

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH GADAI EMAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi (S.E) STAIN Mandailing Natal*

**OLEH:**

**ANISAH NUR**

**NIM: 20150009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM**

**NEGERI MANDAILING NATAL**

**TAHUN 2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH GADAI EMAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi (S.E) STAIN Mandailing Natal*


**OLEH:**

**ANISAH NUR  
NIM: 20150009**

**Pembimbing I**

  
**Satri Darma, M.E**  
**NIP. 19871020 201903 1 009**

**Pembimbing II**

  
**Rukiah, M.Si**  
**NIP. 19800622 200710 2 004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM  
NEGERI MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA” Anisah Nur, NIM. 20150009, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyah dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Nata, pada tanggal 23 Agustus 2024.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Arwin, SHI, M.A NIP.198512162019031007	Ketua/Merangkap Penguji I		09/09/2024
2	Tentiyo Suharto, M.A NIP.198605122019081001	Sekretaris/Merangkap Penguji II		09/09/2024
3	Ali Topan Lubis, SH.I, M.E.I Nip.198312252019031006	Penguji III		06/09/2024
4	Rukiah, S.Pd, M.Si NIP.198006222007102004	Penguji IV		03/09/2024

Panyabungan, Agustus 2024  
Mengetahui  
Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sufener Mulia Harahap, M.Ag  
NIP. 197203172003121002

# **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANISAH NUR  
Nim : 20150009  
Semester / T.A : Delapan/ 2024  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tempat/ Tgl Lahir : Kayu Jati, 28 Februari 2002  
Alamat : Kayu Jati, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA."** Adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya, dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

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

Panyabungan, Agustus 2024

Hormat Saya

**ANISAH NUR**  
**NIM. 20150009**

## **MOTTO**

**“Jangan takut akan besarnya kesulitan karena allah telah mempersiapkan kemudahan bagi yang berusaha “**

**“Hasil sesuai dengan proses, jika tidak berhasil lihat lah bagaimana kita berproses”**

**“Yang terpenting, bukanlah seberapa besar mimpi kalian melainkan seberapa besar kalian mewujudkan mimpinitu”**

**“Winners never quit, and quitters never win”**

**“You can, if you think you can”**

## ABSTRAK

**Anisah Nur (20150009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah gadai emas dan loyalitas nasabah kepada Pegadaian Syariah UPS MADINA periode 2022-2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA, pengaruh kepuasan nasabah gadai emas terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA maupun pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah gadai emas secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Peneliti menentukan sendiri sampel yang akan diambil. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini yakni Loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA, variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan Nasabah Gadai Emas ( $X_2$ ). Alat bantu dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 20. Berdasarkan hasil perhitungan spss diperoleh hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} 1.304 < t_{tabel} 1,661$ , dengan nilai signifikansi  $0,195 > 0,05$ . Kepuasan Nasabah gadai emas berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} X_2 = 4,189$  dan  $t_{tabel} 1,661$ . Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,189 > 1,661$ ), dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ . Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah gadai emas secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pegadaian syariah UPS MADINA. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 4,7862 > F_{tabel} 3,09$  ( $4,7862 > 3,09$ ), dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ .

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah, Loyalitas nasabah Pegadaian Syariah.

## ABSTRACT

### **Anisah Nur (20150009). Analysis of the Influence of Service Quality and Gold Pawn Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Pegadaian Syariah**

This study was conducted to see the influence of service quality, gold pawn customer satisfaction and customer loyalty to Pegadaian Syariah UPS MADINA for the period 2022-2024. This study aims to determine how much influence service quality has on customer loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA, the influence of gold pawn customer satisfaction on customer loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA and the influence of service quality and gold pawn customer satisfaction together on customer loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA. This study uses a quantitative approach with primary data. The research method used is by using a quantitative approach using the SPSS version 20 application. The researcher determines the sample to be taken. The dependent variable (Y) in this study is the Loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA customers, the independent variables (X) are Service Quality (X1), Customer Satisfaction of Gold Pawn (X2). The tool in this study uses SPSS version 20. Based on the results of the SPSS calculation, the results of the study show that Service Quality does not have a positive and significant effect on Customer Loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA. This is evidenced by the t-count value  $< t\text{-table}$ , namely t-count 1.304  $< t\text{-table}$  1.661, with a significance value of  $0.195 > 0.05$ . Customer Satisfaction of gold pawnshops has a significant effect on Customer Loyalty of Pegadaian Syariah UPS MADINA, this is evidenced by the t-count value  $X_2 = 4.189$  and t-table 1.661. So that t-count  $> t\text{-table}$  ( $4.189 > 1.661$ ), with a significance value of  $0.002 < 0.05$ . Then the results of the study showed that the quality of service and customer satisfaction of gold pawn simultaneously or together affect the loyalty of UPS MADINA Islamic pawnshop customers. This is evidenced by the F count value of  $4.7862 > F\text{ table } 3.09$  ( $4.7862 > 3.09$ ), with a significance value of  $0.003 < 0.05$ .

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty of Islamic Pawnshop customers.

## 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

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)



ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	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

#### **b. Vokal**

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofthong* dan vokal rangkap atau *difthong*. Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
و	<i>Dammah</i>	U	U

### c. Syaddah (*Tasydi>d*)

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

**Contoh:**

نَزَّلَ	Nazzala
الْبِرِّ	al-birr

### d. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...َ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
إ...ِ	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
و...ُ	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

**Contoh:**

قَالَ	:	Qāla
رَمَى	:	Ramā
قِيلَ	:	Qīla

**e. Ta' Ma bu>taḥ**

*Transliterasi* untuk *Ta' Ma bu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah (t) sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu transliterasinya dengan ha(h).

**Contoh:**

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	=raudah al-atfāl =raudahtul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	=al-madīnahal-munawwarah =al-madīnatul munawwarah

**f. Kata Sandang**

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

**Contoh:**

الرَّجُلُ	ar-rajulu	الشَّمْسُ	asy-syamsu
الْقَلَمُ	al-qalamu	الْجَلَالُ	al-jalālu

#### g. Hamzah

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

#### Contoh:

تَأْخُذُ	ta’khuẓu	النَّوْءُ	an-nau’u
تَأْخِشِي	syai’un	إِنَّ	Inna

#### 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 ditulis 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 ditranslasi secara utuh.

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

### **i. Lafz al-jalalah**

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudlak ilahi (frasa nominal), translate terasi tanpa huruf hamzah contoh *dinullah* dan *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 (EDY). Huruf kapital misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al) 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 dari 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

*Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah, dengan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas Nasabah Kepada Pegadaian Syariah UPS MADINA”. Sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan. Shalawat dan salam tidak lupa kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya yang kita harapkan dikemudian hari.

Skripsi ini Sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Allah SWT berkat dan karunianya, dan juga kehendaknya penulis dapat menyelesaikan penelitian pada skripsi ini dengan baik dan benar. Atas bantuan dan dukungan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :


1. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Arwin, M.A, Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Bapak Satria Darma, M.E, selaku pembimbing I, dan Ibu Rukiah, S. Pd., M.Si, selaku pembimbing II, yang telah memberi bimbingan dan arahannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Zulkifli dan Ibu Nur Aida, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis, serta tidak lupa kepada adik Muhammad Candra Riski, Mutiara Al-Jannah, dan Raisya Permata Aini yang

tidak berhenti memberikan kasih sayang serta motivasi dan dukungan kepada penulis, terima kasih selalu berjuang dan berdoa demi kelancaran skripsi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang merupakan tugas akhir perkuliahan dalam mencapai gelar sarjana.

6. Terimakasih kepada keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan motivasi baik secara moral maupun material.
7. Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat saya Nur Khalijah, Solita, Nur Halimah, Ummu Salamah dan Ida Suharni yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga penulis semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan isi dan cara penyusunan skripsi ini. penulis juga berharap semoga skripsi ini juga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan referensi.

Panyabungan, 04 Mei 2024



Anisah Nur

## DAFTAR ISI

### LEMBAR HALAMAN COVER

### LEMBAR PERSTUJUAN PEMBIMBING

### LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK .....	i
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Batasan Masalah .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7

### BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kualitas Pelayanan .....	8
B. Kepuasan nasabah .....	12
C. Loyalitas Nasabah .....	16
D. Pegadaian Syariah .....	19
E. Penelitian yang Terdahulu.....	22
F. Kerangka Berpikir .....	31
G. Hipotesis.....	31

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Sumber Data .....	33



D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Metode Analisis Data .....	36
F. Populasi dan Sampel.....	36
G. Instrumen Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran umum Pegadaian Syariah UPS MADINA .....	42
B. Sejarah Pegadaian Syariah UPS MADINA .....	46
C. Visi dan Misi Pegadaian Syariah UPS MADINA .....	47
D. Logo Pegadaian Syariah .....	47
E. Produk dan Keunggulan Produk Pegadaian Syariah .....	51
F. Struktur Organisasi Perum Pegadaian Syariah.....	52
G. Hasil Analisis Data .....	63
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas	
Tahun 2022-2024 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah Tabel 4.2 & 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji regresi linear berganda.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik (Uji f) .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
-----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perekonomian yang sedang dihadapi dan dijalankan pada saat ini ada kelompok masyarakat dalam keadaan ekonomi yang kuat dan menguasai sebagian besar kehidupan ekonomi, Sedangkan dipihak lain sebagian masyarakat berada dalam ekonomi yang lemah dan belum mampu mengimbangi pertumbuhan ekonomi yang diharapkan. Sebagian besar masyarakat masih bisa dikatakan berada dalam garis kemiskinan karena masih sulit bagi mereka untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Kemiskinan pada dasarnya merupakan salah satu bentuk masalah yang muncul dalam kehidupan masyarakat khususnya masyarakat dinegara yang sedang berkembang, masalah kemiskinan ini dikatakan sebagai salah satu masalah karena kemiskinan menuntut adanya suatu pemecahan masalah secara berencana terintegrasi dan menyeluruh.

Sehingga banyak masyarakat (nasabah) yang mengalami penunggakan di Pegadaian Syariah akibat dari kemiskinan tersebut serta dari permasalahan tersebut mereka lupa akan adanya barang gadaian yang nasabah gadaikan di Pegadaian Syariah, maka dari itu nasabah lupa akan membayar tunggakan yang ada dipegadaian sehingga nasabah mengalami penunggakan di Pegadaian Syariah akibat dari kemiskinan tersebut.

Selanjutnya salah satu permasalahan yang sering terjadi di kalangan masyarakat adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya SMS (*Short Message Service*). SMS adalah layanan pesan teks yang memungkinkan adanya pertukaran pesan teks singkat antar perangkat seluler yang dikirimkan oleh perusahaan kepada nasabah karena tingginya tingkat kesibukan nasabah seringkali menjadikan mereka melewati hal-hal yang membuat nasabah sering lupa ketika telah sampai pada masa jatuh tempo sehingga yang menggadaikan barangnya akan dilelang sesuai dengan perjanjian yang telah

disepakati sebelum nasabah melakukan penggadaian tersebut tak jarang nasabah ingat dengan perjanjian yang telah disepakati bahkan banyak nasabah yang telah dilelang barang jaminannya.

Dalam rangka menanggulangi masalah tersebut pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan bunga yang sepantasnya seperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak meorientasikan bidang atau kegiatan usahanya di bidang perkreditan tetapi ruang lingkup perkreditan pada bank ini kebanyakan hanya dinikmati oleh masyarakat menengah keatas. Hal ini tidak terlepas dari tujuan lembaga keuangan perbankan yang dalam memberikan kredit tersebut tentunya menginginkan adanya suku bunga yang relatif tinggi yang tentunya hanya mampu dipenuhi oleh masyarakat ekonomi menengah keatas. Disamping itu untuk melakukan pinjaman melalui lembaga keuangan perbankan ada kalanya melalui sistem birokrasi yang panjang dan rumit serta harus melakukan koordinasi dengan berbagai instansi lainnya seperti Notaris, Kantor Badan Pertahanan dan berbagai instansi lainnya.

Menurut Zainuddin Ali Lembaga Keuangan Syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah oleh karena itu lembaga keuangan syariah tidak mungkin membiayai usaha-usaha yang di dalamnya terkandung hal-hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah proyek yang menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat luas berkaitan dengan perbuatan mesum atau asusila, perjudian, peredaran narkoba, sengketa ilegal serta proyek yang dapat merugikan syiar Islam. Untuk itu di dalam struktur organisasi lembaga keuangan syariah harus terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi produk dan operasional lembaga tersebut.

Melihat semakin berkembangnya permintaan masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek perekonomian di Indonesia maka banyak bank dan lembaga keuangan lainnya tertarik menerapkan pola serupa apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan perusahaan dapat

proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern seperti jasa piutang dan jasa beli. Pada lembaga gadai model yang dimaksud adalah nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan selain itu fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Berdasarkan upaya diatas Pegadaian Syariah UPS MADINA menerapkan hal serupa dengan meluncurkan produk pinjaman berupa gadai emas ini merupakan alternatif guna memenuhi kebutuhan yang mendesak dalam jangka pendek sesuai dengan syariat Islam. Pada umumnya Pegadaian Syariah UPS MADINA mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan jasa-jasa perbankan. Pegadaian Syariah UPS MADINA diharapkan untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada. Sehingga tercapainya minat nasabah tanpa pelayanan serta produk atau jasa yang berkualitas maka Pegadaian Syariah UPS MADINA tersebut akan ditinggal oleh nasabahnya.

Menurut H. Moh. Anwar Rahn (*Gadai*) adalah menjadikan sesuatu benda sebagai jaminan, utang dan dapat dijual bilamana yang menggadaikannya tidak membayarnya. Sedangkan menurut Kasmir secara umum usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Adapun barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu: (1) Milik nasabah sendiri. (2) Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar. (3) Dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak Pegadaian.

Dalam lembaga keuangan perbankan, masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting pelayananlah (*service*) yang dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap gadai emas di perbankan Syariah, Sistem Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrma, Sedangkan tujuan utama memberikan pelayanan yaitu untuk menarik minat nasabah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan merupakan strategi yang dapat membedakan antara Pegadaian Syariah satu dengan yang lainnya dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya nasabah akan berminat dan merasa puas atau senang sehingga akan tetap menjadi nasabah pada Pegadaian Syariah UPS MADINA tersebut.

Pelaksanaan gadai emas pada Pegadaian Syariah UPS MADINA merupakan suatu sistem gadai yang berdasarkan syariat Islam, penggunaan sistem gadai emas syariah merupakan upaya untuk mengembangkan berbagai konsep perekonomian berbasis Islam pemberian gadai emas syariah yaitu sumber yang terbebas dari unsur riba proses gadai berlandaskan prinsip syariah serta didukung oleh petugas-petugas dengan nuansa Islami.

Untuk dapat memperoleh pelayanan gadai emas dari Pegadaian Syariah UPS MADINA melalui beberapa proses yaitu: (1) Bagi nasabah yang belum mempunyai rekening tabungan BRI Syariah maka bisa menggunakan tabungan dari saudara atau sepupunya karena itu merupakan bagian persyaratan untuk melakukan transaksi gadai emas. (2) Setelah selesai membuat rekening tabungan nasabah menyerahkan perhiasan emasnya yang akan di gadaikan disertai dengan *foto copy* KTP dan mengisi formulir persyaratan gadai, kemudian staf penaksir muda akan menaksir emas dan menentukan nilai taksiran emas tersebut yang akan di jadikan sebagai patokan perhitungan pengenaan biaya sewa (*Ijaroh*) dan uang pinjaman yang dapat diberikan taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsi dan harga pasar yang telah ditetapkan oleh Pegadaian Syariah, maksimum uang pinjaman yang dapat diberikan adalah 93% dari nilai taksiran. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang sedangkan biaya sewa tempat per 10 hari dibayar pada saat pelunasan atau perpanjangan pinjaman. (3) Setelah selesai proses pelaksanaan gadai maka uang hasil gadai tersebut dimasukan ke rekening tabungan sehingga keamanan uang nasabah terjaga.

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan produk gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang

akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada pihak UPS MADINA dan mungkin dapat mengajak kerabat untuk melakukan transaksi gadai emas di UPS MADINA sehingga semakin banyaknya nasabah bertransaksi gadai emas di UPS MADINA dapat menghindarkan nasabah dari unsur riba yang ada di masyarakat sejauh ini Pegadaian Syariah UPS MADINA sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas tahun 2022-2024**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Peningkatan</b>
<b>1</b>	<b>2022</b>	<b>6627</b>	<b>382</b>
<b>2</b>	<b>2023</b>	<b>6734</b>	<b>489</b>
<b>3</b>	<b>2024</b>	<b>6852</b>	<b>607</b>

Sumber: Pegadaian Syariah UPS MADINA

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan nasabah dari tahun ketahun dari peningkatan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui apakah peningkatan tersebut berkaitan dengan jumlah nasabah yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah UPS MADINA oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA”.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul ”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA”.



## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan Nasabah Gadai Emas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA?
2. Apakah Kepuasan Nasabah Gadai Emas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA.

## **D. Batasan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi penelitian ini memiliki batasan masalah yang akan diteliti Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas yang digunakan dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan manfaat mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT Pegadaian terutama untuk Pegadaian Syariah sehingga bisa menjadi solusi alternatif kebijakan PT pegadaian kedepannya.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi Penulis dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA.

## **F. Sistematik Penelitian**

Sistematika dalam penulisan ini ialah penulisan membagikan pembahasan menjadi lima bab sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab initerdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka berfikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penulisan, yaitu pengaruh gadai emas dan kepuasan terhadap loylitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA

### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi penulisan yang terdiri dari simpulan dan saran.