

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Perusahaan

1. Sejarah PT Pegadaian

Sejarah pegadaian di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, pada masa pemerintahan VOC dengan didirikannya *Bank van Leening* yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Namun Usaha gadai tersebut hanya status pengelolaannya saja yang mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perubahan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Saat pemerintah Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda pada tahun 1811-1816, *Bank Van Leening* dibubarkan, dan kepada masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian dengan mendapat lisensi dari pemerintah di daerah setempat. Metode ini dikenal dengan *liecentie stelsel*. Dalam perjalanannya, metode tersebut banyak menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan masyarakat. Banyak pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang tidak saja membebani masyarakat, tapi juga dipandang kurang menguntungkan bagi pemerintahan yang berkuasa. Sehingga akhirnya metode *liecentie stelsel* diubah menjadi metode *pacth stelsel*, yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Ketika Pemerintahan Belanda berkuasa kembali, metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan. Namun menimbulkan dampak yang sama, di mana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan metode baru yang disebut dengan *cultur stelsel*, di mana kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat). Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca

perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga pada tahun 2011, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi menjadi negara dengan kekuatan ekonomi yang besar dibandingkan China. Sementara itu potensi industri halal dan keuangan syariah global diprediksi tembus US\$ 6,38 triliun di 2021. Total aset keuangan syariah Indonesia (tidak termasuk Saham Syariah) saat ini telah mencapai Rp1.133,23 triliun atau tumbuh 27 persen. Lebih tinggi dari pertumbuhan industri keuangan konvensional. Potensi industri halal dan keuangan syariah global diprediksi tembus di angka US\$ 6,38 triliun pada tahun 2021.

Pada tahun 2018 Direktur Utama PT Pegadaian Sunarso mengungkapkan akan segera mengkonversi seluruh Cabang beserta Unit Pegadaian yang ada di Pulau Madura, Jawa Timur dengan menganut sistem Pegadaian Syariah. Konversi tersebut dilakukan setelah PT Pegadaian menerima usulan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Ma'ruf Amin dan mengkaji usulan tersebut.

Setelah sukses mensosialisasikan program literasi keuangan berbasis syariah dan mendapat sambutan positif dari masyarakat setempat, PT Pegadaian secara resmi melakukan program konversi berupa pengalihan sistem Pegadaian konvensional ke Pegadaian Syariah salah satunya di Madura. Pada tanggal 1 Juli 2018 seluruh Pegadaian di Madura dikonversi menjadi syariah sehingga nanti pelayanan Pegadaian yang ada di Madura sebanyak 87 unit semuanya syariah, tidak ada yang konvensional. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh tim Pegadaian, motif nasabah datang ke Pegadaian yang selama ini lebih banyak motif benefit. Sedangkan di Madura seimbang antara motif benefit dan motif syar'i. Selain itu dari sisi religius hampir semua (99,4 persen) penduduk Madura beragama Islam.

Direktur Utama PT Pegadaian Sunarso bersama Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) KH Ma'ruf Amin melakukan kunjungan ke pesantren-pesantren di Jawa Timur termasuk pesantren di Madura. Saat itu, para santri dan kiai mengemukakan aspirasi mereka agar dapat difasilitasi layanan gadai syariah. KH Ma'ruf Amin juga menanyakan kemungkinan kantor Pegadaian di Madura bisa dikonversi menjadi syariah semua.

Acara peresmian ini dihadiri oleh Ketua Majelis Ulama Indonesia, K.H. Ma'ruf Amin, Ulama dan Dosen Pasca Sarjana Universitas Indonesia KH Chollil Nafis, Lc, Phd, Ketua MUI Jawa Timur KH Abdussomad Buchori, Pj Bupati Bangkalan I Gusti Ngurah Indra Setiabudi Ranuh serta ratusan ulama dan santriwan/santriwati dari berbagai pondok pesantren di Madura yang bertempat di

Kantor Pegadaian Cabang Bangkalan yang sekarang lebih dikenal sebagai Kantor Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan.

Dengan keberadaan Pegadaian Syariah, diharapkan bisa dijadikan sumber pembiayaan, menggantikan pembiayaan konvensional. Sebagai negara dengan mayoritas muslim, Indonesia sangat ketinggalan dalam penyerapan dana dari keuangan syariah. Dengan kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkat lebih besar lagi. Direktur PT Pegadaian memiliki fokus untuk terus mengembangkan Pegadaian Syariah. Apalagi, potensi keuangan syariah di Indonesia ini terbilang sangat besar. Meski, pada kenyataannya baru sekitar lima persen dari total penduduk Indonesia.

Maka dengan latar belakang diatas penulis sangat tertarik dengan dan mengambil Pegadaian Syariah menjadi tempat penelitian dimana tujuannya yakni untuk mengetahui lebih tentang operasional dan praktik-praktik ekonomi syariah yang dijalankan terlebih di era kompetisi serta era digitalisasi seperti saat ini.

2. Profil Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan.

Adapun profil objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Tampilan Depan Pegadaian CPS Bangkalan

Nama Perusahaan : PT Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan
Alamat Perusahaan : Jl. Ki Lemah Duwur No. 08 Bangkalan, Jawa Timur
Telepon : (031) 3095187
Email : cpp.bangkalan@pegadaian.co.id
Bidang usaha : Gadai dan Pembiayaan Mikro
Status Perusahaan : BUMN
Website : www.pegadaian.co.id

3. Logo Pegadaian



Gambar 4. 2 Logo Pegadaian

4. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi yang diterapkan oleh Pegadaian adalah sebagai berikut:

Visi : Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

Misi :

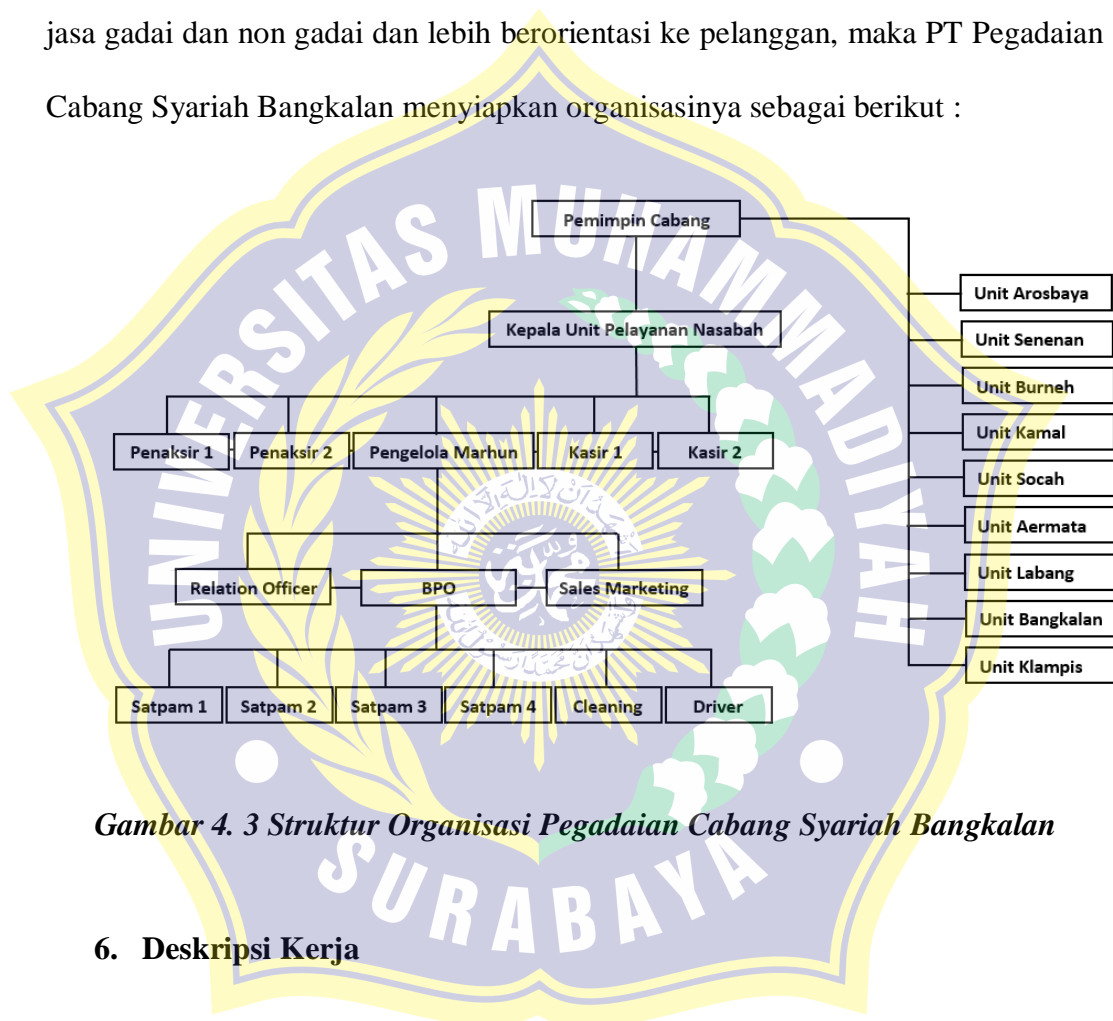
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis ini.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a. Bisnis Proses yang Lebih Sederhana dan Digital
 - b. Teknologi Informasi yang Handal dan Mutakhir
 - c. Praktek Manajemen Risiko yang Kokoh
 - d. SDM yang Profesional Berbudaya Kinerja Baik

5. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan

Struktur organisasi sebagai bagian dari manajemen yang diperlukan oleh perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik akan memudahkan para

karyawan maupun para pimpinan untuk mengetahui batas-batas tugas, wewenang, dan tanggung jawab, serta hubungan kerja tiap-tiap personil tersebut.

Struktur organisasi yang digunakan oleh Pegadaian berdasarkan prinsip organisasi lini dan staff. Sejalan dengan intensi Pegadaian untuk lebih fokus pada jasa gadai dan non gadai dan lebih berorientasi ke pelanggan, maka PT Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan menyiapkan organisasinya sebagai berikut :



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan

6. Deskripsi Kerja

Pegadaian adalah salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang industri gadai dan memiliki beberapa direktorat diantaranya: Direktorat Pemasaran dan Pengembangan Produk, Direktorat Jaringan, Operasi dan Penjualan, Direktorat Keuangan dan Perencanaan Strategis, Direktorat Teknologi Informasi dan Digital, Direktorat Sumber Daya Manusia, Direktorat Umum, SEVP Manajemen Risiko dan

SEVP *Transformation Office*. Dan untuk tingkat kantor cabang sendiri berada dibawah garis struktur organisasi Direktorat Jaringan, Operasi dan Penjualan dimana semua aktivitasnya selalu berhubungan dengan kegiatan operasional di kantor cabang dan unit pelayanan cabang.

Pada Pegadaian Kantor Cabang Syariah Bangkalan kegiatan operasionalnya dibagi menjadi beberapa bagian yakni Pemimpin Cabang, Kepala Unit Pelayanan Syariah, Pengelola Unit, Penaksir, Pengelola Agunan, Kasir, *Customer Relation Officer*, *Business Process Outsourcing* dan *Marketing Officer*. Dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

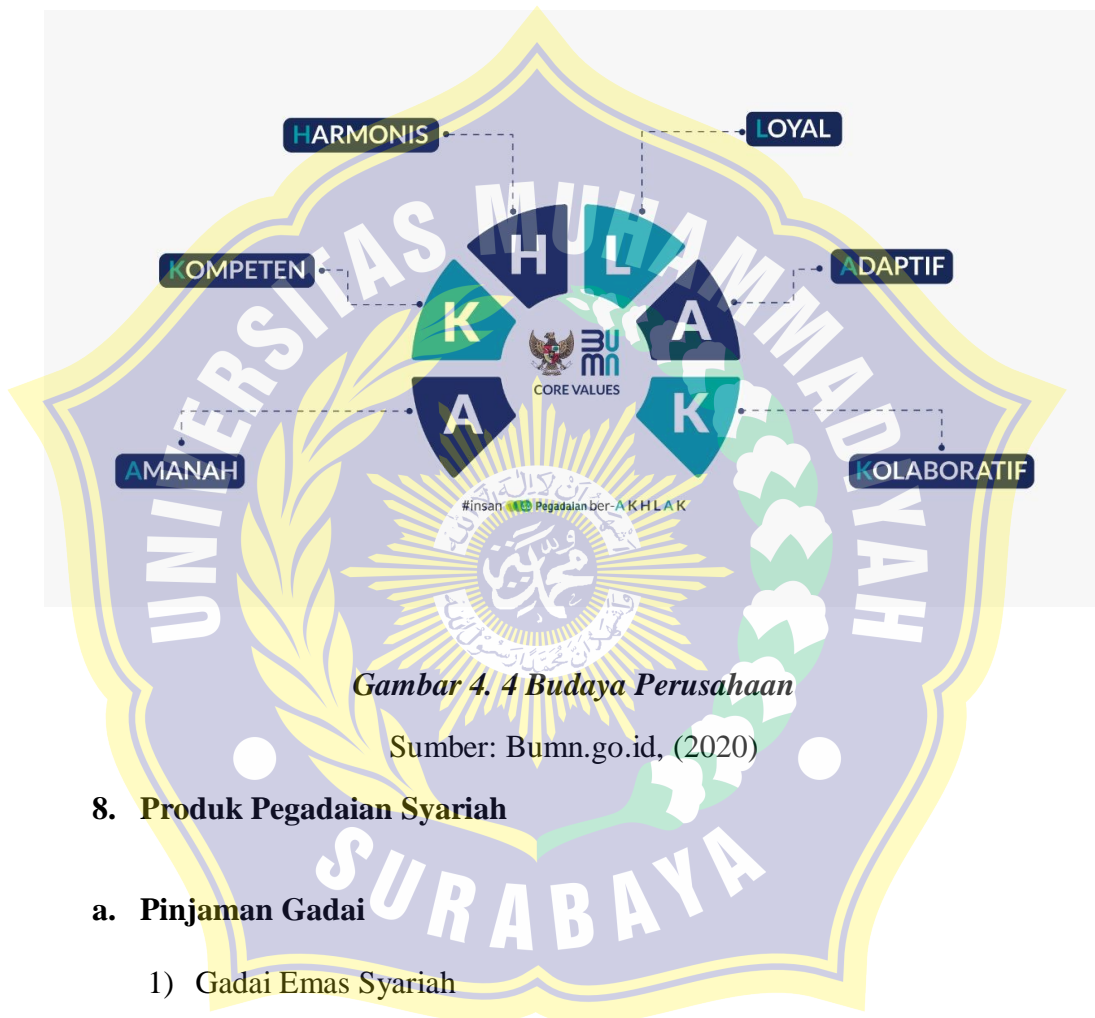
- a. Pemimpin Cabang berfungsi yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan kantor cabang.
- b. Kepala Unit Pelayanan Nasabah mempunyai tugas pengawasan terhadap uang taksiran barang jaminan, uang pinjaman gadai, pengelolaan gudang barang jaminan, dan usaha lain serta mewakili manajer cabang dalam mengelola cabang apabila manajer cabang berhalangan, agar pelaksanaan operasional berjalan lancar, efektif, dan efisien.
- c. Pengelola Unit berfungsi merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan kantor Unit.
- d. Penaksir bertugas menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka

mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

- e. Pengelola Agunan mempunyai fungsi sebagai petugas gudang dan penyimpanan barang jaminan. Dalam hal ini pengelola agunan memiliki tugas untuk melaksanakan penerimaan, penyimpanan, perawatan, pengeluaran, serta pemeriksaan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan.
- f. Kasir bertugas melakukan penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.
- g. *Customer Relationship Officer*, berperan untuk memastikan nasabah mendapatkan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah termasuk melakukan analisa kelayakan kredit bagi calon debitur.
- h. *Business Process Outsourcing*, berfungsi dan bertujuan pengisi atau pelengkap sebagai lawan dari fungsi *core business* (inti), dengan layanan yang bisa bersifat teknis atau nonteknis.
- i. *Marketing Marketing*, Mencari target konsumen dengan aktif, melakukan perekapan data dari hasil penjualan yang telah berhasil dilakukan, memberikan jaminan kepuasan kepada para konsumen dan menggaet pihak yang lain seperti mitra kerja dan melakukan penyusunan strategi lebih lanjut.

7. Budaya Perusahaan

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa AKHLAK yang terdiri dari: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.



Gambar 4. 4 Budaya Perusahaan

Sumber: Bumn.go.id, (2020)

8. Produk Pegadaian Syariah

a. Pinjaman Gadai

1) Gadai Emas Syariah

Gadai Emas Syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas (emas perhiasan, emas batangan) dan berlian yang terikat emas

2) Gadai Non Emas Syariah

Gadai Non Emas Syariah adalah produk Pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan berupa gawai, elektronik atau barang rumah tangga lainnya dengan proses yang mudah dan sesuai syariah.

3) Gadai Kendaraan

Gadai Kendaraan adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan kendaraan bermotor

4) Gadai Tabungan Emas

Gadai Tabungan Emas Syariah adalah pemberian pinjaman dengan sistem *rahn* (gadai) yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan titipan emas di Pegadaian

5) Gadai Angsuran Emas

Gadai Emas Angsuran Syariah adalah fitur produk Gadai Emas Syariah yang memberikan pinjaman dana sistem gadai menggunakan jaminan emas perhiasan, batangan, dan berlian yang terikat emas dengan prinsip syariah dan angsuran bulanan

6) Gadai Efek

Gadai efek merupakan layanan pemberian pinjaman dengan jangka waktu hingga 90 hari dengan jaminan berbentuk saham dan atau obligasi tanpa warkat (scriptless) yang tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia.

7) Pembiayaan Porsi Haji

Pegadaian Pembiayaan Haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau Tabungan Emas dan proses yang mudah serta aman

8) Pembiayaan Wisata Religi

Arrum Safar adalah produk penyaluran pinjaman untuk perjalanan ibadah umroh dengan jaminan barang berharga, menggunakan pola angsuran berlandaskan prinsip-prinsip syariat islam.

b. Pinjaman Non Gadai

1) Pinjaman Usaha Syariah

Pinjaman Usaha Syariah adalah pinjaman dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia menggunakan jaminan BPKB kendaraan bermotor

2) Pinjaman Serbaguna

Pinjaman Serba Guna adalah kredit yang diberikan kepada karyawan dan non karyawan untuk keperluan konsumtif dengan agunan BPKB kendaraan bermotor

3) Cicil Kendaraan

Pegadaian Cicil Kendaraan adalah pemberian pinjaman dengan prinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun second

4) Cicil Emas

Pegadaian Cicil Emas adalah layanan pembiayaan emas batangan kepada masyarakat secara cicilan. Cicil Emas dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti dana pendidikan, ibadah haji dan lainnya

5) Cicil Emas Arisan

Cicil Emas Arisan adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi fluktuasi harga emas.

6) Cicil Emasku

Pegadaian Cicil EmasKu adalah produk pembiayaan emas batangan yang di tujukan untuk seluruh masyarakat yang ingin berinvestasi emas, sekaligus mendapatkan benefit tambahan berupa asuransi perlindungan diri

7) Gadai Sertifikat

Pegadaian Gadai Sertifikat adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB

8) Pegadaian KUR Syariah

Pegadaian KUR Syariah adalah fasilitas pinjaman kepada *Rahin* (Nasabah) yang memiliki usaha produktif untuk pengembangan usahanya dalam jangka waktu tertentu berdasarkan akad *Rahn* (Gadai Syariah).

c. Layanan Jasa

1) Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk Tabungan Emas Pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

2) Jasa Kirim dan Terima Uang

Pegadaian Jasa Pengiriman Uang, layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa Perusahaan Remitansi berskala internasional

3) Jasa Pembayaran Online

Pegadaian Jasa Pembayaran Online merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

4) Jasa Sertifikasi

Jasa Sertifikasi adalah jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia, emas dan perhiasan lainnya yang dilakukan oleh gemologis di laboratorium gemologi untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik, penjual maupun pembeli. Jasa Sertifikasi menyediakan layanan profesional untuk sertifikasi batu mulia dengan tenaga gemologis andal bersertifikat internasional dengan didukung

peralatan yang modern, canggih dan mumpuni untuk menghasilkan pengujian yang presisi dan komprehensif.

5) Jasa Taksiran

Pegadaian Jasa Taksiran adalah layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebingungan atas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya

6) Jasa Titipan

Pegadaian Jasa Titipan adalah layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor. Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah sendiri saat akan keluar kota atau luar negeri, melaksanakan ibadah haji, sekolah diluar negeri, dan kepentingan lainnya. Percayakan barang berharga milik Anda untuk dititipkan di Pegadaian karena keamanan menjadi prioritas kami.

7) *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box merupakan jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan barang dan surat berharga terjamin ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Subjek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Kuisisioner dalam penelitian ini dibagikan ke 30 responden pertama untuk di uji instrumen dan 149 responden selanjutnya dalam kurun waktu satu empat hari, seluruh responden yang memenuhi kriteria sampel yaitu sebanyak 135 responden. Kuesioner berisi 20 butir pertanyaan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan untuk variabel *tangible* (X1), 3 butir pertanyaan untuk variabel *responsiveness* (X2), 3 butir pertanyaan untuk variabel *reliability* (X3), 5 butir pertanyaan untuk variabel *assurance* (X4), 3 butir pertanyaan untuk variabel *empathy* (X5), dan 3 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah (Y). Gambaran umum subjek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan.

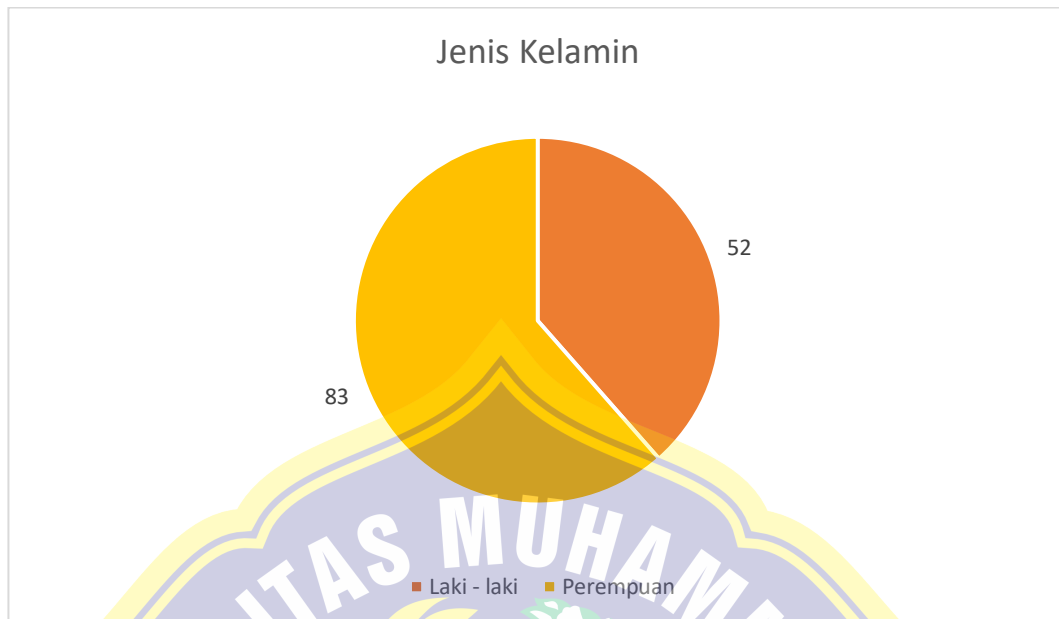
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	38.5	38.5	38.5
	Perempuan	83	61.5	61.5	100.0
Total		135	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer, (2023)



Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.2 diperoleh informasi bahwa responden Laki-laki sebanyak 52 orang atau 38,5% dan responden Perempuan sebanyak 83 orang atau 61,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan didominasi oleh nasabah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 83 orang atau 61,5%.

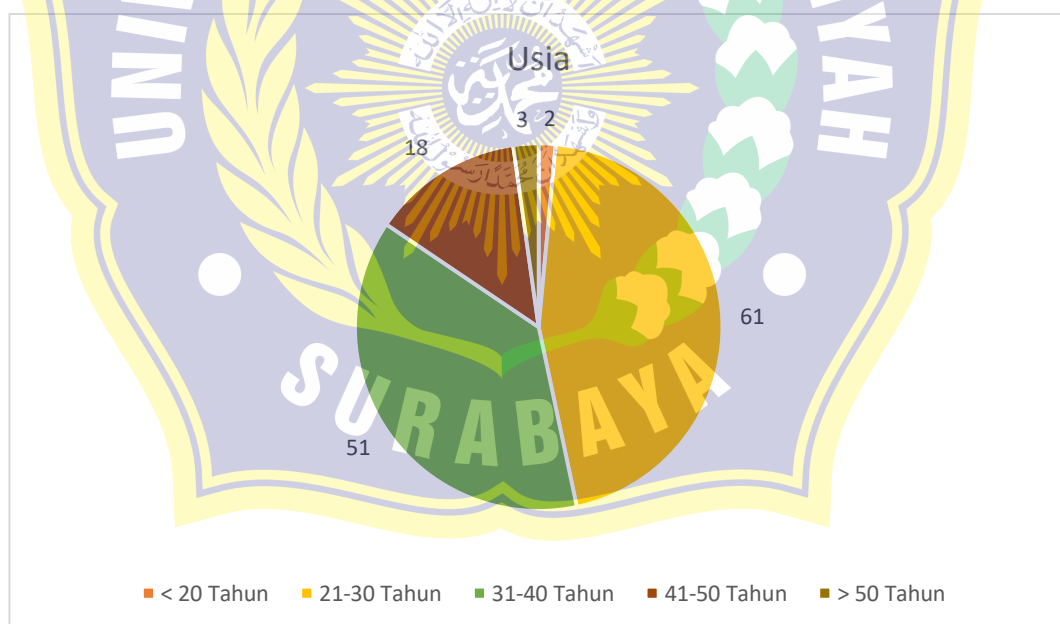
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	2	1.5	1.5	1.5
	21-30 Tahun	61	45.2	45.2	46.7
	31-40 Tahun	51	37.8	37.8	84.4
	41-50 Tahun	18	13.3	13.3	97.8
	> 50 Tahun	3	2.2	2.2	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)



Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Tabel 4.3 diperoleh informasi bahwa responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 2 responden (1.5%), responden yang berusia 21 – 30 tahun

sebanyak 61 responden (45,2%), responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 51 responden (37,8%), responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 18 responden (13,3%), dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 3 responden (2,2%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan didominasi oleh nasabah yang berusia 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 61 responden atau 45,2%.

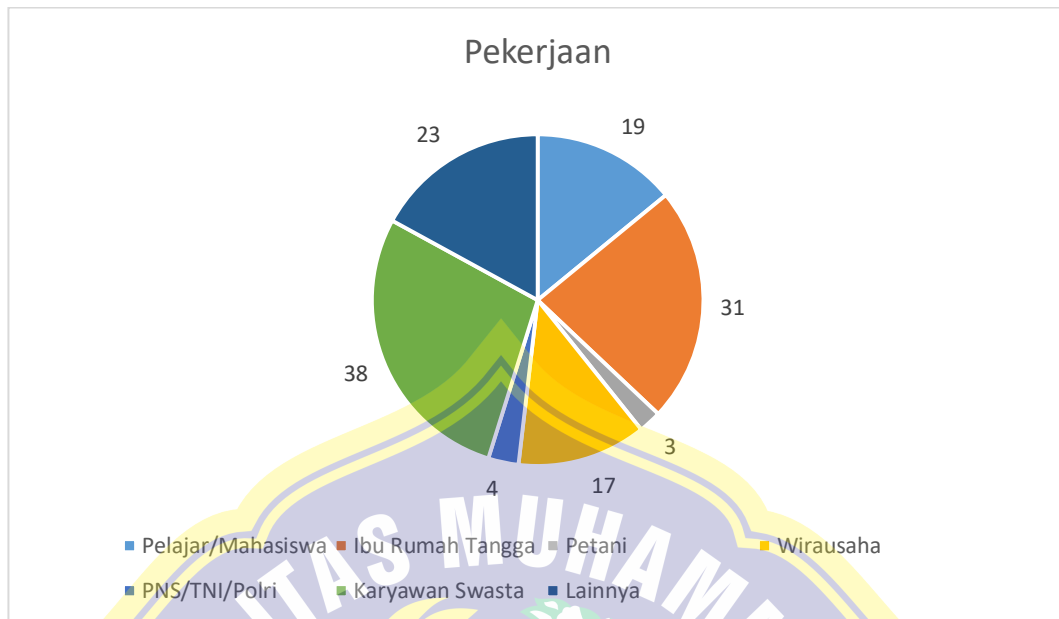
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	19	14.1	14.1	14.1
	Ibu Rumah Tangga	31	23.0	23.0	37.0
	Petani	3	2.2	2.2	39.3
	Wirausaha	17	12.6	12.6	51.9
	PNS/TNI/Polri	4	3.0	3.0	54.8
	Karyawan Swasta	38	28.1	28.1	83.0
	Lainnya	23	17.0	17.0	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)



Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 19 responden (14,1%), responden yang memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 31 responden (23%), responden yang memiliki pekerjaan Petani sebanyak 3 responden (2,2%), responden yang memiliki pekerjaan Wirusaha sebanyak 17 responden (12,6%), responden yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 4 responden (3%), responden yang memiliki pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 38 responden (28,1%), dan responden yang pekerjaannya lainnya atau tidak diketahui sebanyak 23 responden (17%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan didominasi oleh nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta yaitu sebanyak 38 responden (28,1%).

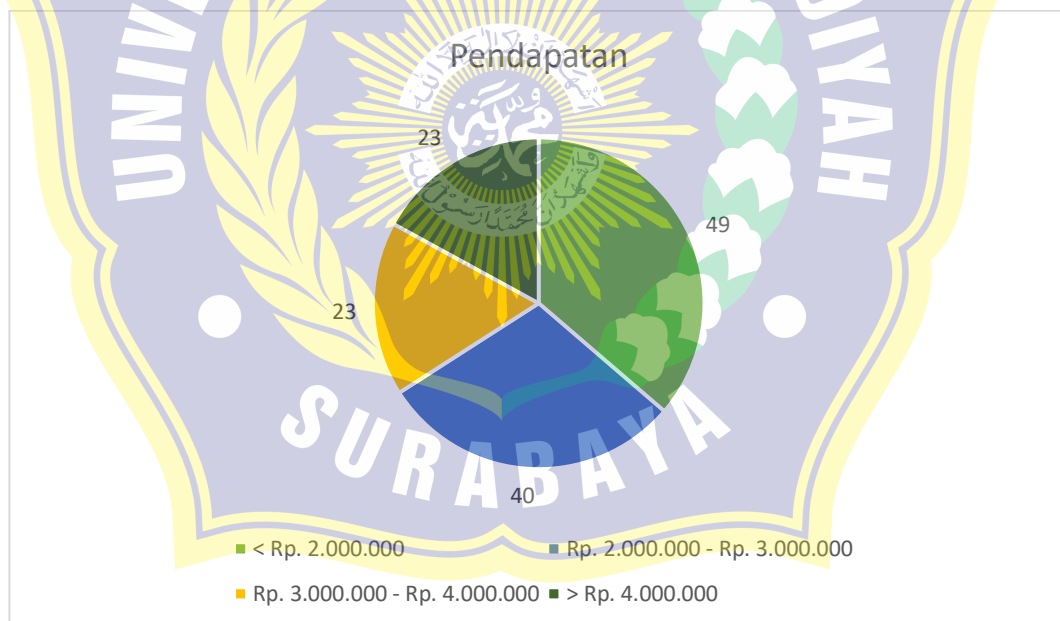
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.4 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan

		Pendapatan		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	49	36.3	36.3	36.3
	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	40	29.6	29.6	65.9
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	23	17.0	17.0	83.0
	> Rp. 4.000.000	23	17.0	17.0	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)



Gambar 4. 8 Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pendapatan perbulan < Rp. 2.000.000 sebanyak 49 responden (36,3%), responden

yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000 sebanyak 40 responden (29,6%), responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000 sebanyak 23 responden (17%), responden yang memiliki pendapatan perbulan > Rp. 4.000.000 sebanyak 23 responden (17%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan didominasi oleh nasabah yang memiliki pendapatan perbulan < Rp. 2.000.000 yaitu sebanyak 49 responden (36,3%).

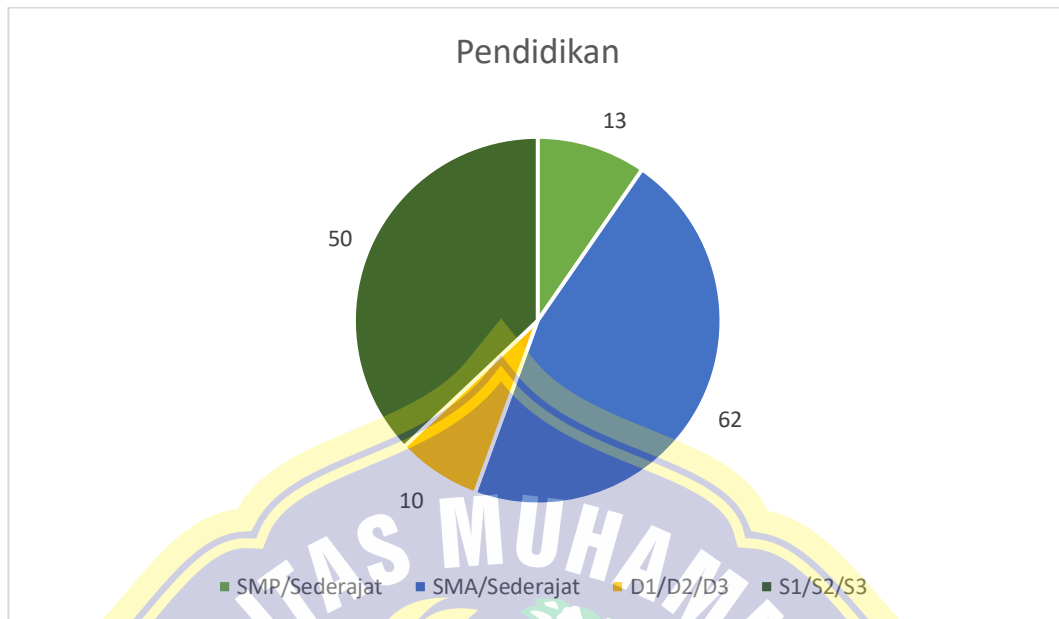
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.5 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/Sederajat	13	9.6	9.6	9.6
	SMA/Sederajat	62	45.9	45.9	55.6
	D1/D2/D3	10	7.4	7.4	63.0
	S1/S2/S3	50	37.0	37.0	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)



Gambar 4. 9 Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMP/Sederajat sebanyak 13 responden (9,6%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/Sederajat sebanyak 62 responden (45,9%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat D1/D2/D3 sebanyak 10 responden (7,4%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat S1/S2/S3 sebanyak 50 responden (37%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan didominasi oleh nasabah yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 62 responden (45,9%).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh menggunakan skor mulai angka 1 sampai 4 (skala likert) yang dipakai untuk mengukur atau melihat tanggapan responden terhadap variabel *tangible* (X1), *responsiveness* (X2), *reliability* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) dan kepuasan nasabah (Y).

a. Deskripsi Variabel *Tangible*

Tanggapan responden terhadap variabel *Tangible* dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel *Tangible*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	<i>Tangible</i>										
1	X1.1	6	4.4	30	22.2	46	34.1	53	39.3	3,08	100%
2	X1.2	9	6.7	28	20.7	54	40.0	44	32.6	2,98	100%
3	X1.3	5	3.7	18	13.3	54	40.0	58	43.0	3,22	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X1.3 senilai 3,22 dengan pernyataan “Tampilan outlet Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bersih dan rapi”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X1.2 senilai 2,98 dengan pertanyaan “Harga *barbershop* “Perlengkapan pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan moderen dan berkualitas”. Sebagian besar responden memberi

tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel *Tangible*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *tangible*/bukti fisik Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan sesuai dengan harapan nasabah.

b. Deskripsi Variabel *Responsiveness*

Tanggapan responden terhadap variabel *Responsiveness* dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel *Responsiveness*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	<i>Responsiveness</i>										
1	X2.1	8	5.9	22	16.3	59	43.7	46	34.1	3,05	100%
2	X2.2	9	6.7	28	20.7	70	51.9	28	20.7	2,86	100%
3	X2.3	12	8.9	16	11.9	67	49.6	40	29.6	3,00	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X2.1 senilai 3,05 dengan pernyataan “Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan informasi yang tepat dan mudah diterima nasabah”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X2.2 senilai 2,86 dengan pertanyaan “Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel *responsiveness*. Hal tersebut

menunjukkan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

c. Deskripsi Variabel *Reliability*

Tanggapan responden terhadap variabel *Reliability* dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel *Reliability*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	<i>Reliability</i>										
1	X3.1	6	4.4	19	14.1	60	44.4	50	37.0	3,14	100%
2	X3.2	12	8.9	22	16.3	43	31.9	58	43.0	3,08	100%
3	X3.3	9	6.7	20	14.8	56	41.5	50	37.0	3,08	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X3.1 senilai 3,14 dengan pernyataan “Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan tepat waktu”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X3.2 senilai 2,04 dengan pertanyaan “Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan sama kepada semua nasabah”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel *reliability*. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

d. Deskripsi Variabel Assurance

Tanggapan responden terhadap variabel Assurance dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Assurance

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	Assurance										
1	X4.1	14	10.4	28	20.7	43	31.9	50	37.0	2,95	100%
2	X4.2	9	6.7	29	21.5	60	44.4	37	27.4	2,92	100%
3	X4.3	15	11.1	25	18.5	48	35.6	47	34.8	2,94	100%
4	X4.4	5	3.7	24	17.8	64	47.4	42	31.1	3,05	100%
5	X4.5	10	7.4	21	15.6	51	37.8	53	39.3	3,08	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X4.5 senilai 3,08 dengan pernyataan “Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bersikap baik terhadap nasabah”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X4.2 senilai 2,92 dengan pertanyaan “Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai harapan nasabah”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel assurance. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki kejujuran dalam memberikan pelayanan dan nasabah memiliki kepercayaan terhadap Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

e. Deskripsi Variabel *Empathy*

Tanggapan responden terhadap variabel *Empathy* dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel *Empathy*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	<i>Empathy</i>										
1	X5.1	10	7.4	19	14.1	66	48.9	40	29.6	3,00	100%
2	X5.2	11	8.1	19	14.1	60	44.4	45	33.3	3,02	100%
3	X5.3	3	2.2	15	11.1	63	46.7	54	40.0	3,24	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X5.3 senilai 3,24 dengan pernyataan “Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki hubungan baik dengan nasabah”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X5.1 senilai 3,00 dengan pertanyaan “Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan mengerti akan kebutuhan nasabah”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel *empathy*. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

f. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
Y	Kepuasan Nasabah										
1	Y.1	7	5.2	20	14.8	44	32.6	64	47.4	3,22	100%
2	Y.2	7	5.2	18	13.3	43	31.9	67	49.6	3,25	100%
3	Y.3	4	3.0	15	11.1	69	51.1	47	34.8	3,17	100%

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah Y.2 senilai 3,25 dengan pernyataan “Saya bersedia menggunakan kembali jasa Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah Y.3 senilai 3,17 dengan pertanyaan “Saya akan merekomendasikan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan kepada orang lain di sekitar saya”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel kepuasan nasabah. Hal tersebut menunjukan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

C. Uji Instrumen

Sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi linier berganda, data akan diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan 30 responden pertama. Hal tersebut bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan dan mengukur apa yang ingin diukur (*validitas*) dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya secara konsisten (*reliabilitas*).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden dan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2017).

Adapun hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1	Tangible (X1)	X1.1	0.708	0,3	0,000	Valid
2		X1.2	0.704	0,3	0,000	Valid

3		X1.3	0.713	0,3	0,000	Valid
4	<i>Responsivness (X2)</i>	X2.1	0.855	0,3	0,000	Valid
5		X2.2	0.786	0,3	0,000	Valid
6		X2.3	0.718	0,3	0,000	Valid
7	<i>Reliability (X3)</i>	X3.1	0.698	0,3	0,000	Valid
8		X3.2	0.821	0,3	0,000	Valid
9		X3.3	0.723	0,3	0,000	Valid
10	<i>Assurance (X4)</i>	X4.1	0.716	0,3	0,000	Valid
11		X4.2	0.696	0,3	0,000	Valid
12		X4.3	0.784	0,3	0,000	Valid
13		X4.4	0.549	0,3	0,002	Valid
14		X4.5	0.744	0,3	0,000	Valid
15	<i>Empathy (X5)</i>	X5.1	0.755	0,3	0,000	Valid
16		X5.2	0.789	0,3	0,000	Valid
17		X5.3	0.372	0,3	0,043	Valid
18	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.738	0,3	0,000	Valid
19		Y.2	0.729	0,3	0,000	Valid
20		Y.3	0.778	0,3	0,000	Valid

Sumber : Data Primer, (2023)

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan nilai R hitung dari masing-masing variabel > R Tabel 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat alat pengumpul data yang digunakan. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha (α). Statistik alpha cronbach menghitung konsistensi internal

berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilford, Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki statistik alpha cronbach 0,70 dan syarat nilai cukup sekurang-kurangnya 0,50.

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Reabilitas	Keterangan
1	<i>Tangible (X1)</i>	0.778	0,7	Reliabel
2	<i>Responsivness (X2)</i>	0.820	0,7	Reliabel
3	<i>Reliability (X3)</i>	0.798	0,7	Reliabel
4	<i>Assurance (X4)</i>	0.776	0,7	Reliabel
5	<i>Empathy (X5)</i>	0.743	0,7	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0.800	0,7	Reliabel

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan tabel di atas nilai cronbach's alpha (α) pada semua variabel lebih besar dari standar reliabilitas (0,7) sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan pada variabel *Tangible (X1)*, *Responsiveness (X2)*, *Reliability (X3)*, *Assurance (X4)*, *Empathy (X5)* dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan dapat dipercaya (*reliabel*) sebagai alat ukur variabel penelitian dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya.

D. Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

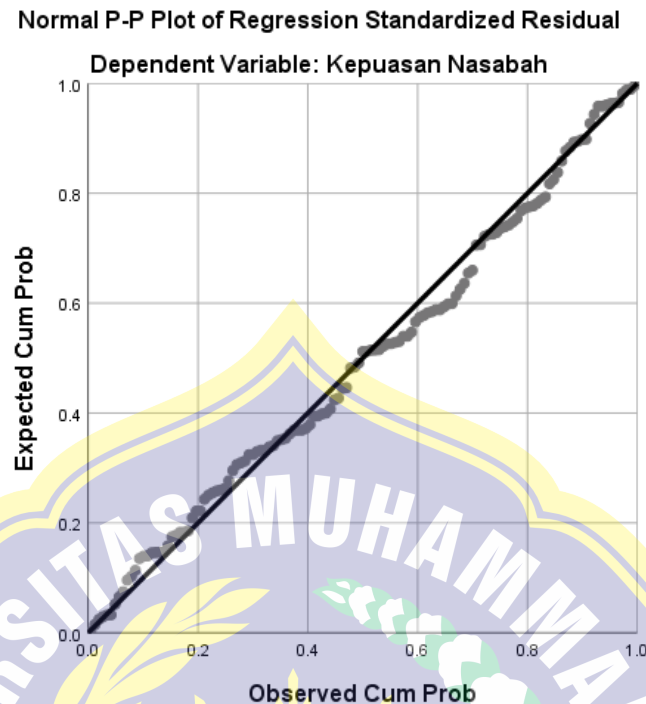
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji distribusi sampel penelitian apakah normal atau tidak. Data dinyatakan memiliki distribusi normal jika nilai *Asymptotic Significance* $> 0,05$, sedangkan pada uji PP plot standar mendekati garis diagonal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov dan uji PP plot :

Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		.135
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17623689
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.042
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Output SPSS, (2023)



Gambar 4. 10 Uji Normalitas PP Plot

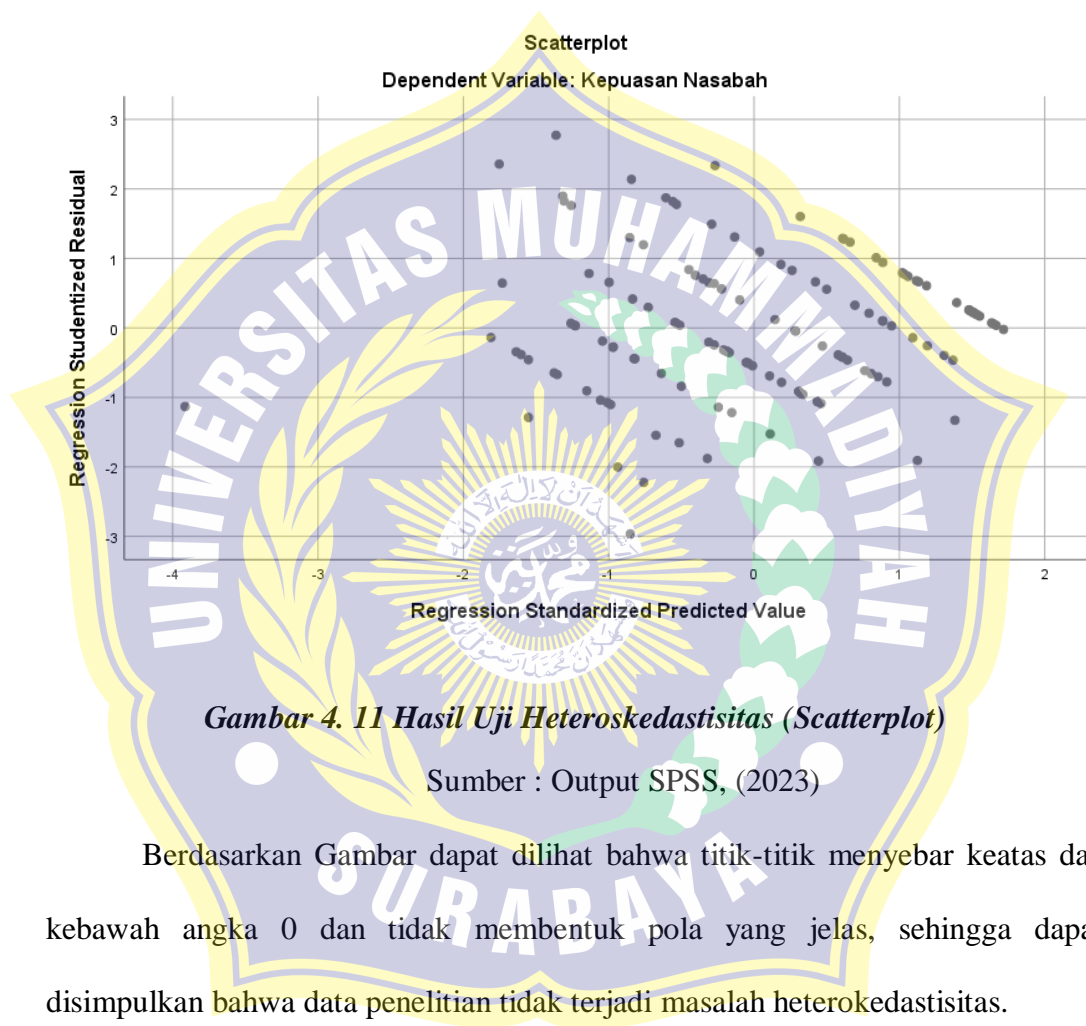
Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Tabel uji normalitas dengan menggunakan metode kolmogorov smirnov dapat dilihat nilai *Asymptotic Significance* yakni $0,2 > 0,05$. Dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Sedangkan berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya dalam sebuah model regresi. Untuk dapat mendeteksi terjadinya masalah

heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat dengan residual error. Jika titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar keatas dan kebawah angka 0 dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan korelasi antar variabel bebas (*independent*). Salah satu cara untuk dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi

dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka hasilnya tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.459	2.177
	Responsiveness	.606	1.650
	Reliability	.553	1.808
	Assurance	.596	1.679
	Empathy	.523	1.911

Sumber : Output SPSS, (2023)

Pada Tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel $> 0,1$ dan nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas mempunyai nilai < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi atau tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel independent dalam regresi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas *Tangible* (X1), *Responsiveness* (X2), *Reliability* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) terhadap

variabel terikat Keputusan Nasabah (Y). Proses perhitungan menggunakan program SPSS, sehingga dihasilkan persamaan linier seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.613	.715		2.256	.026
	Tangible	.229	.077	.252	2.990	.003
	Responsiveness	.035	.079	.033	.446	.656
	Reliability	.205	.073	.217	2.825	.005
	Assurance	.011	.054	.015	.196	.845
	Empathy	.381	.079	.383	4.846	.000

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Tabel maka persamaan regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,613 + 0,229X_1 + 0,035X_2 + 0,205X_3 + 0,011X_4 + 0,381X_5 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1,613. Hal tersebut berarti apabila variabel bebas *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* adalah bernilai konstan, maka besarnya variabel terikat yaitu kepuasan nasabah adalah sebesar 1,613 satuan.

2. *Tangible* (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,229. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien *tangible* (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila *tangible* bertambah satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,229 satuan. Artinya semakin tinggi nilai *tangible* maka semakin tinggi nilai kepuasan nasabah.
3. *Responsiveness* (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,035. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien *responsiveness* (X2) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila *responsiveness* bertambah satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,035 satuan. Artinya semakin tinggi nilai *responsiveness* maka semakin tinggi nilai kepuasan nasabah.
4. *Reliability* (X3) memiliki nilai koefisien sebesar 0,205. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien *reliability* (X3) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila *reliability* bertambah satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,205 satuan. Artinya semakin tinggi nilai *reliability* maka semakin tinggi nilai kepuasan nasabah.
5. *Assurance* (X4) memiliki nilai koefisien sebesar 0,011. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien *assurance* (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila *assurance* bertambah satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,011 satuan.

Artinya semakin tinggi nilai *assurance* maka semakin tinggi nilai kepuasan nasabah.

6. *Empathy* (X5) memiliki nilai koefisien sebesar 0,381. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien *empathy* (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila *empathy* bertambah satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,381 satuan. Artinya semakin tinggi nilai *empathy* maka semakin tinggi nilai kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh positif atau searah dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

b. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.563	1.19882	2.094

Sumber : Output SPSS, (2023)

Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4. 18 Interval Koefisien Korelasi

Besar R	Interpretasi
Antara 0,80 sampai dengan 1.00	Sangat Kuat
Antara 0,60 sampai dengan 0.80	Kuat
Antara 0,40 sampai dengan 0.60	Cukup Kuat
Antara 0,20 sampai dengan 0.40	Rendah
Antara 0,10 sampai dengan 0.20	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (2018)

Hasil regresi berganda di atas didapatkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,761, hal tersebut menunjukkan bahwa antara variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan dalam kategori kuat. Adapun nilai koefisien determinasi (R²) didapatkan sebesar 0,579 atau sebesar 57,9%. Artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 57,9% sedangkan 42,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Dalam uji t menggunakan level of signifikan (α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikan $>$ 0,05
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika t hitung $>$ t tabel nilai signifikan $<$ 0,05

Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% maka nilai α pada penelitian ini sebesar 0,05, sehingga untuk melihat nilai t tabel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (\alpha ; 135 - k - 1) \\ &= (0,05 ; 135 - 5 - 1) \\ &= (0,05 ; 129) \end{aligned}$$

Jadi dengan nilai t sebesar 0,05 dan nilai df sebesar 129 maka dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1.97852.

Tabel 4. 19 Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.613	.715		2.256	.026
	Tangible	.229	.077	.252	2.990	.003
	Responsiveness	.035	.079	.033	.446	.656
	Reliability	.205	.073	.217	2.825	.005
	Assurance	.011	.054	.015	.196	.845
	Empathy	.381	.079	.383	4.846	.000

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan pada Tabel di atas, maka dapat diperoleh uji hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $2,990 > 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti *tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

2. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $<$ t tabel yakni $0,446 < 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,656 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti *responsiveness* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

3. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $2,825 > 1.97852$, dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa $H3$ diterima yang berarti *reliability* ($X3$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

4. Pengujian Hipotesis 4

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $<$ t tabel yakni $0,196 < 1.97852$, dan nilai signifikansi $0,845 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa $H4$ diterima yang berarti *assurance* ($X4$) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

5. Pengujian Hipotesis 5

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $4,846 > 1.97852$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa $H5$ diterima yang berarti *empathy* ($X5$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

b. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *tangible* ($X1$), *responsiveness* ($X2$), *reliability* ($X3$), *assurance* ($X4$) dan *empathy*

(X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Hasil uji F dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 20 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.932	5	50.986	35.477	.000 ^b
	Residual	185.393	129	1.437		
	Total	440.326	134			

Sumber : Output SPSS, (2023)

Nilai F hitung yang diperoleh dari tabel 4.19 sebesar 35,477 sedangkan nilai F tabel dari hasil $df = n - k$ ($k =$ jumlah variabel independen bebas, $n =$ jumlah responden) yakni $df = 135 - 5 = 130$ sehingga didapat F tabel sebesar 2,28. Dengan demikian nilai F hitung $35,477 > 2,28$ dengan tingkat signifikansi 0,000 karena tingkat signifikansi $<$ dari 0,05, maka H_0 diterima yang berarti *tangible* (X1), *responsiveness* (X2), *reliability* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

c. Uji Variabel Dominan

Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan di antara variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*, maka dapat dilihat nilai masing-masing variabel dari hasil berikut :

Tabel 4. 21 Hasil Uji Standardized Coefficients

Model		Coefficients ^a		
		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)		2.256	.026
	Tangible	.252	2.990	.003
	Responsiveness	.033	.446	.656
	Reliability	.217	2.825	.005
	Assurance	.015	.196	.845
	Empathy	.383	4.846	.000

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pada kolom *standardizer coefficients* dapat diketahui bahwa variabel *empathy* memiliki nilai 0,383 yang lebih besar dari pada variabel *tangible* (0,252), *responsiveness* (0,033), *reliability* (0,212), dan *assurance* (0,015) serta dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel *empathy* $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan adalah variabel *empathy*.

E. Pembahasan

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel yakni $2,990 > 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti *tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *tangible* yang terdiri dari fasilitas

fisik, perlengkapan, penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hal ini berarti nasabah puas terhadap pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan karena bukti fisik Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan sesuai dengan harapan nasabah, sesuai dengan hasil deskripsi variabel *tangible* bahwa pernyataan “Tampilan outlet Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bersih dan rapi” yang memiliki mean paling besar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendrayani, (2018) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Parang Tambung Makassar” menyatakan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Putri, (2019) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar”

2. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel yakni $0,446 < 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,656 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti *responsiveness* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *responsiveness* yang terdiri dari adanya penyampaian informasi yang jelas, ketepatan, penanganan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang

Bangkalan. Karakteristik bisnis Pegadaian berbeda dengan lembaga keuangan lain, nasabah cenderung membutuhkan Pegadaian untuk mencairkan dana dari aset yang dimiliki dalam waktu cepat, sehingga responsif atau tidak nasabah akan puas terhadap pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hal ini berarti nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan tidak menjadikan dimensi *Responsiveness* sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Pegadaian Syariah Bangkalan. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab *responsiveness* tidak mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novitawati et al., (2019) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” menyatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan Hanifa et al., (2019) yang berjudul Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Palembang.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $2,825 > 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti *reliability* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *reliability* yang terdiri dari ketepatan waktu, pemberian pelayanan yang sama, sifat simpatik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hal ini berarti nasabah puas terhadap pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan karena kemampuan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan baik dalam melayani nasabah, sesuai dengan hasil deskripsi variabel *reliability* bahwa pernyataan “Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan tepat waktu” yang memiliki mean paling besar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi et al., (2019) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja” menyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan Prastiwi, (2017) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)”.

4. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel yakni $0,196 < 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,845 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima yang berarti *assurance* (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Nasabah

Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan yang rata-rata masih berpendidikan SMA/Sederajat sehingga nasabah banyak yang belum memahami hak-hak sebagai nasabah dalam menerima pelayanan keamanan barang jaminan di Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hal ini berarti nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan tidak menjadikan dimensi *Assurance* sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Pegadaian Syariah Bangkalan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novitawati et al., (2019) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” menyatakan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan RakaRezky, (2021) yang berjudul “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank “x” (persero) tbk cabang malang dan dampaknya pada loyalitas pelanggan.”

5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $4,846 > 1,97852$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima yang berarti *empathy* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *empathy* yang terdiri dari Kemampuan dalam memberikan perhatian, Memiliki sistem yang mudah, Mampu membina hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah

Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Hal ini berarti nasabah puas terhadap pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan karena kepedulian dan perhatian karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan terhadap nasabah, sesuai dengan hasil deskripsi variabel *empathy* bahwa pernyataan “Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki hubungan baik dengan nasabah” yang memiliki mean paling besar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosita, (2020) yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Kalipancur” menyatakan bahwa variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan Marimin, (2018) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Surakarta”.

6. Variabel Paling Dominan Berpengaruh

Berdasarkan hasil analisis regresi pada kolom *standardizer coefficients* dapat diketahui bahwa variabel *empathy* memiliki nilai 0,383 yang lebih besar dari pada variabel *tangible* (0,252), *responsiveness* (0,033), *reliability* (0,212), dan *assurance* (0,015) maupun pada uji *t empathy* memiliki nilai 4.846 yang lebih besar dari pada variabel *tangible* (2.990), *responsiveness* (0.446), *reliability* (2.825), dan *assurance* (0.196) serta dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel *empathy* $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh

paling dominan terhadap variabel kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan adalah variabel *empathy*. Hal ini dikarenakan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan selalu memberikan masukan atau saran transaksional yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu karyawan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki hubungan baik dengan nasabah pada saat berada di kantor pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan maupun di luar pelayanan. Berdasarkan pengalaman peneliti yang menjadi salah satu karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan, karakteristik nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan cenderung suka dengan perbincangan diluar keperluan nasabah sehingga hal ini menciptakan emosional yang sangat kuat antara Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan dengan nasabah. Menjadikan hal ini salah satu pembeda dan hal yang sangat menarik antara Pegadaian dengan lembaga keuangan lainnya yang tidak selalu berbasis pada *Standart Operating Procedure* namun lebih kepada sistem pelayanan yang mengutamakan kepada keakraban atau kekeluargaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sapada, (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Magic Cell Oppo Store Parepare”, menyatakan bahwa variabel *empathy* merupakan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan dan Aprilaili, (2020) yang berjudul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Bidang Kemahasiswaan (Studi Kasus Mahasiswa S1 Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang)”