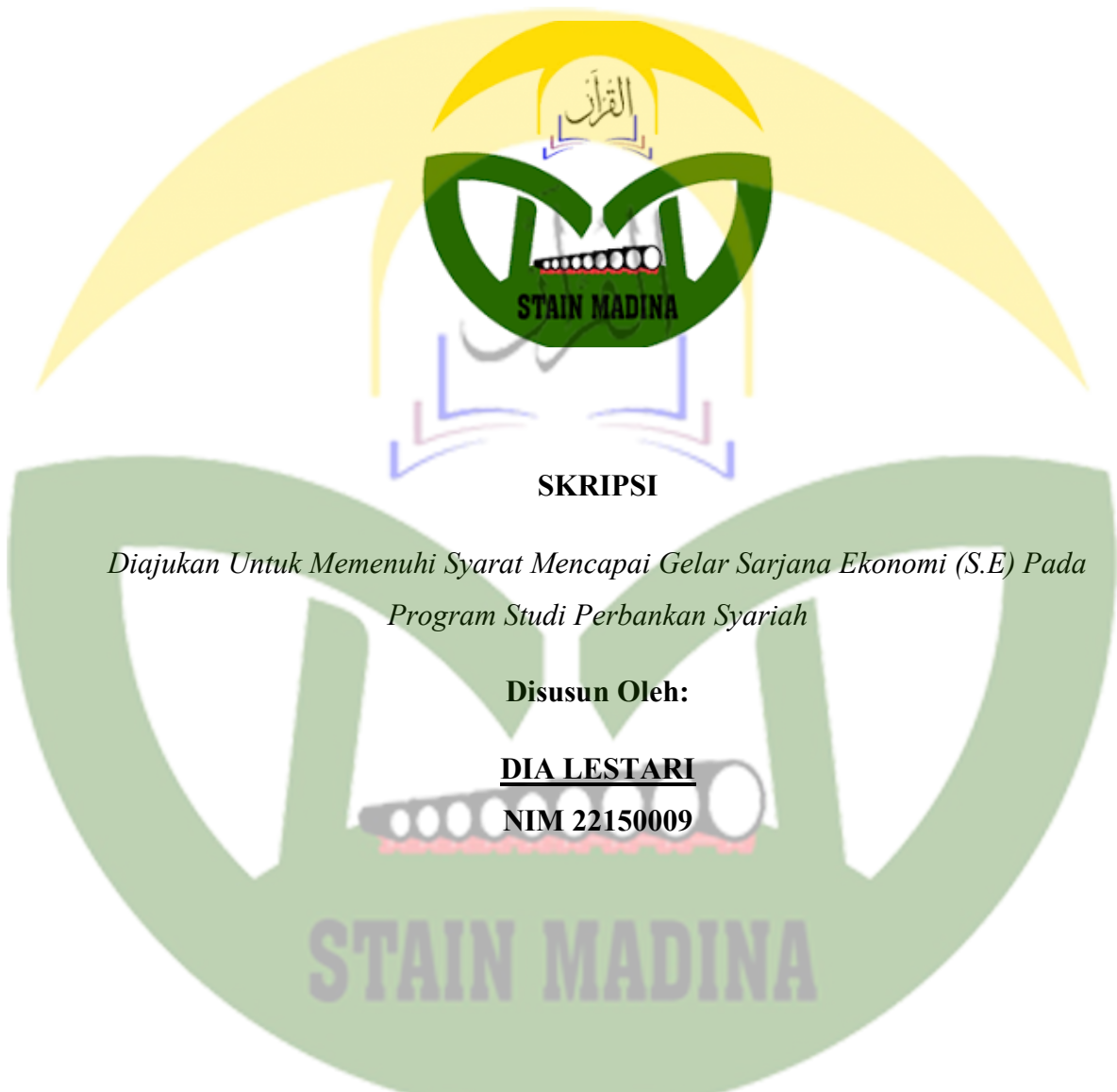


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PEGADAIAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI GADAI DI PT PEGADAIAN SYARIAH
UPS MADINA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Disusun Oleh:

DIA LESTARI

NIM 22150009

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PEGADAIAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI GADAI DI PT PEGADAIAN SYARIAH
UPS MADINA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Disusun Oleh:
DIA LESTARI
NIM: 22150009

Pembimbing I

Siti Kholijah, M.E
NIP. 199001282019032017

Pembimbing II

Azizatur Rahmah, M.E
NIP. 199106082019032018

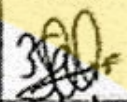
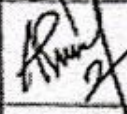
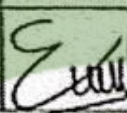
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2026

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Gadai di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina" a.n Dia Lestari NIM. 22150009, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Ekonomi (S.E) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal yang dilaksanakan tanggal 21 Agustus 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

NO	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Siti Kholijah, M.E NIP.199001282019032017	Ketua Sidang/ Penguji I		03/09/2026
2	Azizatur Rahmah, M.E NIP. 199106082019032018	Sekretaris Sidang/ Penguji II		1/09/2026
3	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Penguji III		31/08/2026
4	Erpiana Siregar, M.E NIP.198907072019032017	Penguji IV		01/09/2026

Mandailing Natal, Agustus 2026

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal




Samir Samin Lubis, M.Ed
197305012003121004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DIA LESTARI
NIM : 22150009
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tempat/ Tgl Lahir : Batutambun, 01 Januari 2005
Alamat : Desa Sidojadi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina"** adalah hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat didalamnya.

Demikian lembar pernyataan skripsi ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Agustus 2026

Hormat Saya



DIA LESTARI

NIM: 22150009

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama : Dia Lestari, NIM 22150009 dengan judul:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Siti Kholijah, M.E
NIP: 199001282019032017



Azizatur Rahmah, M.E
NIP: 199106082019032018

STAIN MADINA

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

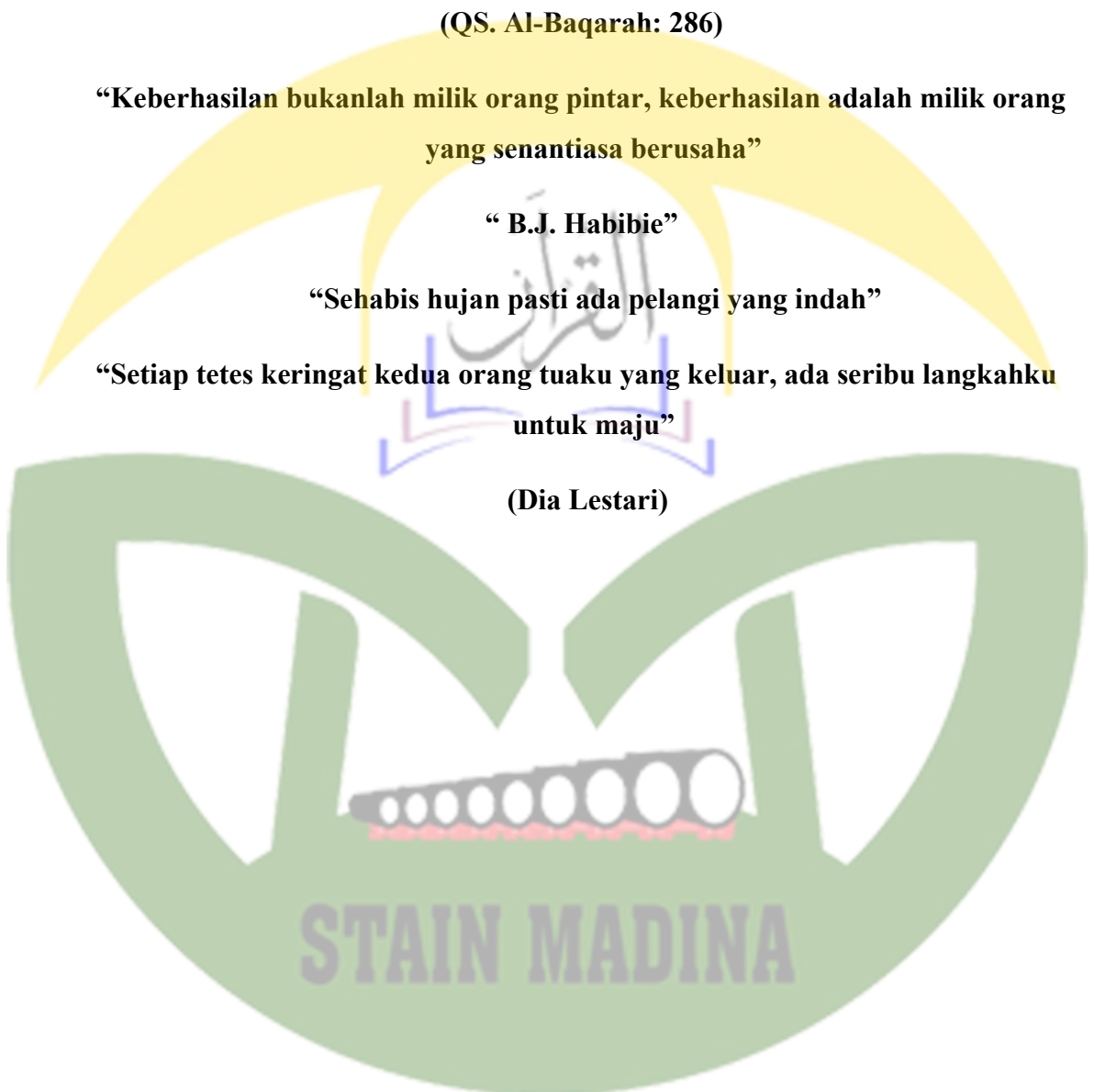
“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik orang yang senantiasa berusaha”

“ B.J. Habibie”

“Sehabis hujan pasti ada pelangi yang indah”

“Setiap tetes keringat kedua orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

(Dia Lestari)



ABSTRAK

DIA LESTARI (22150009), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian terhadap Keputusan Nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2,170 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,032 < 0,05$. Citra Pegadaian (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $3,081 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $13,495 > 3,088$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 14,922 + 0,238X_1 + 0,321X_2$, yang menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian akan mendorong nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. dengan uji Determinasi memiliki nilai R Square 21,9% dan sisanya 78,1% yang artinya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijadikan variabel dalam penelitian ini, Dengan demikian, Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian merupakan faktor penting yang memengaruhi Keputusan Nasabah. Oleh karena itu, PT Pegadaian Syariah UPS Madina perlu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan serta mempertahankan Citra Pegadaian yang positif untuk memperkuat keyakinan nasabah dalam memilih layanan yang ditawarkan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Pegadaian, Keputusan Nasabah*

ABSTRACT

DIA LESTARI (22150009), The Influence of Service Quality and Pegadaian's Image on Customer Decisions to Conduct Pawn Transactions at PT Pegadaian Syariah UPS Madina. This study aims to analyze the effect of Service Quality and Pegadaian Image on Customer Decisions in conducting pawn transactions at PT Pegadaian Syariah UPS Madina, both partially and simultaneously. This study used a quantitative research method. The results showed that Service Quality (X_1) had a positive and significant effect on Customer Decisions (Y), with a t -count $>$ t -table of $2.170 > 1.984$ and a significance value of $0.032 < 0.05$. Pegadaian Image (X_2) also had a positive and significant effect on Customer Decisions (Y), with a t -count $>$ t -table of $3.081 > 1.984$ and a significance value of $0.003 < 0.05$. Simultaneously, Service Quality and Pegadaian Image had a positive and significant effect on Customer Decisions, with an F -count $>$ F -table of $13.495 > 3.088$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The regression equation obtained was $Y = 14.922 + 0.238X_1 + 0.321X_2$, indicating that an increase in Service Quality and Pegadaian Image would encourage customers to decide to conduct pawn transactions at PT Pegadaian Syariah UPS Madina. The coefficient of determination test showed an R Square value of 21.9%, while the remaining 78.1% was influenced by other factors that were not included as variables in this study. Thus, Service Quality and Pegadaian Image are important factors influencing Customer Decisions. Therefore, PT Pegadaian Syariah UPS Madina needs to continuously improve its Service Quality and maintain a positive Pegadaian Image to strengthen customers' confidence in choosing the services offered.

Keywords: Service Quality, Pegadaian's Image, Customer Decision

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak ditengah atau diakhir, maka tulisannya dengan tanda (‘).

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal dan monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliteranya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ ... اِ ... اِ ... يَ	<i>fathah dan alif</i> atau <i>ya</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ... يَ	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
اُ ... وَ	<i>Dammah dan waw</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	:	ma>ta
رَمَى	:	rama>
قِيلَ	:	qi>la
يَمُوتُ	:	yamu>tu

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbu>tah* ada dua, yaitu: *tamarbu > tah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tamarbu>tah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah h. Kalau pada kata berakhir dengan *tamarbu > tah* didikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>tah* itu ditransliterasikan dengan h (ha).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	= <i>raudah al-atfal</i> = <i>raudatul-atfal</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	= <i>al-Madinah al-Munawwaroh</i> = <i>al-Madinatul-Munawwaroh</i>

E. Syaddah (*tasyidi>d*)

Syaddah atau *tasyidi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasyidi>d* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	= <i>rabbana</i>	الْحَجَّ	= <i>al-hajj</i>
----------	------------------	----------	------------------

نَزَّلَ	= <i>nazzala</i>	الْبِرِّ	= <i>al-birr</i>
---------	------------------	----------	------------------

Jika huruf م ber-tasydyd di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (اِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *mahdah* (i>).

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti *iasa*, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الرَّجُلُ	= <i>ar-rajulu</i>	الشَّمْسُ	= <i>asy-syamsu</i>
الْقَلَمُ	= <i>al-qalamu</i>	الْبَدِيعُ	= <i>al-badi'u</i>

G. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	= <i>ta'muruna</i>	النَّوْءُ	= <i>an-nau'u</i>
أُمِرْتُ	= <i>umirtu</i>	إِنَّ	= <i>inna</i>

H. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah, atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering di tulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh.

Contoh: *Fi Zilal al-Qur'an, Al-sunnah qabl al-tadwin.*

I. *Lafz al-jalalah* (هلال)

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudlaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh: دُنَّه : dinullah, بِلَّه : billahi.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dan judul referensi yang didahului oleh kata sandang Al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

Contoh: *Nasir al-Din al-Tusi Abu Nasr al-Farabi.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sosok teladan yang patut dicontoh dan dicontohkan, penerang dunia dari kegelapan, beserta keluarganya dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Gadai Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina”**, disusun sebagai pemenuhan tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E) pada program studi Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Penulis menyadari bahwa selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah terlibat dan membantu, baik dalam bentuk tenaga, waktu, saran, informasi, serta dukungan moral dan materi. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan tersebut. Semoga apa yang diberikan menjadi hal yang bermanfaat dan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Dr. Liantha Adam Nasution, M.H, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Erpiana Siregar, M.E, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

4. Siti Kholijah, M.E, selaku dosen pembimbing I saya sekaligus PA saya yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Azizatur Rahmah, M.E selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan arahan, bimbingan dan waktu yang telah diluangkan dalam proses bimbingan berlangsung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini saya sangat berterimakasih.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah banyak berjasa memberikan ilmu.
7. Teruntuk panutan dan penyemangat hidup saya, Ayahanda Sutrisno. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis memberikan semangat, dan memotivasi, memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Pintu Surga ku sosok wanita tangguh Ibu Yuslina Simanjuntak yang berjuang demi anak-anak yang telah memberikan perhatian, cinta dan kasih sayangnya, yang telah sangat berjasa dalam hidup penulis. Beliau telah berjuang dalam membesarkan anak-anaknya dan berusaha untuk memberikan pendidikan terbaik kepada anak-anaknya. Sehat selalu mama, temani saya anakmu dalam setiap episode kehidupanku.
9. Ucapan kasih sayang kepada kedua saudara Perempuan saya kakakku, Ika Yuspita, dan Yana Kholizah, serta adik laki-laki saya yaitu Yudha Sitiawan, yang telah memberikan semangat dan dukungan yang sangat baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk teman-teman seangkatan pada program studi Perbankan Syariah terkhususnya kepada kelas Perbankan Syariah kelas A untuk bertahan dari semester 1 sampai 8 terima kasih atas setiap tawa, cerita, bantuan, dan kebersamaan yang telah dilalui bersama, semoga segala impian dan cita-cita kita dapat terwujud di masa yang akan datang.

Panyabungan, Agustus 2026

DIA LESTARI
NIM: 22150009



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN xi

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL xviii

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Batasan Masalah 8

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan Penelitian 9

F. Manfaat Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI 11

A. Landasan Teori 11

1. Kualitas Pelayanan 11

a. Pengertian Kualitas Pelayanan 11

b. Tujuan Kualitas Pelayanan 13

c. Indikator Kualitas Pelayanan 13

d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam 14

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 16

f. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	17
2. Citra Pegadaian	18
a. Pengertian Citra Pegadaian	18
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra	20
c. Peran Citra Pegadaian.....	21
d. Indikator Citra Pegadaian.....	23
e. Citra Pegadaian dalam Perspektif Pemasaran Jasa Syariah	23
f. Hubungan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah	24
3. Keputusan Nasabah.....	25
a. Pengertian Keputusan Nasabah.....	25
b. Proses Pengambilan Keputusan	27
c. Indikator Keputusan Nasabah	29
d. Keputusan Nasabah dalam Melakukan Jasa Pegadaian Syariah.....	30
B. Hasil Penelitian yang Relevan	31
C. Kerangka Berpikir.....	34
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi Dan Sampel.....	38
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	47

3. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4. Uji Hipotesis	48
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	48
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	48
c. Uji Determinasi (R^2)	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	50
2. Profil Perusahaan.....	50
3. Logo Pegadaian Syariah	51
4. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.....	52
5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	53
B. Hasil Penelitian	55
1. Hasil Uji Analisis Deskriptif	55
2. Uji Instrumen Data	59
3. Uji Asumsi Klasik	61
4. Uji Regresi Linear Berganda	65
5. Uji Hipotesis.....	66
C. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.....	68
2. Pengaruh Citra Pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.....	71
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan Citra Pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Aktif Yang Bertransaksi di PT Pegadaian Syariah UPS Madina 2022-2025	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	33
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3 Kategori Jawaban Angket.....	44
Tabel 4.1 Uji Deskriptif	55
Tabel 4.2 Responden Kategori Umur.....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Citra Pegadaian (X2)	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y).....	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t).....	66
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.14 Uji Determinasi (R ²).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Logo Pegadaian Syariah.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.....	53
Gambar 4.3 <i>Normalitas P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	61
Gambar 4.4 <i>Normalitas Histogram Regression Standardized Residual</i>	62
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

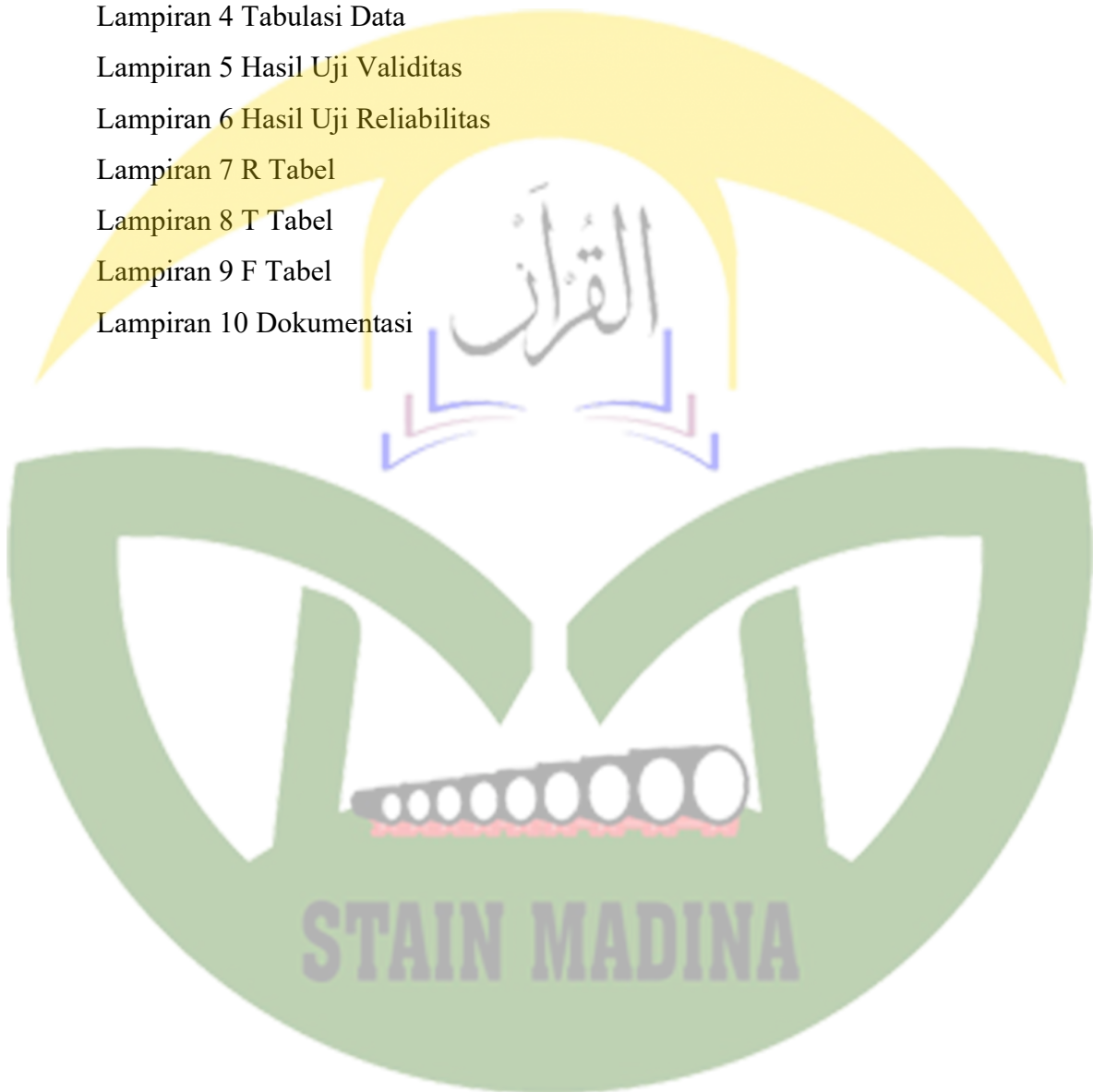
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 R Tabel

Lampiran 8 T Tabel

Lampiran 9 F Tabel

Lampiran 10 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam mendorong hadirnya berbagai lembaga keuangan berbasis syariah yang menawarkan sistem operasional tanpa riba, gharar, dan maisir. Salah satu lembaga keuangan syariah yang memiliki peran penting dalam membantu kebutuhan dana masyarakat adalah PT Pegadaian (Persero) melalui unit usahanya yaitu Pegadaian Syariah (Kasmir, 2014)

Pegadaian Syariah hadir sebagai alternatif solusi pembiayaan yang cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah melalui akad rahn (gadai). Dalam praktiknya, masyarakat dapat memperoleh dana tunai dengan menjaminkan barang berharga tanpa adanya unsur bunga sebagaimana pada sistem konvensional. Keberadaan Pegadaian Syariah tidak hanya bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana jangka pendek, tetapi juga menjadi sarana edukasi keuangan syariah agar masyarakat semakin memahami pentingnya transaksi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam (Ismail, 2011)

Di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat, Pegadaian Syariah dituntut untuk mampu mempertahankan eksistensinya melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra lembaga. Saat ini masyarakat memiliki banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan, baik melalui bank syariah, koperasi syariah, maupun lembaga pembiayaan lainnya. Kondisi ini membuat nasabah menjadi lebih selektif dalam menentukan pilihan. Mereka tidak hanya mempertimbangkan aspek kebutuhan dana, tetapi juga memperhatikan kenyamanan pelayanan, kepercayaan terhadap lembaga, serta persepsi terhadap reputasi perusahaan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan

adalah pelayanan dan citra, citra pegadaian merupakan persepsi konsumen terhadap suatu merek yang terbentuk melalui pengalaman, kualitas pelayanan, komunikasi, dan kepercayaan yang dibangun oleh perusahaan. Menurut (Kotler, P. & Keller. 2016), citra pegadaian yang positif mampu menciptakan persepsi keunggulan dan rasa percaya di benak nasabah, sehingga mendorong mereka untuk tetap loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa suatu lembaga keuangan. Dalam konteks jasa, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena produk yang ditawarkan bersifat tidak berwujud (*intangible*). Nasabah tidak dapat melihat atau menyentuh pelayanan sebelum menggunakannya, sehingga pengalaman pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas suatu lembaga. Pelayanan yang cepat, ramah, jelas, dan profesional akan memberikan kesan positif bagi nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang tanggap, atau tidak informatif dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan minat nasabah untuk kembali bertransaksi (Rambat Lupiyoadi, 2013)

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai seberapa baik suatu lembaga melayani nasabahnya. Dalam konteks Pegadaian Syariah, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan kantor, ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pegawai menjelaskan akad syariah, kecepatan proses transaksi, hingga sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah (Kotler, P. & Keller. 2016)

Selain kualitas pelayanan, citra pegadaian juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan nasabah. Citra pegadaian merupakan persepsi, kesan, dan keyakinan masyarakat terhadap suatu lembaga yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, dan reputasi yang berkembang di lingkungan sosial. Citra yang positif akan menumbuhkan

rasa percaya dan keyakinan bahwa lembaga tersebut aman, profesional, serta mampu memberikan solusi yang tepat. Sebaliknya, citra yang kurang baik dapat menimbulkan keraguan dan mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan (Sutojo, 2004)

Bagi Pegadaian Syariah, citra tidak hanya berkaitan dengan reputasi sebagai lembaga pembiayaan, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, transparansi, dan amanah. Masyarakat yang memandang Pegadaian Syariah sebagai lembaga yang benar-benar menerapkan nilai-nilai Islam akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Kepercayaan tersebut pada akhirnya akan mendorong keputusan untuk melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syariah

Kualitas pelayanan dan citra pegadaian merupakan salah satu faktor yang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi, Menurut (Lupiyoadi & Rambat, 2019) kualitas pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan nasabah, nasabah yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan selain untuk memuaskan nasabah juga merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan keunggulan pegadaian. Hasil pelayanan jasa yang dinikmati oleh nasabah akan menimbulkan penilaian terhadap pegadaian, apabila hasil dari pelayanan dinilai baik, maka pegadaian juga akan mendapat yang baik sehingga nasabah akan tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh pegadaian, salah satunya adalah melakukan transaksi gadai.

Pegadaian Syariah memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan lembaga keuangan lain di wilayah Panyabungan, terutama dari aspek penerapan prinsip syariah, serta kemudahan proses gadai. Keunggulan ini seharusnya mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih pelayanan berbasis syariah.

Citra menjadi faktor yang sangat krusial karena berperan dalam membentuk kepercayaan, persepsi, dan keyakinan nasabah terhadap pelayanan

yang ditawarkan. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya cenderung lebih menekankan pada kualitas pelayanan. Perbedaan kualitas pelayanan adalah penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegadaian seperti keramahan pegawai, keyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, sedangkan citra pegadaian adalah persepsi atau pandangan, kesan nasabah terhadap pegadaian misalnya apakah pegadaian terpercaya, memiliki reputasi yang baik, memiliki nama baik di masyarakat, sementara kajian yang secara spesifik mengkaji peran citra dalam konteks PT Pegadaian Syariah UPS Madina masih terbatas. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana citra mampu mempengaruhi keputusan nasabah di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat.

PT Pegadaian Syariah UPS Madina merupakan salah satu unit pegadaian berbasis syariah yang berada di Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Pegadaian Syariah UPS Madina berperan dalam membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan melalui pelayanan transaksi gadai yang sesuai dengan prinsip syariah. Pegadaian Syariah UPS Madina beralamat di Jalan William Iskandar, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Pegadaian Syariah UPS Madina dipimpin oleh Bapak Heri Syurianto selaku pimpinan cabang UPS Madina. Pegawai yang bertugas terdiri dari 4 orang yaitu Rika Juliana Hasibuan sebagai salah satu penaksir, 1 kasir yaitu Misha Tanjung, serta 2 petugas keamanan (satpam). Keberadaan Pegadaian Syariah UPS Madina diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan transaksi gadai.

Berdasarkan observasi awal (pra-riset) di lapangan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Madina dengan melakukan wawancara langsung dengan nasabah yang pernah melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. Dimana nasabah tersebut yaitu dengan Bapak Riswan Abdillah Hasibuan ia mengatakan bahwa masih terdapat berbagai persepsi terhadap Pegadaian Syariah. Bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan membantu kebutuhan nasabah. Namun, terdapat pula anggapan bahwa pelayanan di

beberapa unit belum maksimal, seperti waktu tunggu yang cukup lama dan Sebagian nasabah ketika antri bertransaksi gadai tidak mendapatkan tempat duduk sehingga sebagian berdiri atau kadang sempat keluar, didalam sangat sumpek AC sangat kecil dan kurangnya penjelasan detail mengenai prosedur dan akad. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan nasabah secara optimal.

Kemudian, wawancara dengan nasabah Ibu Siti Sahara Nasution mengenai citra Pegadaian Syariah “ia mengatakan bahwa” citra Pegadaian Syariah belum sepenuhnya kuat di benaknya. Meskipun beliau sudah pernah melakukan transaksi gadai, terhadap Pegadaian Syariah masih dipengaruhi oleh beberapa pertimbangan, seperti rasa keyakinan terhadap keamanan barang jaminan. Dan masih terdapat keraguan pada citra lembaga. Ibu Siti Sahara Nasution iya melakukan transaksi gadai karena faktor kebutuhan ekonomi yang mendesak atau kebutuhan dana cepat dalam waktu singkat untuk digunakannya. Kondisi tersebut dapat menjadi salah satu menjelaskan peningkatan jumlah nasabah aktif dari tahun ke tahun di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. Dengan demikian, peningkatan jumlah nasabah tidak selalu menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dan citra pegadaian syariah telah terbentuk secara optimal pada seluruh nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan citra Pegadaian Syariah tetap penting untuk diteliti pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai.

Berdasarkan data jumlah nasabah aktif bertransaksi di PT Pegadaian Syariah UPS Madina pada periode 2022–2025 sebagai berikut :

Tabel. 1.1
Jumlah Nasabah Aktif Yang Bertransaksi di PT Pegadaian Syariah UPS Madina 2022-2025

NO	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2022	3.532
2	2023	4.125
3	2024	4.562
4	2025	5.251

Sumber: PT Pegadaian Syariah UPS Madina

Berdasarkan data jumlah nasabah PT Pegadaian Syariah UPS Madina tahun 2022 hingga tahun 2025 menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah, yaitu dari 3.532 nasabah pada tahun 2022 menjadi 5.251 nasabah pada tahun 2025. Meskipun terjadi peningkatan, hal ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maupun telah memiliki persepsi citra yang baik terhadap PT Pegadaian Syariah UPS Madina.

Gap penelitian diperkuat oleh hasil wawancara dengan bapak Riswan Abdillah Hasibuan. iya mengatakan bahwa kualitas pelayanan kurang memadai seperti ketika antri bertransaksi tidak ada tempat duduk sempat berdiri atau keluar, AC kurang dingin, dan Ibu Siti Sahara Nasution menyatakan bahwa ia melakukan transaksi gadai karena kebutuhan ekonomi yang mendesak serta kebutuhan dana cepat untuk digunakannya. Selain itu, nasabah datang ke Pegadaian Syariah UPS Madina karena kemudahan proses, persyaratan yang sederhana, serta pencairan dana yang relatif cepat dibandingkan alternatif pembiayaan lainnya. nasabah hanya berfokus pada manfaat fungsional yang diperoleh, yaitu mendapatkan dana dalam waktu singkat.

Di sisi lain PT Pegadaian Syariah UPS Madina juga menghadapi persaingan dengan berbagai lembaga keuangan lainnya baik lembaga keuangan syariah maupun konvensional yang menawarkan layanan pembiayaan cepat kepada masyarakat peningkatan ini adalah potensi yang harus dipertahankan, namun terdapat ancaman perpindahan nasabah ke kompetitor pembiayaan lainnya jika pelayanan fisik dan citra tidak dibenahi, kondisi tersebut menjadi alasan penting dipilihnya PT Pegadaian Syariah UPS Madina sebagai lokasi penelitian dan peningkatan jumlah nasabah belum tentu mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dan citra pegadaian telah terbentuk secara optimal di kalangan nasabah.

Keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syariah merupakan hasil dari proses pertimbangan yang melibatkan berbagai faktor,

baik internal maupun eksternal. Proses tersebut dimulai dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, Keputusan melakukan transaksi gadai, hingga evaluasi pasca transaksi. Dalam proses ini, kualitas pelayanan dan citra pegadaian memiliki peran penting sebagai faktor yang memengaruhi persepsi dan **keyakinan nasabah**.

Apabila **kualitas pelayanan yang diberikan** mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka akan timbul rasa puas dan percaya. Keputusan tersebut dapat memperkuat keputusan nasabah untuk kembali menggunakan jasa Pegadaian Syariah di masa mendatang. Begitu pula dengan citra pegadaian yang positif, akan menciptakan rasa aman dan **keyakinan** dalam diri nasabah bahwa lembaga tersebut dapat dipercaya untuk menjaga barang jaminan dan memberikan pelayanan yang sesuai prinsip syariah.

Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dirasakan kurang maksimal atau kurang bagus dan citra lembaga belum kuat, maka nasabah berpotensi mempertimbangkan lembaga lain sebagai alternatif. Oleh karena itu, penting bagi Pegadaian Syariah untuk memahami sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan citra pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai.

Dari hasil observasi di atas dapat disimpulkan beberapa cabang Pegadaian Syariah, ditemukan adanya beberapa keluhan nasabah terkait fasilitas dan proses **pelayanan di PT Pegadaian Syariah UPS Madina**, Kondisi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti pelayanan pegawai kurang optimal, strategi promosi yang kurang efektif, citra pegadaian yang belum sepenuhnya kuat di benak masyarakat, dan faktor kebutuhan ekonomi yang mendesak atau kebutuhan dana cepat untuk digunakan nasabah. Untuk itu, pegadaian syariah perlu memahami **secara mendalam** bagaimana kedua faktor tersebut kualitas pelayanan dan citra pegadaian memengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.

Dengan melihat berbagai fenomena dan teori di atas, bahwa kualitas pelayanan dan citra pegadaian merupakan dua faktor penting yang saling berkaitan dalam membentuk keputusan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. Kualitas pelayanan yang baik dan citra pegadaian yang positif diyakini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga mendorong keputusan nasabah untuk melakukan transaksi gadai. Kedua variabel ini perlu diteliti lebih lanjut agar dapat diketahui sejauh mana pengaruhnya terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Gadai Di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.”** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu pemasaran syariah, serta manfaat praktis bagi manajemen Pegadaian Syariah dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan dan citra pegadaian.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pegadaian Syariah UPS Madina.
2. Citra Pegadaian Syariah yang belum sepenuhnya kuat di benak masyarakat.
3. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi gadai, termasuk kebutuhan ekonomi yang mendesak atau kebutuhan dana cepat.

C. Batasan Masalah

Batasan pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam penelitian ini agar penyusun dan pembatasan penulis dapat berfokus dan terarah dengan jelas adapun pembatasan masalah yang akan disajikan adalah nasabah PT Pegadaian Syariah UPS Madina yang melakukan transaksi Gadai Emas Pada Tahun 2025, dengan terfokusnya ialah: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan

Citra Pegadaian (X2) Terhadap Keputusan Nasabah (Y) dalam Melakukan Transaksi Gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina?
2. Apakah terdapat pengaruh citra pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra pegadaian secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.
2. Untuk mengetahui apakah citra pegadaian berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan citra pegadaian secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan dalam bidang ekonomi Islam, khususnya dalam kajian pemasaran syariah yang berkaitan dengan perilaku nasabah dan pengambilan keputusan nasabah.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi akademik mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di PT Pegadaian Syariah UPS Madina. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori pemasaran modern yang dikaitkan dengan nilai-nilai Islam, di mana konsep kualitas pelayanan dan citra pegadaian hanya dipandang dari sisi ekonomi tetapi juga dari aspek moral, etika, dan keadilan.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan terhadap penelitian, serta menambah pengetahuan penulis tentang ilmu yang di peroleh selama dalam perkuliahan, khususnya dalam bidang perbankan syariah

2. Bagi STAIN MADINA

Hasil penelitian ini dapat di jadikan acuan ataupun menjadi pertimbangan bahan referensi untuk penelitian berikutnya, selain itu penelitian ini juga dapat di jadikan sebagai informasi baik itu dari kalangan mahasiswa ataupun dari pihak-pihak yang berkepentingan.

3. Bagi PT Pegadaian Syariah UPS Madina

Hasil penelitian ini bisa di manfaatkan sebagai masukan yang lebih teliti dan dapat di gunakan sebagai alat evaluasi dan menjadi bahan dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan citra pegadaian dan prinsip-prinsip syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam melakukan transaksi.