

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA MU'NAH
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS
DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Disusun Oleh:

**WINDI FEBRINA
4012019043**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2025**

PERSETUJUAN

Skripsi Beradui

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA MU'NAH
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS
DI PEGADAIAN SYARIAH KOTA KUALA SIMPANG**

Oleh

WINDELL BRINA
4017019043

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 01 November 2025

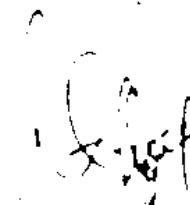
Pembimbing I



Iqbal Cla, S.E., M.Si

NIP. 19931208 202012 1 015

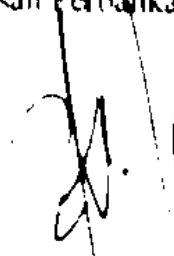
Pembimbing II



Munadiati, M.Sh

NIP. 19880517 202012 2 011

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Zefri Maulana M.Si

NIP. 19861001 201903 1 006

PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Mu’nah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang” an. Windi Febrina, NIM 4012019043 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 12 Februari 2026. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 12 Februari 2026

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua/Penguji I



Tajul Ula, S.E, M.Si

NIP. 19931208 202012 1 015

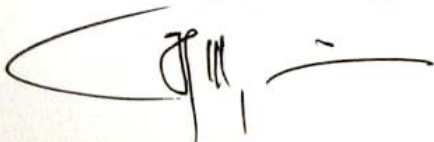
Sekretaris/Penguji II



Munadiati, M.Sh

NIP. 19880517 202012 2 011

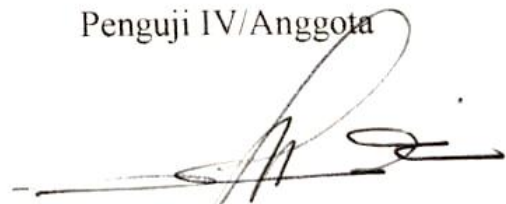
Penguji III/Anggota



Nurjannah, M.E

NIP. 19880626 201908 2 001

Penguji IV/Anggota



Nasruddin, M.Pd

NIP. 198309042025211002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, MA

NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Febrina
Nim : 4012019043
Tempat/Tgl. Lahir : Besitang, 23 februari 2001
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Metro Jaya, Desa Durian, Kecamatan
Rantau, Kabupaten Aceh Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan keliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 01 Januari 2026

Yang Menyatakan



WINDI FEBRINA
4012019043

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah yang menciptakan aku, dan Dialah yang memberi petunjuk kepadaku. Dan Dialah yang memberi makan dan minum kepadaku. Dan ketika aku sakit, Dialah yang menyembuhkanku. Dan Dialah yang akan menyebabkan aku mati dan kemudian menghidupkanku kembali. Dan aku berharap Dia akan mengampuni dosaku pada Hari Pembalasan.”.

(Q.S. Asy-Syu'ara : 78-82)

“My Mama always told me that miracles happen every day. Some people don't think so, but they do”.

Puji dan syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman serta kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya sembahkan untuk Bapak dan Ibu Tercinta yang tiada henti selalu memberikan do'a dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih untuk Bapak Ibu dan Adik yang telah memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan dan kesabaran yang tidak akan pernah tergantikan. Terima kasih untuk semua sahabat-sahabatku dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan motivasi dan menemani baik suka maupun duka untuk menyelesaikan skripsi ini

Terimakasih.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang. Hasil penelitian menemukan bahwa Nilai Taksiran berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,002 < 0,05$. Kemudian Biaya Mu'nah berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Berinvestasi, hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$. Selanjutnya Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$. Dan secara simultan Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah dan Pelayanan, diartikan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah, Pelayanan dan Keputusan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the appraised value, mu'nah fees, and service have a partial and simultaneous influence on people's decisions to use gold pawn financing services at Pegadaian Syariah in Kuala Simpang City. This study used a descriptive quantitative research method. The research location was Pegadaian Syariah in Kuala Simpang City. The results found that the appraised value significantly influenced people's decisions, as evidenced by a sig value smaller than 0.05 ($0.002 < 0.05$). Furthermore, mu'nah fees significantly influenced investment intention, as evidenced by a sig value smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Furthermore, service significantly influenced people's decisions, as evidenced by a sig value smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Simultaneously, the Estimated Value, Mu'nah Cost, and Service indicate that the independent variables significantly influence community decisions. This is evident from the sig. value of 0.000, which is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: *Estimated Value, Mu'nah Cost, Service, and Community Decisions.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkaikan salam kita hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada dalam naungan syafaatnya hingga akhir zaman nanti. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, dengan judul skripsi **“Determinasi Keputusan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang”**.

Dalam proses penulisan skripsi ini sampai dengan terselesaikannya, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Orang tua tercinta yaitu Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan do'a, dukungan, serta pengorbanan baik moral maupun material yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA Rektor IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Zefri Maulana, M.Si, selaku ketua jurusan perbankan syariah.

5. Bapak Tajul 'Ula, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Munadiati, M.Sh selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Friska Anggi Siregar, S.H., M.H selaku dosen penasehat akademik.
8. Segenap Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah S1 yang telah memberikan bekal teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
9. Dan tak lupa pula saya juga berterima kasih terhadap diri saya sendiri yang telah kuat untuk menjalani berbagai rintangan.

Atas semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT. Seiring doa semoga kiranya Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari sepenuhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Langsa, 01 Januari 2026
Yang Menyatakan

WINDI FEBRINA
4012019043

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Definisi Determinasi.....	12
1.7 Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1. Keputusan	16
2.1.1 Pengertian Keputusan.....	16
2.1.2 Pandangan Dalam Mengambil Keputusan	18
2.1.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	19
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Mengambil Keputusan.....	20
2.1.5 Indikator Keputusan	24
2.2. Nilai Taksiran	25
2.2.1 Pengertian Nilai Taksiran	25
2.2.2 Pedoman Dasar Nilai Taksiran	26
2.2.3 Indikator Nilai Taksiran	28
2.3. Biaya Mu'nah	29
2.3.1 Pengertian Biaya Mu'nah	29
2.3.2 Syarat dan Rukun Biaya Mu'nah	32
2.3.3 Indikator Biaya Mu'nah	33
2.4. Pelayanan.....	34
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	34
2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	35

2.4.3 Pentingnya Pelayanan.....	37
2.4.4 Indikator Pelayanan	38
2.5. Penelitian Terdahulu	39
2.6. Kerangka Pemikiran	43
2.7. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.4 Sumber Data Penelitian	48
3.5 Instrumen Penelitian	49
3.6 Definisi Operasional.....	49
3.7 Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang...	59
4.2. Gambaran Umum Responden.....	61
4.3. Uji Instrumen Penelitian	61
4.3.1. Uji Validitas.....	62
4.3.2. Uji Reabilitas	64
4.4. Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1. Uji Normalitas	64
4.4.2. Uji Multikolinearitas	67
4.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	67
4.4.4. Uji Autokorelasi	69
4.4.5 Uji Linearitas	70
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.7. Uji Hipotesis	73
4.8. Pembahasan	76
4.8.1. Pengaruh Nilai Taksiran (X_1) terhadap Keputusan Masyarakat (Y).....	76
4.8.2. Pengaruh Biaya Mu'nah (X_2) terhadap Keputusan Masyarakat (Y).....	78
4.8.3. Pengaruh Pelayanan (X_3) terhadap Keputusan Masyarakat (Y).....	80
4.8.4. Pengaruh Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2), Pelayanan (X_3) terhadap Keputusan Masyarakat (Y)	81
BAB V PENUTUP	84
5.1. Penutup	84
5.2. Kesimpulan	85

DAFTAR PUSTAKA	86
KUESIONER PENELITIAN	92
LAMPIRAN	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegadaian Syariah adalah salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pegadaian syariah mengalokasikan dana kepada masyarakat dengan cara pembiayaan. Landasan hukum berdirinya Pegadaian Syariah adalah PP Nomor 103 Tanggal 10 Nopember 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga keuangan seperti Bank Syariah, Asuransi Syariah, dan lain-lain. Disamping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.¹

Produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah ini memiliki karakteristik seperti, tidak menuntut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan yang pasti keuntungan diperoleh dari biaya jasa simpan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang bukan dari jumlah pinjaman. Hal inilah yang menjadi daya tarik dari Pegadaian Syariah guna menarik minat nasabahnya untuk menggunakan jasa

¹ Hadijah, S. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 2015, Vol.5, No, hal.52

layanan Pegadaian Syariah. PT. Pegadaian Syariah memiliki penawaran produk gadai atau *rahn*, dimana dalam Islam gadai ini diperbolehkan.²

Secara umum *Rahn* disebut juga gadai, yaitu kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara rahin dan murtahan. Pelaksanaan Rahn emas ini sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn emas, yang menyatakan bahwa rahn emas dibolehkan berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan Fatwa DSN-MUI tentang rahn, prinsip gadai emas syariah adalah prinsip gadai yang barang jaminan hutangnya dibatasi pada emas. Dengan demikian akad yang digunakan adalah akad gadai, hal ini bertujuan untuk mencegah spekulasi dengan menetapkan batas maksimal pinjaman dan frekuensi perpanjangan pembiayaan gadai emas. Pembiayaan gadai dapat membantu masyarakat yang membutuhkan dana dengan aman dan cepat, sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pembiayaan sesuai yang dibutuhkan.³

PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang menjadi salah satu cabang pegadaian syariah yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang berlokasi di Jl. Cut Nyak Dhien No.23, Kota Lintang, Kuala Simpang, Aceh Tamiang. PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang menyediakan berbagai produk seperti Rahn Emas, Arrum (BPKB, Emas dan Haji), Amanah, Mulia, Tabungan Emas dan KUR Syariah.

² Fitriani Purnama Sastra, "Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru", *Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau*. 2019, hal.1

³ Rahma, S. *Pengaruh Nilai Taksir, Jasa Titip, Promosi dan Prosedur Pencairan Terhadap Permintaan Gadai Emas*, 2021, hal.164.

Berikut jumlah nasabah yang menggunakan jasa *rahn* atau gadai pada tahun 2020-2024 pada PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Jasa Rahn
Di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	8.980
2021	10.309
2022	13.231
2023	14.679
2024	16.104

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, 2025

Berdasarkan tabel 1.1. di atas data jumlah nasabah yang menggunakan jasa *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, diketahui pada tahun 2020, tercatat jumlah nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang mencapai 8.980 orang. Kemudian pada tahun 2021 jumlah nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang mencapai 10.309 orang. Pada tahun 2022 jumlah nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang mencapai 13.231 orang. Pada tahun 2023 jumlah nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang mencapai 14.679 orang. Dan pada tahun 2024 jumlah nasabah di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang mencapai 16.104 orang. Dalam hal ini jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang dalam 5 tahun terakhir ini terus mengalami peningkatan.⁴

Peningkatan jumlah nasabah gadai emas ini terjadi salah satu faktornya yaitu karena kebutuhan masyarakat yang terus meningkat setiap harinya dan juga didorong dari sifat konsumtif masyarakat. Karena ada dorongan itu masyarakat

⁴ Hasil Observasi Awal, Karyawan Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.

mencari alternatif untuk mendapatkan pendanaan dengan mudah dan cepat yaitu dengan gadai emas. Keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas dipengaruhi oleh beberapa factor, seperti nilai taksiran, biaya mu'nah dan juga pelayanan yang diberikan.

Nilai taksir merupakan harga perkiraan yang akan menjadi patokan yang didasarkan pada harga jadi pasar dan peraturan yang berlaku pada waktu tertentu. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.⁵

Semakin besar nilai taksiran yang diberikan oleh pihak pegadaian terhadap terhadap emas/perhiasan yang dijadikan jaminan, maka akan semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh nasabah, begitu juga sebaliknya. Nilai taksiran yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang dapat dikatakan cukup tinggi dan baik, hal ini akan menjadi pertimbangan untuk para nasabah menggadai emas/perhiasan. Menurut hasil observasi awal kepada salah satu karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, Nilai taksiran yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang sudah sesuai, namun para nasabah masih ada yang merasat tidak puas dan merasa nilai taksiran yang diberikan kurang tinggi.⁶

Hal tersebut sama halnya dengan yang disampaikan oleh selaku nasabah yang melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, beliau mengatakan bahwa :

⁵ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2018), hal.70-71.

⁶ Hasil Observasi Awal, Karyawan Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.

“Menurut saya, nilai taksiran yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Kuala Simping pada gadai emas kurang tinggi dan dengan nilai taksiran yang diberikan saya merasa kurang puas sebab tidak sesuai dengan harapan saya”.⁷

Adapun nilai taksiran di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simping yaitu sebagai berikut:⁸

Tabel 1.2
Nilai Taksiran di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simping

Jenis	Gram	Nilai Taksiram
Emas Batangan atau Antam	1 Gram	Rp.1.110.000
	2 Gram	Rp.2.220.000
	3 Gram	Rp.3.330.000
Perhiasan	1 Gram	Rp.1.060.000
	2 Gram	Rp.2.120.000
	3 Gram	Rp.3.180.000

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simping

Dari table 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa nilai taksiran untuk emas batangan dengan perhiasan berbeda. Untuk jenis emas batangan atau atas setiap 1 gram, nilai taksirannya yaitu Rp.1.110.000, 2 gram Rp.2.220.000 dan gram Rp.3.330.000. Sedangkan untuk jenis perhiasan nilai taksiran untuk 1 gram yaitu Rp.1.060.000, 2 gram Rp.2.120.000 dan 3 gram Rp.3.180.000.

Gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal akad. Pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang di bebankan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih pembiayaan yang diinginkan. Dalam menggadai barang di Pegadaian Syariah

⁷Hasil Observasi Awal, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simping, 29 Agustus 2024.

⁸Hasil Observasi Awal, Karyawan Pegadaian cabang Kuala Simping, 29 Agustus 2024.

Cabang Kuala Simpang, seseorang akan dikenakan biaya awal yaitu biaya *mu'nah* (biaya pemeliharaan) dan juga biaya administrasi. Semakin rendahnya nilai barang yang digadai, maka akan semakin rendah pula biaya yang akan dikenakan untuk biaya pemeliharaan. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi nilai barang yang di gadai, maka akan semakin tinggi pula biaya yang akan dikenakan kepada nasabah.⁹

Biaya pemeliharaan atau biaya *mu'nah* yang dikenakan pada nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang diperhitungkan per 10 hari sekali, biaya ini tidak termasuk dengan biaya administrasi. Nominal biaya *mu'nah* tidak selalu pasti, hal ini tergantung dengan nilai barang yang digadai. Semakin besar semakin besar barang yang akan di gadai, maka akan besar pula Biaya *mu'nah* yang akan dikenakan. Begitu juga sebaliknya, semakin kecil barang yang di gadai semakin kecil juga biaya *mu'nah* yang dikenakan.¹⁰ Biaya *mu'nah* yang dikenakan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang terbilang sangat kecil hanya, namun masih ada juga nasabah yang merasa bahwa biaya *mu'nah* yang dikenakan memberatkan.¹¹

Hal tersebut sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Mahdalena selaku nasabah yang melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, biaya mu'nah yang dikenakan oleh PT. Pegadaian Syariah Kuala Simpang pada gadai emas tinggi dan memberatkan bagi

⁹*Ibid*, hal.95

¹⁰*Ibid*, hal.98

¹¹ Hasil Observasi Awal, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.

*saya, namun gimana ya karena saya sedang butuh saya terpaksa menggadaikan perhiasan saya”.*¹²

Berikut ini data biaya *mu'nah* per golongan di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang:

Tabel 1.3
Biaya *Mu'nah* di Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang

Golongan	Biaya <i>Mu'nah</i>
A (Emas 24 K)	0,47%
B (Emas 22 K)	0,73%
C (Emas 18 K)	0,73%
D (Emas 16 K)	0,64%

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang

Dari table 3.1 di atas dapat dilihat bahwa biaya *mu'nah* yang dikenakan pada golongan A yaitu 0,47%, pada golongan B 0,73%, sedangkan pada golongan C 0,73% dan pada golongan D dikenakan biaya *mu'nah* yaitu 0,64%.

Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.¹³

Berdasarkan halnya yang disampaikan oleh Ibu Rahayu selaku nasabah yang melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, beliau mengatakan bahwa :

¹² Hasil Observasi Awal dengan Ibu Mahdalena, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.

¹³ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015), Hal.178.

*“Menurut saya, pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Kuala Simpang terkadang kurang ramah saat saya ingin menggadaikan emas disitu, namun gimana ya karena saya sedang butuh saya terpaksa menggadaikan perhiasan saya”.*¹⁴

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni'mah bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas gadai emas, dan biaya-biaya yang ada dalam gadai emas berpengaruh positif dalam keputusan nasabah melakukan gadai emas.¹⁵ Namun secara keseluruhan nilai taksiran dan biaya-biaya secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai. Dan penelitian yang dilakukan oleh Bachmid tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas menurut perspektif ekonomi Islam menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas.¹⁶

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang”**.

¹⁴ Hasil Observasi Awal dengan Ibu Mahdalena, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.

¹⁵ Ni'mah, Joko, & Niswatin Nurul Hidayati, Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran Dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Tuban, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Vol.14, No.1, Juni 2020.

¹⁶ Bachmid, Indah, Noor dan Dede, Analisis FaktorFaktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol.2, No.2, 2020.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Setelah melakukan observasi pada Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, diketahui nilai taksiran yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang sudah sesuai, namun para nasabah masih ada yang merasa puas dan merasa nilai taksiran yang diberikan kurang tinggi.
2. Setelah melakukan observasi pada Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang, diketahui biaya *mu'nah* yang dikenakan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang terbilang sangat kecil hanya, namun masih ada juga nasabah yang merasa bahwa biaya *mu'nah* yang dikenakan memberatkan.
3. Pelayanan yang diberikan pada Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang kurang responsif.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penullis membatasi masalah hanya dengan menggunakan variabel nilai taksiran, biaya *mu'nah* dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?

2. Bagaimana pengaruh biaya mu'nah terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?
4. Bagaimana pengaruh nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?
2. Untuk mengetahui apakah biaya mu'nah memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?

4. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Kuala Simpang?

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai PT.Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang dalam memberikan masukan informasi tentang seputar nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian tersebut. Sehingga dapat dijadikan sebagai referensi atau perbandingan dalam penelitian mendatang. Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan dan mengembangkan kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah ilmiah. Juga menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai PT. pegadaian, terutama mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan produk gadai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan produk gadai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk menemukan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah pada PT. Pegadaian dan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi perusahaan, sebagai acuan bagi PT. Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang dalam memberikan masukan informasi bagi pihak pegadaian dalam memberikan informasi yang berharga dalam pengembangan kebijakan di masa depan.

1.6. Definisi Determinasi

1. Nilai Taksiran

Nilai Taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Nilai Taksiran memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya :

- a. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar;
- b. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.¹⁷

¹⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hal. 102.

2. Biaya *Mu'nah*

Biaya *Mu'nah* adalah biaya yang diberlakukan di PT. Pegadaian Syariah untuk pemeliharaan setiap barang gadai.¹⁸

3. Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai perihal atau cara melayani, serta usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan juga dimaknai sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara sederhana, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.¹⁹

4. Keputusan Masyarakat

Keputusan masyarakat diartikan sebagai suatu ketetapan, kesepakatan, atau sikap terakhir yang diambil oleh sekelompok orang yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu setelah melalui proses pertimbangan atau musyawarah bersama.²⁰

5. Pembiayaan

Pembiayaan adalah enyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara pihak pemilik dana dengan pihak yang dibiayai.²¹

¹⁸ M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Istilah Pesantren* (Surabaya: Penerbit Indah, 2018), hal. 45.

¹⁹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbudristek, "Pelayanan", dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*, diakses dari , pada tanggal 24 Mei 2024.

²⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. V, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), hal. 724 & 958.

²¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. V, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), hal. 206..

6. Gadai Emas Syariah atau *Rahn*

Gadai emas merupakan aktivitas meminjam uang dengan menyerahkan emas (perhiasan atau batangan) sebagai jaminan kepada lembaga formal (seperti Pegadaian atau Bank Syariah) atau perorangan, dengan kesepakatan bahwa emas tersebut dapat ditebus kembali setelah utang dilunasi dalam jangka waktu tertentu.²²

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum pemikiran bagi seluruh skripsi, yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan teori yang membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Pada bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang membahas penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

²² Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed. V, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), hal. 431 & 374.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, meliputi: jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian teknik pengumpulan data penelitian dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian yang berisi tentang gambaran objek penelitian dan hasil analisis dari pengolahan data, yaitu analisis data secara deskriptif.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan uraian singkat dari variabel yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan saran.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (Persero). Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) atau Unit Layanan Gadai Syariah. Unit Layanan Gadai Syariah ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dengan gadai konvensional.

Pegadaian syariah merupakan suatu lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselenggarakan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum pegadaian. Pegadaian syariah pertama kali lahir di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama, empat Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.⁸⁵

⁸⁵ Pegadaian Syariah Kuala Simpang, *Profil dan Struktur Organisasi Pegadaian Syariah*, (Kuala Simpang: Dokumen Internal, 2026), hal.5

Pegadaian Syariah bertujuan untuk menyediakan layanan pembiayaan dan gadai berdasarkan prinsip-prinsip syariah, serta memberikan solusi keuangan bagi masyarakat, khususnya rakyat kecil. Selain layanan gadai, Pegadaian Syariah juga mengembangkan berbagai produk berbasis syariah seperti pembiayaan Arrum, Amanah, dan lainnya.⁸⁶

Adapun Visi dan Misi Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang yaitu:

Visi:

1. Menjadi BUMN yang terkemuka dalam bisnis gadai dan fidusia berbasis syariah.
2. Menjadi mitra terpercaya dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan keuangan dan investasi.

Misi:

1. Memberikan solusi keuangan yang inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah.
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses pembiayaan yang mudah dan terjangkau.
3. Mengembangkan produk dan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Menjalankan operasional perusahaan secara profesional, efisien, dan transparan.
5. Menjaga kepercayaan nasabah dan stakeholder lainnya. Berkontribusi pada
6. pembangunan ekonomi daerah dan nasional.

⁸⁶ *Ibid, hal.7*

4.2 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, adapun pihak yang menjadi responden adalah nasabah yang menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah yang menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Responden	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Nasabah yang menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang.	Laki-Laki	28	28%
		Perempuan	72	72%
Total			100	100%

Sumber data: Data Primer diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.1, maka dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 28 orang (28%) dan responden perempuan sebanyak 72 orang (72%) dari total 100 reseeden. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki.⁸⁷

4.3 Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, dapat dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa uji regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak. Adapun kriteria persyaratan uji asumsi klasik yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah Kuala Simpang, tanggal 10 Oktober 2025.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, untuk suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika suatu pernyataan atau item pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur terhadap kuesioner tersebut. Dalam uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka indikator dari variabel penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.2
Uji Validitas Instrumen Kuesioner Nilai Taksiran (X_1)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	x1.1	0,734	0.1654	Valid
2	x1.2	0,586	0.1654	Valid
3	x1.3	0,673	0.1654	Valid
4	x1.4	0,486	0.1654	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa, seluruh nilai r_{hitung} pada variabel penelitian Nilai Taksiran lebih besar dari r_{tabel} hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kuesioner pada Nilai Taksiran valid.

Tabel 4.3

Uji Validitas Instrumen Biaya Mu'nah (X_2)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	x2.1	0,244	0.1654	Valid
2	x2.2	0,451	0.1654	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa, seluruh nilai r_{hitung} pada variabel penelitian Biaya Mu'nah lebih besar dari r_{tabel} hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kuesioner pada Biaya Mu'nah valid.

Tabel 4.4
Uji Validitas Instrumen Kuesioner Pelayanan (X₃)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	x3.1	0,225	0.1654	Valid
2	x3.2	0,445	0.1654	Valid
3	x3.3	0,183	0.1654	Valid
4	x3.4	0,290	0.1654	Valid
5	x3.5	0,351	0.1654	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa, seluruh nilai r_{hitung} pada variabel penelitian Pelayanan lebih besar dari r_{tabel} . hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kuesioner pada Pelayanan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas Instrumen Kuesioner Keputusan Masyarakat (Y)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	y.1	0,223	0.1654	Valid
2	y.2	0,169	0.1654	Valid
3	y.3	0,349	0.1654	Valid
4	y.4	0,195	0.1654	Valid
5	y.5	0,192	0.1654	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa, seluruh nilai r_{hitung} pada variabel penelitian Keputusan Masyarakat lebih besar dari r_{tabel} hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kuesioner pada Keputusan Masyarakat valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan riabile atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai hitung *cronbach's alpha* (α), jika nilai hasil hitung *cronbach's alpha* $> 0,60$, maka reabilitas dapat diterima atau dengan kata lain pengujian tersebut dikatakan Reliable. Pengujian dari reabilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Nilai Taksiran (X1)	0,678	Reliable
Biaya Mu'nah (X2)	0,632	Reliable
Pelayanan (X3)	0,751	Reliable
Keputusan Masyarakat (Y)	0,675	Reliable

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2025

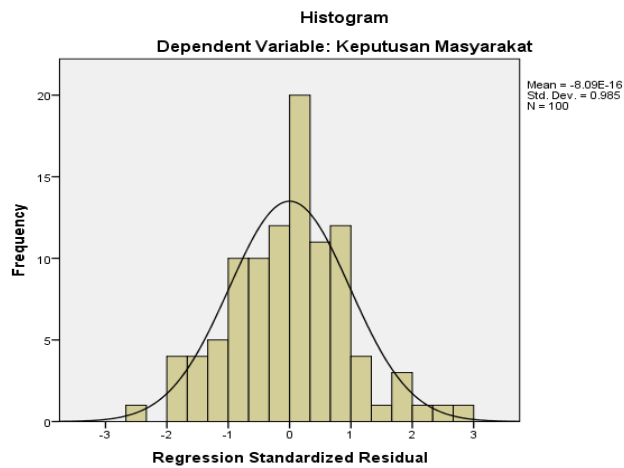
Dari pengujian reliabilitas dalam tabel 4.6 menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien *Cronbach's Alpha* (α) yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner reliable.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Tujuan pengujian normalitas data adalah untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak

normal. Kondisi pengujian, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

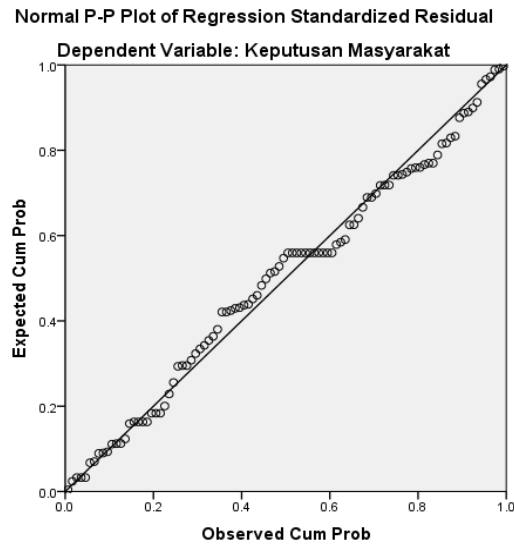


Sumber: Output SPSS, 2025

Gambar 4.1 Hasi Uji Normalitas

Berdasarkan hasil normal probability dengan histogram di atas yang terlihat data berdistribusi normal dikarenakan histogram berbentuk lonceng.

Kemudian bisa menggunakan uji normalitas p-p plot. Uji normalitas p-p plot adalah uji normalitas dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar disekitar garis diagonal sebagai representasi pola distribusi normal, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini hasil uji normalitas p-p plot :



Sumber: Output SPSS, 2025

Gambar 4.2 Hasi Uji Normalitas P-P Plot

Berdasarkan hasil normal probability plot di atas terlihat titik-titik berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 4.7 Uji Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97719482
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.067
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber: Output SPSS, 2024

Dan berdasarkan pada tabel 4.7 menunjukkan nilai kolmogorov smirnov test yaitu sebesar 0,070 dan sig (2-tailed) 0,200. Yang dapat dikatakan lebih besar

dari 0,005. Yang berarti bahwa semua hasil uji menunjukkan data berdistribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas variabel-variabel tersebut melalui uji bebas antar variabel bebas dapat dilihat dan hasil analisis statistik kolinearitas. Multikolinearitas memiliki tujuan yaitu untuk melihat apakah variabel tersebut tidak memiliki korelasi yang tinggi maka perlu dilakukan hipotesis yaitu H_0 diterima jika $VIF < 10$ dan angka toleransi mendekati 1, dan H_0 ditolak jika nilai $VIF > 10$ dan nilai tolerance mendekati 0. Hasil uji interdependensi antar variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1_NilaiTaksiran	,660	1,516
	X2_BiayaMu'nah	,632	1,581
	X3_Pelayanan	,818	1,223

a. Dependent Variable: Y_KeputusanMasyarakat

Sumber: Output SPSS, 2025

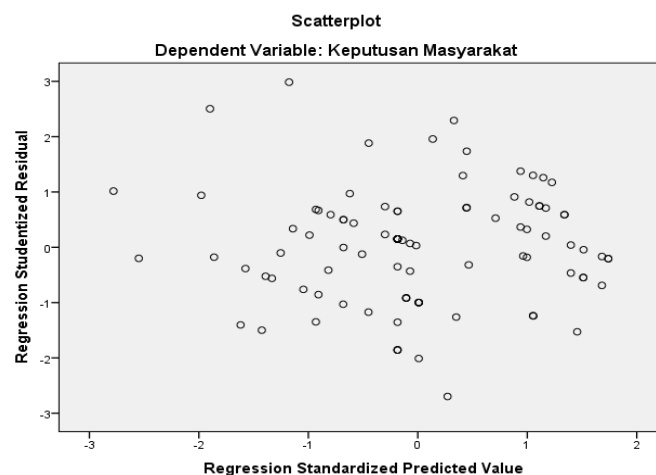
Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.8 dapat dilihat nilai VIF semua variabel bebas Nilai Taksiran (X1), Biaya Mu'nah (X2), Pelayanan (X3), memiliki nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini dengan model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

4.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel-variabel tersebut memiliki varian yang sama atau tidak.

Heteroskedastisitas berarti pengamatan yang satu dengan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji apakah heteroskedastisitas akan mengakibatkan pendugaan koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penilaian akan kurang dari yang seharusnya. Dasar analisis data heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit). Jadi telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbunya. Jadi tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber: Output SPSS, 2025

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Dan juga titik-titik pada gambar menunjukkan penyebaran di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y. Yang dapat diartikan bahwa regresi linier pada penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

4.4.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat koreasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan $t-1$ (sebelumnya). Salah satu cara yang umum digunakan untuk melihat ada atau tidak adanya autokorelasi dalam regresi linier berganda adalah dengan uji durbin watson (DW), suatu model regresi dinyatakan tidak terdapat permasalahan autokorelasi ($d_u < d < 4 - d_u$).⁸⁸

Keterangan :

d = Nilai durbin-watson hitung dan

d_u = Nilai batas atas durbin-watson tabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779 ^a	,835	,814	2,00785	2,181

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Berdasarkan pada tabel 4.9 terlihat bahwa nilai dubin-watson (DW) yaitu 2,181. Akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan signifikan 5% (0,05), jumlah sampel 100 variabel independen 3, maka tabel durbin watson akan diperoleh nilai :

⁸⁸ Dyah nirmala arum janie, "Statistik deskriptif....., hal. 30

N	K=3	
	d_l	d_u
98	1.6086	1.7345
99	1.6108	1.7355
100	1.6131	1.7364

Dari tabel di atas di dapat nilai $(4-d_u = 4-1,7364 = 2,2636)$ dan $(4-d_l = 4-1,6131 = 2,3869)$. Nilai DW (Durbin Watson) sebesar 2,181 lebih besar dari d_u yakni 1,7364 dan kurang dari $(4-d_u = 4-1,7364 = 2,2636)$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

4.4.5 Uji Linearitas

Linearitas adalah hubungan yang linier atau variabel, artinya setiap ada perubahan yang terjadi pada suatu variabel akan diikuti dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Tujuan uji linearitas adalah untuk mencari antara dua variabel mempunyai hubungan yang linear, maka analisis regresi dapat dilanjutkan. Adapun teknik analisisnya dengan menggunakan nilai signifikansi pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut :⁸⁹

- 1) Jika nilai sig. > 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang linear
- 2) Jika nilai sig. < 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linear.

Hasil uji linearitas dapat di lihat sebagai berikut:

⁸⁹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : MPI, 2017), hal. 85

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas

Variabel	<i>Deviation from Linearity</i>
Nilai Taksiran (X1)	0,327
Biaya Mu'nah (X2)	0,223
Pelayanan (X3)	0,063

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan uji linieritas 4.10, diperoleh nilai signifikasi pada *Deviation From Linearity* dari variabel Nilai Taksiran (X1) lebih besar dari 0,05 ($0,327 > 0,05$), Biaya Mu'nah (X2) lebih besar dari 0,05 ($0,223 > 0,05$), Pelayanan (X3) lebih besar dari 0,05 ($0,063 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel.

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.109	2.074		2.945	.004
	X1_NilaiTaksiran	.160	.097	-.169	1.663	.002
	X2_BiayaMu'nah	1.014	.264	.402	3.836	.000
	X3_Pelayanan	.402	.097	.381	4.139	.000

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil uji regresi linier berganda didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,160X_1 + 1,014X_2 + 0,402X_3 + 5\%$$

Keterangan:

Y = Keputusan Masyarakat

X₁ = Nilai Taksiran

X_2 = Biaya Mu'nah

X_3 = Pelayanan

E = error (5%)

Arti dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah:

- a. Sebuah. Konstanta 6,109 menyatakan bahwa Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah dan Pelayanan dianggap konstan atau tidak berubah (sama dengan nol), maka Keputusan Masyarakat adalah 6,109.
- b. Koefisien regresi (b1) Nilai Taksiran, sebesar 0,160 dengan arah positif yang menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Nilai Taksiran akan menyebabkan peningkatan Keputusan Masyarakat sebesar 0,160 dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi (b2) Biaya Mu'nah, sebesar 1,014 dengan arah positif yang menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Biaya Mu'nah akan menyebabkan peningkatan Keputusan Masyarakat sebesar 1,014 dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- d. Koefisien regresi (b3) Pelayanan, sebesar 0,402 dengan arah positif yang menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Pelayanan akan menyebabkan peningkatan Keputusan Masyarakat sebesar 0,402 dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.

4.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun hasil dari uji koefisien determinasi penelitian ini yakni sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779 ^a	,835	,814	2,00785	2,181

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji yang terlihat pada tabel 4.12 bahwa nilai *R Square* yaitu 0,835. Dapat diartikan bahwa persentase variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 83,5%. Variabel independen (Nilai Taksiran, Biaya Mu;nah dan Pelayanan) dalam model penelitian ini mampu menjelaskan 83,5% terhadap variabel dependen (Keputusan Masyarakat). Sedangkan sisanya 16,5% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji T (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis pada statistik uji t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh tingkat hubungan dan pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat didalam penelitian ini. Dalam uji ini kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig > 0,05, maka H_0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh variabel X terhadap pengaruh Y.
- 2) Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 = ditolak, sehingga ada pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 4.13
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.109	2.074		2.945	.004
	X1_NilaiTaksiran	.160	.097	-.169	1.663	.002
	X2_BiayaMu'nah	1.014	.264	.402	3.836	.000
	X3_Pelayanan	.402	.097	.381	4.139	.000

Sumber: Output SPSS, 2024

Nilai sig dari variabel Nilai Taksiran (X_1) yaitu $0,002 < 0,05$ yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari nilai $0,05$ yang artinya bahwa Nilai Taksiran (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Sedangkan nilai t hitung $>$ t tabel ($1,663 > 1.66088$) dan koefisien B Nilai Taksiran bernilai positif yaitu $0,160$. Hal ini berarti bahwa variabel Nilai Taksiran memiliki pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Taksiran terhadap Keputusan Masyarakat, maka H_{01} ditolak H_{a1} diterima.

Nilai sig dari variabel Biaya Mu'nah (X_2) yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari nilai $0,05$ yang artinya bahwa Biaya Mu'nah (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Sedangkan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,836 > 1.66088$) dan koefisien B Biaya Mu'nah bernilai positif yaitu $1,014$. Hal ini berarti bahwa variabel Biaya Mu'nah memiliki pengaruh positif dan signifikan antara Biaya Mu'nah terhadap Keputusan Masyarakat, maka H_{02} ditolak H_{a2} diterima.

Nilai sig dari variabel Pelayanan (X_3) yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari nilai $0,05$ yang artinya bahwa Pelayanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Sedangkan

nilai t hitung $>$ t tabel ($4,139 > 1.66088$) dan koefisien B Pelayanan bernilai positif yaitu $0,402$. Hal ini berarti bahwa variabel Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat, maka H_{03} ditolak H_{a3} diterima.

4.7.2 Uji F (Simultan)

Pada uji F ini dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2) dan Pelayanan (X_3) berpengaruh bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel Keputusan Masyarakat (Y).

Tabel 4.14
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	194,819	3	64,940	16,108	,000 ^b
	Residual	387,021	96	24,031		
	Total	581,840	99			

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai Sig sebesar $0,000$ yang berarti lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan f hitung $>$ f tabel ($16,108 > 3,091$) yang dapat diartikan bahwa variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2) dan Pelayanan (X_3), diartikan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Dalam hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka H_{04} ditolak H_{a4} diterima.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Nilai Taksiran (X_1) terhadap Keputusan Masyarakat (Y)

Nilai Taksiran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Masyarakat untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,002 < 0,05$ yang artinya bahwa Nilai Taksiran (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Sedangkan nilai t hitung $> t$ tabel ($1,663 > 1.66088$) dan koefisien B Nilai Taksiran bernilai positif yaitu 0,160. Maka H_{01} ditolak H_{a1} diterima.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis pertama (H_1) yang menjelaskan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hal ini dikarenakan nilai taksiran menjadi salah satu faktor yang menyebabkan nasabah untuk melakukan gadai emas.

Nilai taksiran akan menjelaskan harga perkiraan tertentu yang dijadikan sebagai acuan pencairan dengan berdasarkan taksiran dari barang yang dijaminkan yaitu emas. Nilai taksiran yang tinggi akan mampu mendorong keputusan nasabah dalam menggunakan jasa penggadaian atau dengan kata lain akan menggadaikan emasnya pada PT. Pegadaian Syariah dan begitu juga sebaliknya. Nasabah akan merespon baik apabila nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kehidupan nasabah.

Adapun pelayanan taksiran dapat dilakukan di seluruh PT. Pegadaian Syariah. Barang yang akan dilayani dengan jasa taksiran adalah emas dan berlian dengan emas $1,25\% \times$ nilai taksiran emas dan berlian mulai dari Rp. 10.000 sampai dengan Rp. 300.000. Sehingga dengan jasa yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah akan mampu mempengaruhi keputusan dalam menggunakan produk di PT. Pegadaian Syariah.

Jasa yang disediakan oleh PT. Pegadaian Syariah harus mempunyai kualitas serta pelayanan yang bagus, akan tetapi selain itu produk gadai PT. Pegadaian Syariah akan ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nilai taksiran akan menjelaskan jumlah maksimal pinjaman yang diperoleh nasabah dari taksiran emas yang disesuaikan dengan harga dasar taksiran emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Harga dasar taksiran emas merupakan harga patokan emas baik logam emas maupun perhiasan berdasarkan tingkat harga emas yang telah ditentukan oleh PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang.

Sehingga dengan besar atau kecilnya nilai taksiran akan mampu menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan produk di Pegadaian Syariah, Seftiani menyatakan bahwa semakin besarnya nilai taksiran emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah maka akan semakin besar pula keputusan nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan, akan tetapi apabila nilai taksiran yang ditawarkan kecil maka keputusan nasabah dalam menggunakan

produk yang ditawarkan akan menurun atau bahkan tidak akan menggunakan sama sekali.⁹⁰

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismail menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh dan signifikansi terhadap keputusan nasabah.⁹¹ Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki menyatakan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah.⁹²

4.8.2 Pengaruh Biaya Mu'nah (X_2) terhadap Keputusan Masyarakat (Y)

Biaya Mu'nah memiliki pengaruh positif dan signifikan antara Biaya Mu'nah terhadap Keputusan Masyarakat untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa yang artinya bahwa Biaya Mu'nah (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Berinvestasi (Y). Sedangkan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,836 > 1,66088$) dan koefisien B Biaya Mu'nah bernilai positif yaitu 1,014. Maka H_{02} ditolak H_{a2} diterima.

Biaya Mu'nah yaitu biaya yang harus dibayar oleh nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas. Sehingga apabila Biaya Mu'nah yang relatif kecil akan mampu meringankan atau memudahkan nasabah dalam melakukan gadai emas. Biaya Mu'nah akan dihitung berdasarkan dari besarnya nilai taksiran

⁹⁰ Seftiani, Pengaruh Nilai Taksiran, BiayaBiaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan), *Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, Ekonomi Syariah*, 2018.

⁹¹ Ismail, Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang. *Tesis, IAIN Parepare*, 2020.

⁹² Muhammad Rizki, Pengaruh Nilai Taaksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah. *Jurnal Ekombis Review*, 2022.

terhadap barang gadai dan bukan berdasarkan jumlah pinjaman. Biaya Mu'nah akan dapat dihitung setelah dilakukannya penaksiran barang gadai, semakin tinggi nilai taksirannya maka Biaya Mu'nahnya akan ikut tinggi begitu juga sebaliknya.

Biaya Mu'nah yang tinggi menjadi keluh kesah nasabah terhadap jumlah pinjaman yang diperoleh, karena walaupun jumlah pinjamannya hanya sedikit atau mencapai batas maksimal pinjaman tetap akan dibebankan biaya ijarah sesuai dengan besarnya nilai taksiran barang gadai, yang membedakannya adalah adanya diskon yang diberikan kepada nasabah karena pinjaman dibawah maksimal.

Biaya Mu'nah yang biasa di Pegadaian adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak Pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya Mu'nah dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak Pegadaian.

Biaya Mu'nah yang diterapkan pegadaian syariah sudah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 25/DSN-MUI/III/2002 karena perhitungan Biaya Mu'nah bukan dari jumlah pinjaman nasabah, sedangkan yang membedakan perbedaan tarif adalah adanya diskon yang diberikan kepada nasabah karena mengajukan pinjaman dibawah harga pinjaman maksimum. Penentuan diskon pun ditentukan dari Biaya Mu'nah yang dikenakan pada nasabah. Diskon ini dihitung sesuai persentase nilai taksiran pinjaman nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki menyatakan secara parsial variabel Biaya Mu'nah atau biaya sewa berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam

menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.⁹³ Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul menyatakan bahwa biaya sewa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.⁹⁴

4.8.3 Pengaruh Pelayanan (X₃) terhadap Keputusan Masyarakat (Y)

Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa yang artinya bahwa Pelayanan (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Sedangkan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,139 > 1.66088$) dan koefisien B Pelayanan bernilai positif yaitu 0,402. Maka H₀₃ ditolak H_{a3} diterima.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis ketiga (H3) yang menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Pengaruh positif ini apabila seseorang akan menggadaikan barangnya saat dalam kondisi mendesak sehingga keputusan nasabah untuk menggadai emasnya di pegadaian.

⁹³ Muhammad Rizki, Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2021.

⁹⁴ Nurul Kausari, Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pt. Pegadaian Syariah Kc Banda Aceh, *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2022.

Selain dari nilai taksiran dan biaya mu'nah, faktor lain yang mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil produk gadai emas di Pegadaian Syariah adalah pelayanan. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan dengan baik dan nasabah merasa puas maka nasabah akan mengambil produk gadai emas, sedangkan apabila sebaliknya pelayanan yang diberikan tidak mampu membuat nasabah merasa puas maka nasabah tidak akan mengambil produk gadai emas.

Sehingga pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil produk. Pelayanan yang baik diberikan ke nasabah akan menimbulkan rasa puas yang akan membuat keputusan dalam mengambil produk lainnya. Maka pelayanan menjadi kunci utama untuk menarik atau membuat keputusan nasabah dalam mengambil produk.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rozak menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.⁹⁵

4.8.4 Pengaruh Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2), dan Pelayanan (X_3) terhadap Keputusan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji F menunjukkan nilai Sig sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan f hitung $> f$ table ($16,108 > 3,091$) yang dapat diartikan bahwa variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2) dan Pelayanan (X_3), diartikan

⁹⁵ Rozak, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang). *Skripsi. Banten : Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2016.

bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Masyarakat (Y). Dalam hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menyatakan semakin meningkatnya Nilai Taksiran (X_1), Biaya Mu'nah (X_2) dan Pelayanan (X_3) maka akan semakin meningkat pula Keputusan Masyarakat (Y) untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Maka H_{04} ditolak H_{a4} diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Seftiani menyatakan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Secara parsial faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya-biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, Bandar Lampung.⁹⁶ Selain itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Afriana menyatakan bahwa faktor nilai taksiran dan biaya sewa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun secara parsial hanya nilai taksiran yang berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg Sirua Makassar, sedangkan biaya ijarah berpengaruh negatif.⁹⁷

⁹⁶ Seftiani, Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan), *Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, Ekonomi Syariah*, 2018.

⁹⁷ Afriana, A. (2016). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar. *Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.

Jika dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dari hasil uji penelitian ini sebesar 81,4% maka tidak heran kalau variabel yang di ajukan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengukur keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah cabang Kuala Simpang. Sedangkan sisanya sebesar 18,6% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat pada penelitian seperti kemudahan, iklan, tempat dan lain sebagainya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Nilai Taksiran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Masyarakat. Hal ini berarti jika nilai taksiran tinggi maka keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa pembiayaan gadai emas juga akan meningkat, begitu sebaliknya.
2. Variabel Biaya Mu'nah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Masyarakat. Hal ini berarti jika nilai Biaya Mu'nah rendah maka keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa pembiayaan gadai emas juga akan meningkat, begitu sebaliknya.
3. Variabel Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Masyarakat. Hal ini berarti jika pelayanan pada Pegadaian itu baik maka keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa pembiayaan gadai emas juga akan meningkat, begitu sebaliknya.
4. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Nilai Taksiran, Biaya Mu'nah dan Pelayanan, diartikan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Diharapkan untuk para akademisi dibidang sumber daya manusia ataupun yang lainnya dapat menjadi sumber ilmu. Terutama yang ingin mengetahui lebih jauh tentang dampak pengaruh nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat.

2. Bagi Praktisi

Diharapkan perusahaan mempertimbangkan langkah yang diambil pada pada segi sumber daya manusia yang berhubungan dengan nilai taksiran, biaya mu'nah dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel lain yang secara teoritis mempengaruhi keputusan masyarakat sehingga dapat lebih menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, A. 2016. Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Arikunto, Suharismi, 1996. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bachmid, Indah, Noor dan Dede, 2020. Analisis FaktorFaktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol.2, No.2.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbudristek, “Pelayanan”, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*, diakses dari , pada tanggal 24 Mei 2024.
- Damayanti, Nia Putri Pratama, 2021. Pengaruh Persepsi Prosedur dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang., *Skripsi: IAIN Parepare*.
- Darwin, Steivein, 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya”, *Jurnal Manajemin Pemasaran Petra*, Vol 2, No. 1.
- Dila, Sisfa, 2014. Pengaruh Biaya *Mu’nah* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.*Skripsi: Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Dinanti, Dini Amalia, 2020. Pengaruh Biaya *Mu’nah* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadai Barang Di PT. Pegadaian Syariah Uni Penurunan Kota Bengkulu, *Skripsi: Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Bengkulu*.
- Fauziyah, 2023. Analisis Ujrah Dalam Produk Pembiayaan Arrum BPKBdi Pegadaian Syariah Landungsari Perspektif Fatwa DSN-MUI, No.68/DSN-MUI/III/2008, *Journal Of Islamic Business Law*.

- Fitriani, 2024. Dampak Digitalisasi Layanan (Pegadaian Digital) terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Makassar. *Skripsi: UIN Alauddin Makassar*.
- Garin, Haykal Wiryada, 2023. “Kepuasan, Promosi, Pelayanan dan Loyalitas Konsumen”, Ayat dan Hadits Ekonomi, Volume .1., No.3.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadijah, S. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (Kcps) Denpasar. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, , Vol.5.
- Hasil Observasi Awal dengan Ibu Mahdalena, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.
- Hasil Observasi Awal, Karyawan Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.
- Hasil Observasi Awal, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian cabang Kuala Simpang, 29 Agustus 2024.
- Hidayat, Taufik, 2023. Determinasi Religiusitas dan Pengetahuan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rahn pada PT Pegadaian Syariah (Studi pada Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung), *Skripsi UIN Intan Raden Lampung*.
- Hinaya, Inatul, Muslimin Kara, 2023. “*Mu’nah Dalam Operasional Pegadaian Syariah*”, Dalam Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah, Volume. 5., No. 4.
- Imam, Sentot, 2015. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ismail, 2020. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang. *Tesis, IAIN Parepare*.
- Jazulia, 2018. Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus Di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.3, No.3.

- Juliandi, Azuar dan Irfan, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Untuk ilmu-Ilmu Bisnis*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Kausari, Nurul, 2022. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pt. Pegadaian Syariah Kc Banda Aceh, *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Lestari, Puji, 2020. Pengaruh Citra Lembaga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Lampung, *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*.
- Lucky P, et.,al, 2021. “ Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full Costing Pada RM. Ayam Goreng Krispy Dahar, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume.,9, No.,3.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- M. Yazid Afandi, 2009. *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syaria’ah*, Yogyakarta: Logung Pustaka.
- M. Dahlan Al-Barry, 2018. *Kamus Istilah Pesantren*. Surabaya: Penerbit Indah.
- M.Adi Trisna Wahyudi, Nadia Armadani, 2023. “Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Emoiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto)”, *Journal Of Islamic Management*, Voumel. 3. ,N0.1.
- Machali, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : MPI.
- Malayu S.P Hasibuan, 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mamang, Etta Sangadji, 2014. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Meliana, 2022. *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)*, Thesis (Diploma), UIN Raden Lampung.

- Muhammad Rizki, 2021. Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*.
- Nasir, Fitriani, 2018. “Pengaruh Promosi Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa *Rahn* Pada Kantor PT.Pegadaian Syariah Pasar Baru Banteng, *Jurnal Ekonomi*, Vol.2, No.2.
- Ni'mah, Joko, & Niswatin Nurul Hidayati, 2020. Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran Dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Tuban, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Vol.14, No.1.
- Nirmala, Dyah arum janie, “Statistik deskriptif.
- Pegadaian Syariah Kuala Simpang, 2026. *Profil dan Struktur Organisasi Pegadaian Syariah*, Kuala Simpang: Dokumen Internal.
- Prasetyo, Bambang, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Purnama, Fitriani Sastra, 2019. “Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekan Baru”, *Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau*. 1
- Putri, S.E, 2022. “Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah dan Promosi terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus: Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Batam)”, *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, Vol.2, No.2.
- Putri, vivi, A. 2016. *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Bagi Hasil Syariah Cabang Solo*, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.
- Rafsanjani, Haqiqi, 2021. “Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah: Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Kebomas Gresik”, *Jurnal Studi Hukum Islam*, Volume.,10, No.,1.
- Rahma, S. 2021. *Pengaruh Nilai Taksir, Jasa Titip, Promosi dan Prosedur Pencairan Terhadap Permintaan Gadai Emas*.

- Rahman, Abdul Ghazali, 2010. *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Kencana), 2010, hal.285
- Retnosari dan Maharani, 2023. Pengaruh Nilai Taksiran Harga, Biaya Pemeliharaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Magetan Memilih Produk Gadai Emas di BSI KCP, *Journal Islamic Banking*, Vo.2, No.2.
- Ridho, Early Kismawadi, Mastura, 2019. *Determinan Fraud Pada Penggunaan Dana Desa Di Kota Langsa*. Laporan Penelitian IAIN Langsa: LP2M.
- Risanaturrahmi, 2020. “Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan, Dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Rahn Pada Pegadaian Syariah Sigli”, *Skripsi: UIN Ar-Raniry*.
- Rosdiana, Ida, et.,al, 2020. “ Prosedur Pemeliharaan Barang Jaminan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah Di Pegadaian Cabang Subang”, *Jurnal EKSISBANK*, Volume.,4, No.,1.
- Rozak, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang). *Skripsi. Banten : Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi.
- Sari, 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Produk Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Palopo. *Skripsi: IAIN Palopo*.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk, 2017. *Perilaku Konsumen*, diterjemahkan dari ”Consumre Behaviour” oleh Zoelkifli Kasip Indonesia: PT. INDEKS.
- Seftiani, 2018. Pengaruh Nilai Taksiran, BiayaBiaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan), *Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, Ekonomi Syariah*.
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, 2021. *Meningkatkan Minat dan Hasil Belajar TIK Materi Topologi Jaringan Dengan Media Pembelajaran*. Malang: Ahlimedia Press.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono & Chandra, G. 2016. *Pemasaran Strategi*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandi. 2011. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.

Winarsunu, Tulus, 2006. *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.