

## **BAB V** **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA**

Berdasarkan tabel di atas hasil uji hipotesis (uji t) untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,195. Nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $0,195 > 0,05$ ), sedangkan nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan (X1) sebesar 1.304 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,661, maka nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,304 < 1,661$ ), maka Ha1 ditolak dan Ho1 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikan sebesar 0,002. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,005 ( $0,002 < 0,05$ ), sedangkan nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan (X1) sebesar 4.189 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,661, maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.189 > 1,661$ ), maka Ha2 diterima dan Ho2 ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

#### **2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Pegadaian Syariah UPS MADINA**

Berdasarkan hasil uji T yang sudah dilakukan variabel Kepuasan nasabah nasabah gadai emas (X2) memiliki nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Sedangkan  $t_{hitung}$  X2= 4.189 dan  $t_{tabel}$  1,661. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.189 > 1,661$ ). Maka dapat disimpulkan Ha2 diterima dan Ho2 ditolak, yang artinya kepuasan nasabah nasabah gadai emas (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pegadaian Syariah UPS MADINA (Y).

#### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Pegadaian Syariah UPS MADIN.**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat dilihat F hitung dengan F tabel, diperoleh nilai signifikansi 0,003, artinya  $0,003 < 0,05$ . Nilai F hitung  $19,402 > F$  tabel 3,09 ( $19,402 > 3,09$ ). Maka Ha<sub>3</sub> diterima dan Ho<sub>3</sub> ditolak, maka variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan variabel kepuasan nasabah (X<sub>2</sub>) berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Sedangkan nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,067 atau 67% maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan nasabah (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) sebesar 67% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 33%.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pihak Pegadaian, hendaknya diharapkan dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah, meskipun nasabah sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan walaupun dalam penelitian ini kualitas pelayanan sudah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah UPS MADINA meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menyesuaikan tingkat produk Gadai Emas yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan konstruk lain agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti.
3. Untuk penelitian ini nasabah hendaknya dapat meningkatkan kembali kesadaran dalam menggadai barang gadaian dengan tepat waktu sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat tercapai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anshori, Abdul Ghofur. (2005). *Gadai Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Astuti, Y. W, Agriyanto, R, & Turmudzi, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah*. *Journal Sains Pemasaran Indonesia*.
- Hafidhah, Fuad, Z, & Fonna, D. W. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dikaji Dalam Perspektif Islam (Survei pada Pelanggan Produk Busana Muslim Toko Ija Kroeng di Banda Aceh)*. *Ekobis: jurnal ekonomi dan bisnis Syariah*.
- Hartati, T, Brida, L, & Kadunci. (2011) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian di Kodya Depok*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Iman Nur Hidayat, dkk. (2021). *Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Dalam Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia*. *Jurnal Syariah : of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*.volume 4, Number 2.
- Irwana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kasmir (2005). *Pelayanan diberikan sebagai tindakan/perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah*.
- Lesmono, B., & Soemitra, A. (2022). Studi Literatur Pergadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Masturah, A., Hasnita, N, & Djakfar, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Muslimah Di Banda Aceh *Ekobis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*.

- Merdian, W.A. (2007) Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Miswanto. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Tahu Tuna “Dewa Ruci” Pacitan Skripsi IAIN Ponorogo.
- Puspita, I. C. (2007). Pengembangan Konsep Rahn Dalam Pegadaian Syariah Di Pt Pegadaian (Persero) Indonesia Jurnal Universitas Brawijaya.
- Rahmayanty, (2015) *Pelanggan atau nasabah ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.*
- Razak, A., Baheri, J, & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. Journal of Economic and Business.
- Soenarjo, S.H., Gani, B. A. & Hosen, I. (2011). Al-Qur'an Dan Tafsirnya (Edisi Yang Disempurnakan). Widya Cahaya: Jakarta.
- Subagiyo, Rokhmat. (2014). *Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)*. Jurnal An-Nisbah, Vol. 01, No. 01.
- Tentiyyosuharto dan Sri Sudiarti. (2024). *Implementasi Regulasi dan Desain Kontrak Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah (LKS)*, Vol. 5, No. 1

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

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

##### A. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Pada setiap pertanyaan berilah tanda (✓) pada kolom sesuai pendapat anda.  
Alternatif pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NAMA : .....

UMUR : .....

JENIS KELAMIN : .....

#### VARIABEL KUALITAS LAYANAN

NO	PERTANYAAN	JAWABAN ANDA				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memiliki tempat yang aman, nyaman, dan bersih					
2.	Staf Pegadaian Syariah UPS					

	MADINA bersikap ramah dan sopan dalam bertutur kata pada saat melayani nasabah				
3.	Staf Pegadaian Syariah UPS MADINA melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien				
4.	Pegadaian Syariah UPS MADINA menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi				
5.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah				

#### VARIABEL KEPUASAN

NO	PERTANYAAN	JAWABAN ANDA				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan pelayanan sesuai dengan harapan					
2.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan harga sesuai keinginan nasabah					
3.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan fasilitas yang nyaman kepada nasabah					
4.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan biaya tambahan bagi nasabah					

5.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan produk yang sesuai keinginan nasabah					
----	--	--	--	--	--	--

### VARIABEL LOYALITAS

NO	PERTANYAAN	JAWABAN ANDA				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegadaian Syariah UPS MADINA melakukan pembelian ulang secara teratur kepada nasabah					
2.	Pegadaian Syariah UPS MADINA menggunakan produk sesuai keinginan nasabah					
3.	Pegadaian Syariah UPS MADINA menawarkan produk yang cocok kepada nasabah sehingga tidak beralih ke Pegadaian Konvensional					
4.	Pegadaian Syariah UPS MADINA menjadi pilihan utama bagi nasabah					
5.	Pegadaian Syariah UPS MADINA memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabah					

## LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	R Tabel	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X 1)	Pertanyaan 1	483	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	232	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	0.22	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 4	137	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	408	0,95	0.00	Valid
Kepuasan (X2)	Pertanyaan 1	0.31	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	187	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	224	0,95	0.00	Valid
	pertanyaan 4	381	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	1	0,95	0.00	Valid
Loyalitas pegadaian (Y)	Pertanyaan 1	0,53	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	120	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	241	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 4	681	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	1	0,95	0.00	Valid

Variabel	Item	r hitung	R Tabel	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X 1)	Pertanyaan 1	483	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	232	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	0.22	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 4	137	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	408	0,95	0.00	Valid
Kepuasan (X2)	Pertanyaan 1	0.31	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	187	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	224	0,95	0.00	Valid
	pertanyaan 4	381	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	1	0,95	0.00	Valid
Loyalitas pegadaian (Y)	Pertanyaan 1	0,53	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 2	120	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 3	241	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 4	681	0,95	0.00	Valid
	Pertanyaan 5	1	0,95	0.00	Valid

### LAMPIRAN 3 HASIL UJI NORMALITAS

Uji Hasil Normalitas		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N	95	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean Std. Deviation	0E-7 .58338489
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.263 .193 -.263
Kolmogorov-Smirnov Z		2.563
Asymp. Sig. (2-tailed)		.457

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

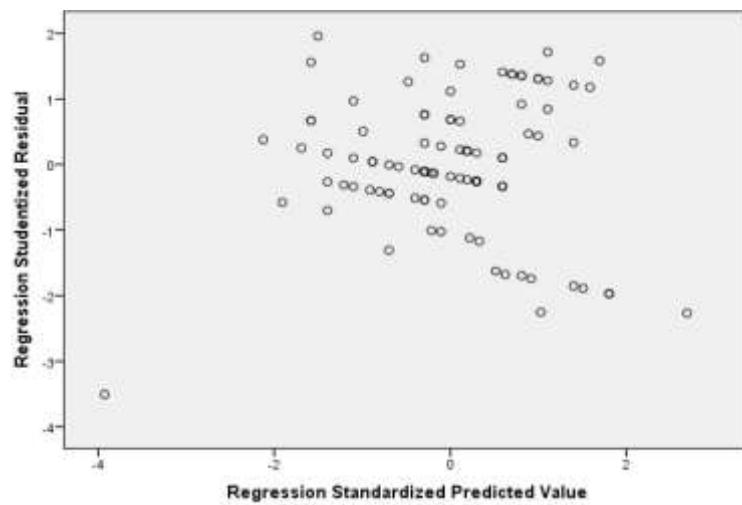
### LAMPIRAN 4 HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

#### Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients*						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.732	3.976	4.712	.000	.988	1,012
	KUALITAS	.144	.111				
	PELAYANAN						
	KEPUASAN	.033	.121				

a. Dependent Variable: LOYALITAS

## LAMPIRAN 5 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS



## LAMPIRAN 6 HASIL UJI F

Uji Keterandalan (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.598	2	.299	4.7862	.003 <sup>b</sup>
1	Residual	92	.348		
	Total	94			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

## LAMPIRAN 7 HASIL UJI T

**Uji Regresi (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.		
	B	Standardized Coefficients					
		Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.806	.772	1,043	.324		
	X1	-4.112E-015	.000				
	X2	.2.427E-014	.000				

a. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 8 UJI DETERMINASI

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 <sup>a</sup>	.067	.046	2,14569

## LAMPIRAN 9 UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.		
	B	Standardized Coefficients					
		Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.806	.772	1.043	.324		
	Kualitas pelayanan	-4.112E-015	.000				
	Kepuasan nasabah	.2.427E-014	.000				

a. Dependent Variable: ROA

Sumber : Hasil Output SPSS 20



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
Jalan Prof. Dr. Andi Halim Nasution, Panyabungan 22978  
Website: www.stain-medina.ac.id  
Email: stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B-39 /Sti.21/F.2/T1..00/07/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

17 Juli 2024

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan Operasional PT Pegadaian Syariah  
UPS Madina  
di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : Anisah Nur  
NIM : 20-15-0009  
Semester : VIII (Delapan )  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas Terhadap Loyalitas Pegadaian Syariah UPS Madina  
Tempat Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Madina  
Waktu Penelitian : Juli s/d September 2024

Demikian disampaikan, atas kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

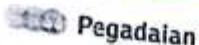
a.n. Ketua

Sekretaris Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)



Dr. Nuti Samah, M.H.I

Tarboyan  
1. Ketua STAIN MEDINA  
2. Ketua P3M  
3. Dosp



Panyabungan , 30 Juli 2024

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 030 / 60964 /P.syariah / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadillah Sari Hasibuan  
Jabatan : Pengelola Unit  
Alamat : Jl. Sibaroar Lintas Barat (Pegadaian Syariah Unit Madina)

Menerangkan bahwa :  
Nama Lengkap : ANISAH NUR  
Nim : 20150009  
Judul Penilitian : "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS TERHADAP  
LOYALITAS PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA"

Dengan ini kami terangkan bahwa benar telah diberi izin survey pendahuluan di Unit Pegadaian Syariah Madina sesuai dengan judul penelitian di atas.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan, 30 Juli 2024

Pimpinan Ups Madina

Fadillah Sari Hasibuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978  
Website: [www.stain-madina.ac.id](http://www.stain-madina.ac.id)  
E-mail: [stainmandailingnatal@yahoo.com](mailto:stainmandailingnatal@yahoo.com)

## KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Anisah Nur  
NIM : 20150009  
Semester/TA : VIII/ 2024  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Pegadaian Syariah UPS MADINA  
Pembimbing I : Satria Darma, M.E

Panyabungan, Agustus 2024  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

ARWIN, SHI, M.A  
NIP. 198512162019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978  
Website: [www.stain-madina.ac.id](http://www.stain-madina.ac.id)  
E-mail: [stainmandailingnatal@yahoo.com](mailto:stainmandailingnatal@yahoo.com)

## KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Anisah Nur  
NIM : 20150009  
Semester/TA : VIII/ 2024  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Gadai Emas terhadap Loyalitas Pegadaian Syariah UPS MADINA  
Pembimbing II : Rukiah, M.Si

Panyabungan Agustus 2024  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

ARWIN, SHI, M.A  
NIP. 198512162019031007

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



1. Nama : Anisah Nur  
NIM : 20150009  
Tempat Tanggal Lahir : Kayu Jati, 28 Februari 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Nomor Telepon : 083801301761  
Email : [anisah280202@gmail.com](mailto:anisah280202@gmail.com)  
Alamat : Kayu Jati  
Kode Pos : 22976  
Program Studi : Perbankan Syariah
2. Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Zulkifli  
Nama Ibu : Nur Aida  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Kayu Jati
3. Riwayat Pendidikan  
TK : TK BHAYANGKARI PANYABUNGAN  
SD : SD N 078 PANYABUNGAN  
SMP : SMP N 2 PANYABUNGAN  
SMA : SMA N 2 PLUS PANYABUNGAN  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal