



Prodi Ekonomi  
Syariah

## Ekobis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah

Journal homepage: <http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/ekobis>

Volume 5, No. 1  
Januari-Juni 2021  
Halaman: 24-34

# Kenapa Menggunakan Pegadaian Syariah? Suatu kajian di Tualang Cut, Aceh Tamiang

Reka Aruna, Khairatun Hisan

Institut Agama Islam Negeri Langsa, Indonesia

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Submit 4 April 2021

Revisi 3 Mei 2021

Diterima 2 Juni 2021

#### Kata Kunci:

Customer Service Quality

Customer Needs

Image Of Sharia Pawnshops

Customer Decisions

Sharia Pawnshops

Tualang Cut

Aceh Tamiang

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that influence customer decisions in using pawn services at the Tualang Cut branch of sharia pawnshops, Aceh Tamiang. The population in this study were customers of the Tualang Cut sharia pawnshop with a total sample of 100 respondents. Sampling using simple random sampling technique. Methods of data collection through distribution questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help calculation of SPSS software. The results showed that the variable of customer service quality had a significant effect on customer decisions (sig. value of 0,000), the variable level of customer needs has a significant effect on customer decisions (sig. value of 0,012) and the image variable of Islamic pawnshops had no significant effect on customer decisions (sig. value of 0,963). While the variable of customer service quality, level of customer needs and image of sharia pawnshops together have a significant effect on customer decisions in using pawn services at the Tualang Cut branch of sharia pawnshops, Aceh Tamiang (sig. value of 0,000). The amount of adjusted r square value is 0,701, which means that the contribution of the independent variable to the dependent variable is 70,1% and the rest is influenced by other factors not examined in this study.

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah cabang Tualang Cut dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan perhitungan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (nilai sig. sebesar 0,000), variabel tingkat kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (nilai sig. sebesar 0,012) dan variabel citra pegadaian syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (nilai sig. sebesar 0,963). Sedangkan variabel kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra pegadaian syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang (nilai sig. sebesar 0,000). Besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,701 yang berarti sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 70,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Cara Mengutip:

Aruna, Reka. & Hisan, Khairatun. (2021). Pengaruh Kualitas *Customer Service*, Kebutuhan Nasabah, Citra Pegadaian Syariah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Di Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*. 5(1), 24-34.

## 1. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk hidup, tidak akan bisa terlepas dari kegiatan yang berorientasi pada aspek pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari, baik kebutuhan material atau non material. Dalam hal ini seringkali masyarakat mengalami masalah keuangan, sehingga terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada. Salah satu alternatif yang ditawarkan kepada masyarakat untuk keluar dari masalah keuangan adalah dengan menggunakan jasa gadai (Rozalinda, 2015). Praktek gadai syariah ini sangat strategis dimana citra pegadaian saat ini bukan lagi dipandang tempatnya masyarakat bawah mencari dana tetapi juga tempat para pengusaha mencari dana segar untuk kelancaran bisnisnya. Terbukti pegadaian syariah di Indonesia mencatatkan pertumbuhan signifikan sebesar 42,7% secara tahunan dengan total *outstanding loan* (OSL) mencapai Rp 7,8 triliun. Kontribusi terbesar berasal dari gadai syariah atau *rahn*

\* Corresponding author: Khairatun Hisan

E-mail address: [khairahisan@iainlangsa.ac.id](mailto:khairahisan@iainlangsa.ac.id)

sebesar Rp 4,4 triliun tumbuh 139,7% secara tahunan. Pegadaian syariah telah menyalurkan pinjaman melalui produk *rahn* dengan nilai Rp 30,6 triliun (Puspaningtyas, 2020).

Keberadaan pegadaian syariah ini tidak terlepas dari tujuannya yakni untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat berupa kemudahan dalam penyaluran pembiayaan dan meminimalisir terjadinya ketidakadilan melalui praktik riba dan ketidakpastian. Sehingga diharapkan dapat menjadi jalan keluar bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana agar tidak jatuh ke tangan para rentenir yang bunganya relatif tinggi. Lembaga keuangan bank atau non bank yang bersifat formal dan beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Ketidakmampuan tersebut terutama dalam sisi penanggungungan resiko dan biaya operasi (Muhammad, 2004). Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan nasabah menghadapi lebih banyak produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga nasabah akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas *customer service* yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah. Karena nasabah yang kecewa akan bercerita kepada nasabah lainnya. Dampaknya, calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Pegadaian syariah sebagai salah satu badan usaha milik negara juga harus memiliki kinerja yang lebih baik. Jika sampai ada beberapa pegadaian syariah yang kurang baik dalam memberikan kualitas *customer service* kepada nasabahnya tidak menutup kemungkinan citra pegadaian syariah secara umum menjadi jelek. Situasi yang demikian tentunya akan sangat merugikan. Pelayanan yang kurang baik menyebabkan keengganan nasabah untuk terus menerus menjadi nasabah, mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang bisa memenuhi apa yang menjadi harapannya (Andespa, 2016).

Tugas pokok pegadaian adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas hukum gadai. Keputusan untuk menggunakan jasa tentunya didasarkan pada berbagai pertimbangan yaitu untuk memilih barang atau jasa yang memberikan nilai paling tinggi. Seharusnya dalam konteks seorang muslim yang akan melakukan aktivitas konsumsi kesehariannya, maka dalam memilih suatu barang atau jasa untuk dikonsumsi ia tidak hanya mempertimbangkan kepuasan fisiologi semata, namun juga mempertimbangkan nilai-nilai Islami. Hal ini dibuktikan dengan nasabah atau pun masyarakat yang tinggal di pedesaan yang masih awam dan kurangnya ilmu pengetahuan (Setiadi, 2003). Oleh karenanya, artikel ini akan membahas pengaruh kualitas *customer service*, kebutuhan nasabah dan citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang.

---

## 2. TINJAUAN TEORITIS

### Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah dan konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar gadai. Dalam menjalankan usahanya pegadaian tersebut memberikan pinjaman dengan adanya agunan atau jaminan dari masyarakat yang berguna singgah suatu saat nasabah tidak mampu membayar utangnya, maka pihak pegadaian boleh melakukan pelelangan atas barang tersebut dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah peminjam biasanya 3 hari sebelum diadakan pelelangan. Adapun perbedaan mendasar antara pegadaian syariah dengan konvensional adalah dalam pengenaan biayanya. Mardani (2013) menjelaskan bahwa pada konvensional memungut biaya dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda. Sedangkan pegadaian syariah tidak berbentuk bunga, tetapi berupa biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan dan penaksiran.

### Keputusan Penggunaan Jasa

Keputusan yakni suatu proses pengenalan kebutuhan, pencarian informasi dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yakni dalam hal ini keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak pada pegadaian syariah. Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang dan jasa. Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan nasabah yaitu: menganalisis kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian dan seleksi terhadap alternatif, keputusan untuk menggunakan jasa, dan perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa (Abdullah & Tantri, 2012). Indikator dari keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah menurut Fahmi (2013) yaitu : kepatuhan keagamaan, bisnis yang dijalankan dengan cara yang halal dan tidak ada unsur riba.

### Kualitas *Customer Service*

*Customer service* adalah aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pratransaksi dan pascatransaksi termasuk di antaranya nasabah, pada waktu nasabah menunggu di loket untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan sampai pada nasabah yang meninggalkan loket setelah mendapatkan pelayanan. Kualitas *customer service* yang

baik diukur oleh nasabah, sehingga nasabah tahu perusahaan yang memberikan pelayanan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah. Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk pegadaian. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Husein, 2000). Adapun yang menjadi indikator kualitas *customer service* berdasarkan Tjiptono dan Anastasia (2011) yakni: *Tangible* (Tampilan Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Compliance* (Kepatuhan)

### Kebutuhan Nasabah

Kebutuhan merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan nasabah untuk mempertahankan hidup serta untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan. Tingkat kebutuhan nasabah berbeda-beda. Penggunaan jasa oleh seorang nasabah terkait erat dengan tingkat ekonominya (pendapatan). Manusia berusaha memenuhi tingkat rendahnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Konsumen yang telah bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, maka kebutuhan lainnya yang lebih tinggi biasanya muncul, begitulah seterusnya (Sumarwan, 2003). Adapun yang menjadi indikator tingkat kebutuhan nasabah mengutip dari Nugroho (2003) adalah kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*), Rasa Aman (*Safety Needs*), sosial (*Social Needs* atau *Belonginess Needs*), ego (*Egoistic or Esteem Needs*) dan kebutuhan aktualisasi diri (*Need for Self-Actualization*).

### Citra Pegadaian Syariah

Citra merupakan representasi penilaian dari konsumen. Citra merupakan hal yang dipertimbangkan untuk mempengaruhi pikiran nasabah melalui dampak kombinasi dari iklan, *publik relation*, citra fisik, dari mulut ke mulut, dan pengalaman nyata. Sebelum terjadinya penggunaan terhadap sebuah jasa, sering kali seorang nasabah menerima informasi yang berkaitan dengan jasa dan lembaga yang menyediakan jasa tersebut. Informasi tersebut dapat berupa kesan nasabah yang telah melakukan penggunaan jasa yang sama terhadap citranya, atau berita yang disampaikan oleh pihak yang menyediakan jasa tersebut. Bagi sebagian orang, informasi tersebut kadangkala tidak mempengaruhi keputusan penggunaannya, tetapi bagi sebagian yang lain informasi tersebut menjadi hal yang sangat berharga untuk dipertimbangkan (Soemirat, 2016). Sedangkan yang menjadi indikator citra pegadaian syariah dalam penelitian ini adalah fasilitas fisik, pelayanan dan kualitas jasa (Rosadi, 2006).

### Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara yang kita amati untuk menguji kebenaran suatu teori. Adapun hipotesis

Ha<sub>1</sub> : Kualitas *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang.

Ha<sub>2</sub> : Tingkat kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang.

Ha<sub>3</sub> : Citra pegadaian syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang.

Ha<sub>4</sub> : Kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra pegadaian syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang.

---

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode studi kasus pada objek tertentu dimana hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini hanya berlaku pada perusahaan yang bersangkutan. Dilihat dari penelitian menurut tingkat eksplanasinya termasuk penelitian deskriptif (Subono, 2005). Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah unit Tualang Cut Aceh Tamiang. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan April 2020 sampai dengan selesai. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden

melalui jawaban pengisian kuisioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai yang terdiri dari kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra pegadaian syariah. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data dari buku, jurnal, artikel atau lainnya yang terkait dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket kepada 100 responden. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Keputusan Nasabah (Variabel Terikat)
- X1 = Kualitas *Customer Service* (Variabel Bebas)
- X2 = Kebutuhan Nasabah (Variabel Bebas)
- X3 = Citra Pegadaian Syariah (Variabel Bebas)
- a = Konstanta
- b1, b2, b3 = Koefisien Regresi
- e = *Error Term*

## 4. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Responden

Nasabah pegadaian syariah unit Tualang Cut yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden, terdiri dari 24 laki-laki dan 76 perempuan. Sebagian besar nasabah yang menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut berumur antara 27-32 tahun dengan jumlah sebanyak 26 orang. Sebagian besar responden yang menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah unit Tualang Cut bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 38 orang.

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini didapat  $r_{tabel}$  sebesar  $df=N-2=100-2=98$ ,  $r_{tabel}= 0,1966$ . Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini, yakni:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas <i>Customer Service</i> (X1)	x1.1	0,594	0,1966	Valid
	x1.2	0,726	0,1966	Valid
	x1.3	0,831	0,1966	Valid
	x1.4	0,769	0,1966	Valid
	x1.5	0,593	0,1966	Valid
	x1.6	0,831	0,1966	Valid
Tingkat Kebutuhan Nasabah (X2)	x2.1	0,553	0,1966	Valid
	x2.2	0,628	0,1966	Valid
	x2.3	0,678	0,1966	Valid
	x2.4	0,799	0,1966	Valid
	x2.5	0,666	0,1966	Valid
Citra Pegadaian Syariah (X3)	x3.1	0,743	0,1966	Valid
	x3.2	0,850	0,1966	Valid
	x3.3	0,819	0,1966	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	y.1	0,807	0,1966	Valid
	y.2	0,806	0,1966	Valid
	y.3	0,686	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa semua item pernyataan adalah valid, karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga semua butir pertanyaan pada instrumen (angket) variabel bersifat valid (layak) dan dapat dijadikan alat ukur dalam analisis berikutnya.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha Standar	Keterangan
Kualitas <i>Customer Service</i> (X1)	0,822	0,6	Reliabel
Tingkat Kebutuhan Nasabah (X2)	0,681	0,6	Reliabel
Citra Pegadaian Syariah (X3)	0,726	0,6	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,651	0,6	Reliabel

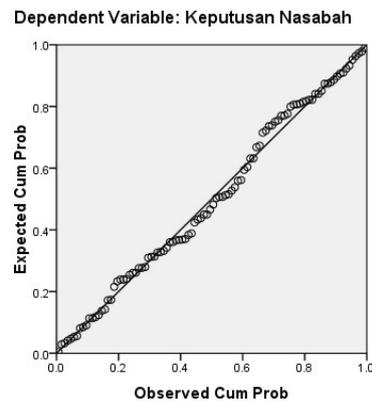
Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari semua variabel yang diteliti memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Sehingga dapat disimpulkan semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

## Uji Normalitas

**Gambar 1**  
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan data dalam penelitian berdistribusi normal dikarenakan titik-titik berada disekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

## Uji Multikolinearitas

**Tabel 3**  
Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Kualitas Customer Service	.831	.733	.580	.312	3.201
	Tingkat Kebutuhan Nasabah	.607	-.253	-.141	.315	3.175
	Citra Pegadaian Syariah	.090	-.005	-.003	.984	1.017

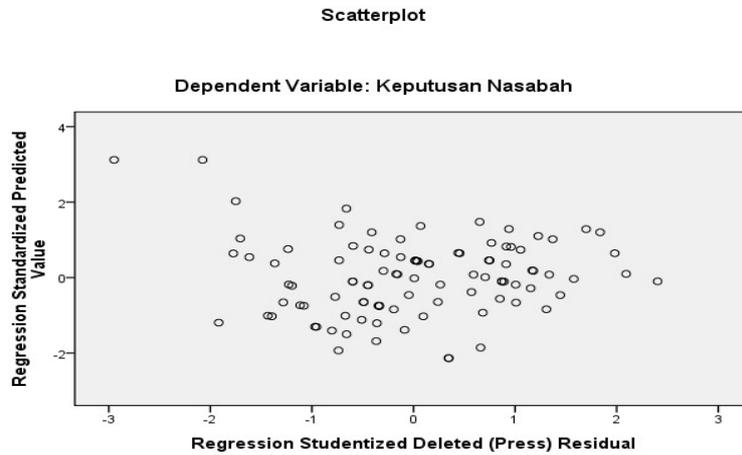
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 2  
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y yang berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Uji Autokorelasi

Tabel 4  
Hasil Uji Autokorelasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.710	78.287	3	96	.000	1.558

a. Predictors: (Constant), Citra Pegadaian Syariah, Tingkat Kebutuhan Nasabah, Kualitas Customer Service

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, terlihat nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,558 yang artinya bahwa nilai DW berada di antara -2 sampai +2 sehingga tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

Uji Regesi Linier Berganda

Tabel 5  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta	Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.476	.687		.113	2.839
	Kualitas Customer Service	.590	.056	1.038	.479	.701
	Tingkat Kebutuhan Nasabah	-.207	.081	-.251	-.367	-.046
	Citra Pegadaian Syariah	-.003	.055	-.003	-.112	.107

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta	Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.476	.687		.113	2.839
	Kualitas Customer Service	.590	.056	1.038	.479	.701
	Tingkat Kebutuhan Nasabah	-.207	.081	-.251	-.367	-.046
	Citra Pegadaian Syariah	-.003	.055	-.003	-.112	.107

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, maka dalam penelitian ini didapat model persamaan regresinya, sebagai berikut:

$$Y = 1,476 + 0,590X_1 + (-)0,207X_2 + (-)0,003X_3 + e$$

1. Konstanta sebesar 1,476, menyatakan bahwa jika informasi kualitas *customer service* (X<sub>1</sub>), kebutuhan nasabah (X<sub>2</sub>) dan citra pegadaian syariah (X<sub>3</sub>) bernilai tetap, maka keputusan nasabah (Y) pegadaian syariah unit Tualang Cut akan bernilai tetap sebesar 1,476.
2. Koefisien regresi kualitas *customer service* (X<sub>1</sub>) sebesar 0,590 berarti setiap peningkatan kualitas *customer service* 1 point, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,590 dengan anggapan variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi tingkat kebutuhan nasabah (X<sub>2</sub>) sebesar -0,207 berarti setiap peningkatan tingkat kebutuhan nasabah 1 point, akan menurunkan keputusan nasabah sebesar 0,207 dengan anggapan variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi citra pegadaian syariah sebesar -0,003 berarti setiap peningkatan citra pegadaian syariah 1 point, akan menurunkan keputusan nasabah sebesar 0,003 dengan anggapan variabel lain tetap.

#### Uji Hipotesis Uji t (parsial)

Tabel 6  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.476	.687		2.150	.034
	Kualitas Customer Service	.590	.056	1.038	10.553	.000
	Tingkat Kebutuhan Nasabah	-.207	.081	-.251	-2.560	.012
	Citra Pegadaian Syariah	-.003	.055	-.003	-.046	.963

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai sig. dari variabel kualitas *customer service* yakni 0,000 < 0,05 artinya bahwa variabel kualitas *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian H<sub>01</sub> ditolak dan H<sub>a1</sub> diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut.
2. Nilai sig. dari variabel tingkat kebutuhan nasabah yakni 0,012 < 0,05 artinya bahwa variabel tingkat kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian H<sub>02</sub> ditolak dan H<sub>a2</sub> diterima. Hal ini berarti semakin banyak tingkat kebutuhan nasabah maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan di pegadaian syariah semakin besar juga.
3. Nilai sig. dari variabel citra pegadaian syariah yakni 0,963 > 0,05 artinya bahwa variabel citra pegadaian syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian H<sub>03</sub> diterima dan H<sub>a3</sub> ditolak.

**Uji F (Simultan)**

**Tabel 7  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	437.912	3	145.971	78.287	.000 <sup>a</sup>
Residual	178.998	96	1.865		
Total	616.910	99			

a. Predictors: (Constant), Citra Pegadaian Syariah, Tingkat Kebutuhan Nasabah, Kualitas Customer Service

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas *customer service* (X1), tingkat kebutuhan nasabah (X2) dan citra pegadaian syariah (X3) bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah unit Tualang Cut.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 4.12  
Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.701	1.365

a. Predictors: (Constant), Citra Pegadaian Syariah, Tingkat Kebutuhan Nasabah, Kualitas Customer Service

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,701. Hal ini bahwa persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 70,1% sedangkan sisanya 29,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

**Pengaruh Kualitas *Customer Service* Terhadap Keputusan Nasabah Yang Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang**

Kualitas *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pegadaian syariah maka semakin banyak pula nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut. Hal ini sesuai dengan teori Rambat dalam bukunya yang mengatakan bahwa *customer service* bukan sekedar maksud melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Semakin berkualitas *customer service* semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk pegadaian. Hasil ini didukung oleh penelitian Feti (2017) dan Diah Susilowati (2020).

**Pengaruh Tingkat Kebutuhan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Yang Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang**

Kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang. Hal ini berarti semakin besar tingkat kebutuhan nasabah maka keputusan nasabah dalam menggunakan layanan di pegadaian syariah semakin besar juga. Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Etta Mamang, yang menyatakan bahwa kebutuhan mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan atau membelinya. Hasil ini didukung oleh penelitian Bondan Tejo (2017) dan Dimas Fauzie (2016).

### **Pengaruh Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Yang Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang**

Citra pegadaian syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang. Tidak semua orang dapat terpengaruh dengan sebuah citra dari suatu perusahaan. Tidak semua nasabah atau pelanggan menjadikan citra sebagai acuan untuk memutuskan menggunakan barang atau jasa di suatu perusahaan termasuk pegadaian, bank ataupun lembaga keuangan syariah lainnya. Hasil ini didukung oleh Fauziatul Hidayah (2018) dan Qamariah (2016).

### **Pengaruh Kualitas *Customer Service*, Tingkat Kebutuhan Nasabah dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Yang Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang**

Variabel kualitas *customer service* (X1), tingkat kebutuhan nasabah (X2) dan citra pegadaian syariah (X3) bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah unit Tualang Cut, Aceh Tamiang. Hasil ini didukung oleh penelitian Royhan Jamaan (2016), Dewi Silviana (2018), Feti R (2017), dan Bondan T (2017).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Variabel kualitas *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang (nilai sig. sebesar 0,000).
2. Variabel tingkat kebutuhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang (nilai sig. sebesar 0,012).
3. Variabel citra pegadaian syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang (nilai sig. sebesar 0,963).
4. Variabel kualitas *customer service*, tingkat kebutuhan nasabah dan citra pegadaian syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang Tualang Cut, Aceh Tamiang (nilai sig. sebesar 0,000).

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas maka yang menjadi saran-saran dan rekomendasi penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi pegadaian syariah diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu kualitas *customer service* dan terus mengembangkan inovasi produk-produknya dengan tetap berdasarkan pada nilai-nilai syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menambahkan atau mencari variabel independen lainnya diluar penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ali, Zainuddin. (2008). *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amirullah. (2002). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Gramedia Ilmu.
- Basyir, Ahmad Azhar. (1983). *Hukum Islam Tentang Riba, Utang-Piutang Gadai*. Bandung: Al-Maarif.
- Bimantoro, Bondan Tejo. (2017). *Pengaruh Kebutuhan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Skripsi: IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, Edisi III.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Fajar, Taufik. *Pegadaian Catat Kinerja Positif di Tengah Pandemi Covid-19*. Jakarta: Economy dalam <https://www.economy.okezone.com> Diakses pada 25 Agustus 2020.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20,00*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadijah, Siti. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Cabang Denpasar*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, No.1, Vol. 5.
- Hidayati, Fauziatul. (2018). *Determinan Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal. (2010). *Landasan Ijma' tentang Rahn*. Jakarta: Kencana.

- Jamaan, Royhan. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indah.
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Juliandi, Azuar dan Irfan. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Bisnis*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Karra, Muslimin. (2013). *Statistik Ekonomi*. Makassar: UIN Alaudin Makassar.
- Kementerian Agama RI. (2012). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: PT Sinergi Pustaka Indonesia.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Implementasi dan Kontrol, edisi ke-9 Jilid 1 (terjemahan: A.B Susanto)*. Jakarta: Salemba 4.
- Kuat, Ismanto. (2009). *Manajemen Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lupriyadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mamang, Eтта. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mardani. (2013). *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Prenamedia Grup.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia, Cet 1*, Jakarta: Kencana.
- Melissa. (2016). *Pengaruh Kebutuhan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Smartphone di Galeri Smartfren Manado*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Muflih, Muhammad. (2006). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Muhammad. (2004). *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Mulazid, Ade Sofyan. (2012). *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Kementerian Agama RI.
- Nasution, S. (2008). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Ningsih, Tri Surya. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah di Pegadaian Syariah Solo*. Skripsi: IAIN Salatiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Nurlatifa. (2016). *Analisis Pengaruh Informasi Gadai, Kualitas Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang*. Jurnal EBIS Vol.2 No.2 April 2016. Medan: UIN Sumatera Utara.
- Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1990 pasal 3 ayat 1a tentang Lembaga Gadai.
- Puspaningtyas, Lipa. *Per Mei 2019 Pegadaian Syariah Tumbuh 42,79%*, Jakarta: Syariah Ekonomi dalam <https://www.m.republika.com> Diakses pada 25 Agustus 2020.
- Rozalinda. (2015). *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rukmanasari, Feti. (2017). *Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Majapahit Semarang*. Skripsi: IAIN Salatiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Ruslan, Rosady. (2006). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Edisi Revisi, Cet 7. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistika Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Setiani. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- Sholichah, Dwi Nur. (2005). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara*. Skripsi: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yoyakarta.
- Silviana, Dewi. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Surabaya.
- Soemirat, Soleh. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sopiah dan Sangadji. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sudrajat, M. Subono. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratma. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Supriyadi, Ahmad. (2010). *Pegadaian Syariah*. Kudus: Fima Rodheta Bekerjasama dengan STAIN.
- Susilowati, Diah. (2020). *Pengaruh Produk Gadai, Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di Pegadaian Syariah Cab Sukharjo*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syafei, Rahmat. (1995). *Konsep Gadai; Ar-Rahn dalam Fikih Islam Antara Nilai Sosial dan Nilai Komersial dalam Huzaimah T. Yanggo, Problematika Hukum Islam Kontemporer III*. Jakarta: Lembaga Studi Islam dan Kemasyarakatan cet. II.
- Syagir, Syaikh Ahmad. (2014). *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir (Terj: Suharlan)*. Jakarta: Darus Sunnah.
- Tarigan, Azhar Akmal. (2013). *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam*. Medan: Wal Ashri Punlishing.

- Tim Dosen Ekonometrika dan Tim Asisten Praktikum. (2015). *Buku Pedoman Praktikum Ekonometrika*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2011). *Total Quality Management (TMQ)*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Ulinuha, Ahmad. (2010). *Pengaruh dan Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
- Umar, Husein. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Wiratma, Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.