%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.14 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Akad (X3) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 53 responden (53%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.3.4 Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Dalam variabel keputusan nasabah, penilaian menggunakan 2 indikator yaitu faktor pribadi dan faktor psikologis yang terdiri dari 4 pernyataan. Berikut tabel dari variabel keputusan nasabah :

4.3.4.1 Faktor Pribadi (K1)

Tabel 4.15

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep1)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	39	57	3	1	0	100
%	39%	57%	3%	1%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.15 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keputusan Nasabah (Y) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 57 responden (57%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

Tabel 4.16

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep2)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	39	58	1	1	1	100
%	39%	58%	1%	1%	1%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.16 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keputusan Nasabah (Y) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 58 responden (58%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 1 orang (1%) memberikan tanggapan ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.3.4.2 Faktor Psikologis (K3)

Tabel 4.17

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep3)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	22	57	13	8	0	100
%	22%	57%	13%	8%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.17 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keputusan Nasabah (Y) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 57 responden (57%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

Tabel 4.18

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Nasabah (Kep4)

Kriteria	SS	S	R	TS	STS	Total
Frekuensi	27	63	8	2	0	100
%	27%	63%	8%	2%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 4.18 di atas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel Keputusan Nasabah (Y) sebagai berikut : Presentase tertinggi sebesar 63 responden (63%) memberikan tanggapan setuju, dan terendah 0 orang (0%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

4.4 Analisis Data dan Interpretasi Data

4.4.1 Uji Validitas Instrumen dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keseluruhan variabel penelitian memuat 14 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Untuk mengetahui soal valid dan tidak valid dapat dilihat dari nilai r_{hitung} dibandingkan dengan tabel *corelation produk moment* untuk dk (Derajat

Kebebasan) = n-1 = 100-1 = 99 untuk alfa 5% didapat r_{tabel} adalah sebesar 0,195. Untuk r_{hitung} dapat dilihat dari kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*. Maka apabila jumlah $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka soal tesebut dapat dikatakan valid dan sebaliknya.

Tabel 4.19

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Kode Variabel	Corrected Item Pernyataan Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Citra	C1	0,564	0,195	Valid
	C2	0,434	0,195	Valid
	C3	0,357	0,195	Valid
	C4	0,286	0,195	Valid
Keragaman Produk	K1	0,462	0,195	Valid
	K2	0,439	0,195	Valid
	K3	0,410	0,195	Valid
Akad	A1	0,379	0,195	Valid
	A2	0,441	0,195	Valid
	A3	0,257	0,195	Valid
Keputusan	Kep 1	0,435	0,195	Valid
	Kep 2	0,231	0,195	Valid

Nasabah	Kep 3	0,204	0,195	Valid
	Kep 4	0,396	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.19, dapat diketahui bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan bukti indikator yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

Tabel 4.20

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r hitung	Keterangan
Citra (X1)	0,623	0,195	Reliabel
Keragaman Produk (X2)	0,623	0,195	Reliabel
Akad (X3)	0,534	0,195	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,513	0,195	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel. 4.20 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pernyataan variabel independen (X)

dan variabel (Y) tersebut memiliki nilai koefisien Alpha lebih besar daripada 0,195. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika tolerance > 0,1 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil analisis VIF dan tolerance dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics

		Tolerance	VIF
1	Citra	,572	1,747
	Produk	,716	1,398
	Akad	,553	1,807

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

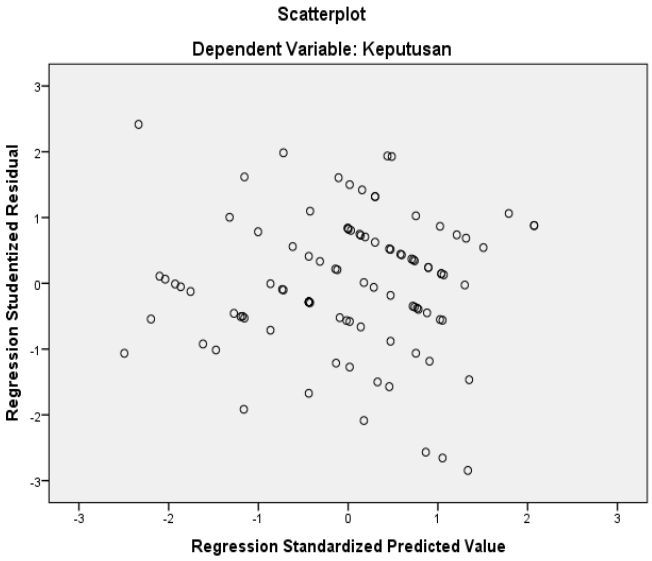
Dari hasil pengujian multikoliniertas yang dilakukan pada Tabel 4.21 diketahui bahwa nilai Variance inflation factor (VIF) ketiga variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adapun hasil pengujian Heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan pada Gambar 2 grafik Scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi.

4.4.2.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).

Cara yang dapat digunakan untuk mendiagnosis autokorelasi adalah uji Durbin – Watson (DW test). Adapun hasil uji Durbin – Watson (DW test) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.22

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,548[a]	,300	,278	1,451	1,510

a. Predictors: (Constant), Akad, Produk, Citra

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Nilai Durbin – Watson sebesar 1,510, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikasi 5% jumlah sampel 100 dan jumlah variabel independen 3 (k=3), maka dapat diperoleh nilai dL = 1,6131 dan dU = 1,7364.

Kaidah pengambilan keputusan :

0 - dL	==>	0	1,6131	ada autokorelasi positif
dL - dU	==>	1,6131	1,7364	tidak ada kesimpulan
dU - (4-dU)	==>	1,7364	2,2636	tidak ada autokorelasi
(4-dU) - (4-dL)	==>	2,2636	2,3869	tidak ada kesimpulan
(4-dL) - 4	==>	2,3869	4	ada autokorelasi negatif

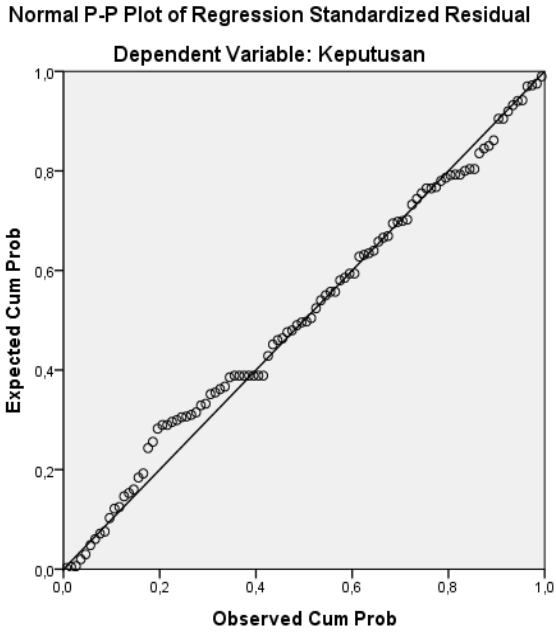
Dari hasil perhitungan SPSS yang terlihat pada Tabel 4.22, diperoleh Durbin – Watson hitung sebesar 1,510, angka ini menunjukkan berada di antara 0-dL = 1,6131 sehingga ada autokorelasi positif dalam penelitian ini.

4.4.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal grafik (Ghozali, 2015). Analisis grafik dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan *normal probability plot* melalui SPSS versi 21 dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut :

Gambar 3

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan Gambar 3, hasil uji normalitas di atas menggunakan grafik *normal probability plot* di atas terlihat titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat dinyatakan dengan begitu maka model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda

Besarnya perubahan pada faktor dependen (Y) akibat perubahan faktor independen (X) secara parsial dapat dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh. Dengan menggunakan SPSS versi 21 diperoleh hasil seperti yang tertera dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.23

Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,010	1,553		4,514	,000
	Citra	,278	,110	,286	2,533	,013
	Produk	,265	,107	,249	2,463	,016
	Akad	,148	,137	,124	1,082	,282

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan Tabel 4.25 pada hasil analisis yang telah dilakukan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 7{,}010 + 0{,}278\ (X_1) + 0{,}265\ (X_2) + 0{,}148\ (X_3) + e}$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta sebesar 7,010. Artinya jika variabel citra, keragaman produk dan akad tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat keputusan nasabah masih meningkat sebesar 7,010%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain citra, keragaman produk dan akad.
b. Koefisien regresi pada variabel citra (X1) sebesar 0,278 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan citra sebesar 1 di Pegadaian Syari'ah Kendal maka tingkat keputusan nasabah akan bertambah 0,278%, di mana faktor-faktor lain dianggap konstan.
c. Koefisien regresi pada variabel keragaman produk (X2) sebesar 0,265 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan keragaman produk 1 satuan di Pegadaian Syari'ah Kendal maka tingkat keputusan nasabah akan bertambah sebesar 0,265%, di mana faktor-faktor lain dianggap konstan.

d. Koefisien regresi pada variabel akad (X3) sebesar 0,148 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan keragaman produk 1 satuan di Pegadaian Syari'ah Kendal maka tingkat keputusan nasabah akan bertambah sebesar 0,148%, di mana faktor-faktor lain dianggap konstan.

4.4.4 Uji Hipotesis

4.4.4.1 Uji Pengaruh Simultas (F test)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ialah tabel hasil uji F :

Tabel 4.24

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,712	3	28,904	13,733	,000[b]
	Residual	202,048	96	2,105		
	Total	288,760	99			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Akad, Keragaman Produk, Citra

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan uji ANOVA atau F test yang dapat dilihat pada Tabel 4.24 di atas, maka dapat diperoleh F hitung sebesar 13,733 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu nilai probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen yang meliputi citra (X1), keragaman produk (X2), dan akad (X3) secara simultan mempengaruhi variabel keputusan nasabah (Y) secara signifikan.

4.4.4.2 Uji Parsial (t test)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (citra, keragaman produk dan akad) secara individual menerangkan variabel terikat (keputusan nasabah).

Tabel 4.25

Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,010	1,553		4,514	,000
	Citra	,278	,110	,286	2,533	,013
	Produk	,265	,107	,249	2,463	,016
	Akad	,148	,137	,124	1,082	,282

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas nilai signifikansi pada variabel citra yaitu sebesar 0,013 < 0,05 (5%), artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara citra terhadap keputusan nasabah. Demikian juga nilai signifikansi pada variabel Keragaman Produk yaitu 0,016 < 0,05 (5%). Artinya

ada pengaruh signifikan antara Produk terhadap keputusan. Demikian juga nilai signifikansi pada variabel Akad yaitu 0,282 > 0,05 (5%). Artinya tidak ada pengaruh signifikan antara Akad terhadap keputusan

4.4.4.3 Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen. Berikut adalah hasil uji determinasi dengan menggunakan SPSS :

Tabel 4.26

Hasil Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,548[a]	,300	,278	1,451

a. Predictors: (Constant), Akad, Produk, Citra

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 21, 2016

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah sebesar 0,300. Hasil 0,300 (30%) diketahui dari nilai $0{,}548^2$. Dari nilai

tersebut maka dapat dilihat jika keputusan nasabah dipengaruhi oleh citra, keragaman produk dan akad, sedangkan sisanya yaitu 70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (citra, kergaman produk dan akad) dan variabel dependen (keputusan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut.

4.5.1 Pengaruh Citra Terhadap Keputusan Nasabah

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,278 menunjukkan apabila variabel citra ditingkatkan sebesar satu poin maka akan diikuti meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal sebesar 0,278. Sebaliknya jika skor variabel citra menurun satu poin maka akan diikuti dengan menurunnya nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa kualitas citra memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,013 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 (0,013 < 0,05). Oleh karena itu, maka hipotesis awal yang ditunjukkan dalam penelitian ini artinya dapat diterima. Artinya citra

berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

4.5.2 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Nasabah

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,265 menunjukkan apabila variabel keragaman produk ditingkatkan sebesar satu poin maka akan diikuti meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal sebesar 0,265. Sebaliknya jika skor variabel keragaman produk menurun satu poin maka akan diikuti dengan menurunnya nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa kualitas citra memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,016 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 (0,016 < 0,05). Oleh karena itu, maka hipotesis awal yang ditunjukkan dalam penelitian ini artinya dapat diterima. Artinya keragaman produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

4.5.3 Pengaruh Akad Terhadap Keputusan Nasabah

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,148 menunjukkan apabila variabel citra ditingkatkan sebesar satu poin maka akan diikuti meningkatnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal sebesar 0,148. Sebaliknya jika skor variabel citra menurun satu poin maka akan diikuti dengan menurunnya nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa kualitas citra memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,282 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 (0,282 > 0,05). Oleh karena itu, maka hipotesis awal yang ditunjukkan dalam penelitian ini artinya tidak dapat diterima. Artinya akad tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah Kendal.

Hasil penelitian akad yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah juga pernah terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Septin Nur Wulandari mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul *"PENGARUH BESARAN PREMI, RESIKO, KLAIM DAN AKAD PADA ASURANSI TERHADAP MINAT CALON NASABAH*

ASURANSI SYARI'AH". Dalam Bab V peneliti tersebut menyebutkan bahwa variabel akad tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat calon nasabah[52], dan diduga masih banyak faktor-faktor lain yang menjadi minat calon nasabah dalam asuransi syari'ah yang tidak disebutkan dalam skripsi peneliti tersebut.

Dalam penelitian ini, akad tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai karena berdasarkan wawancara peneliti terhadap nasabah, rata-rata mereka menjawab lebih tertarik terhadap Pegadaian Syari'ah Kendal karena faktor pelayanan, lokasi, dan jam operasional mereka yang lebih bagus dibandingkan dengan Pegadaian lainnya yang ada di Kendal.

---

[52] Septin Nur Wulandari, *"PENGARUH BESARAN PREMI, RESIKO, KLAIM DAN AKAD PADA ASURANSI TERHADAP MINAT CALON NASABAH ASURANSI SYARI'AH"*, Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, h. 69