PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI NILAI MARGIN, DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH GADAI EMAS
(Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:
MUTIARA YULIA SINTA
NIM. 4012019070

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA

TAHUN 2025 M/ 1446 H

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI NILAI MARGIN, DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH GADAI EMAS
(Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)

Diajukan Oleh:

MUTIARA YULIA SINTA
NIM. 4012019070

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

Langsa, 18 Juni 2025

Pembimbing I

Zefri Maulana, M.Si.
NIP. 19861001 201903 1 006

Pembimbing II

Safwandi, M.Mat.
NIP. 19860615 201903 1 015

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zefri Maulana, M.Si.
NIP. 19861001 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Margin, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas (Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)"** an. Mutiara Yulia Sinta, NIM 4012019070 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 21 Juli 2025. Skripsi ini telah diterima dan memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 27 Agustus 2025
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Ketua / Penguji I

Zefri Maulana, M.Si.
NIP. 19861001 201903 1 006

Sekretaris / Penguji II

Safwandi, M.Mat.
NIP. 19860615 201903 1 015

Penguji III / Anggota

Nasruddin, M.Pd.
NIP. 19830904 202521 1 002

Penguji IV / Anggota

Zikriatul Ulya, S.E., M.Si.
NIP. 19910224 202321 2 042

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, M.A.
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutiara Yulia Sinta

Tempat, Tanggal Lahir : Langsa, 09 Janurai 2001

NIM : 4012019070

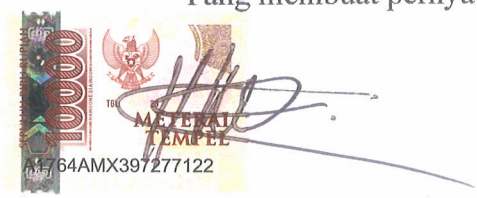
Alamat : Dusun II Kelapa Gading

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Margin, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas (Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)"** adalah benar hasil karya sendiri dan original sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata/ terbukti hasil plagiat karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Mutiara Yulia Sinta
NIM. 4012019070

ABSTRAK

Terdapat beberapa faktor dari alasan mengapa nasabah memutuskan untuk menggukan gadai emas, salah satunya seperti kualitas layanan, nilai margin dan persepsi resiko. Kualitas layanan dipengaruhi oleh jumlah antrian dan waktu pelayanan. Selain itu, nilai margin yang ditawarkan oleh pengadaian, tidak selamanya memberikan margin yang terjangkau, adapula kenaikan secara signifikan hanya dalam rentang waktu relatif singkat. Dalam hal ini, telah memunculkan persepsi resiko nasabah terhadap keputusan menggunakan produk gadai emas yang berkaitan dengan keyakinan nasabah terhadap potensi kerugian dari transaksi gadai emas. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa (studi nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa). Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Sampel penelitian sebanyak 100 orang. Metode teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Kemudian, variabel persepsi nilai margin tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Dan variabel persepsi resiko mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Terakhir, variabel kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dapat disebut secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.

Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Kualitas Layanan, Nilai Margin, Persepsi Resiko.

ABSTRACT

There are several factors of the reasons why customers decide to use gold pawn, one of which is service quality, margin value and risk perception. Service quality is influenced by the number of queues and service time. In addition, the margin value offered by the pawnshop does not always provide affordable margins, there is also a significant increase in just a relatively short period of time. In this case, it has raised customer risk perceptions towards the decision to use gold pawn products related to customer beliefs about the potential loss from gold pawn transactions. Therefore, the purpose of this study is to determine how the influence of service quality, margin value perception and risk perception in choosing gold pawn at Pegadaian Syariah Kota Langsa (customer study at Pegadaian Syariah Kota Langsa). This type of research is a type of quantitative research using the survey method. The research sample was 100 people. The data collection technique method was carried out through the distribution of questionnaires. The results of the study showed that the service quality variable have a significant influence on the customer decision variable in choosing gold pawn. Then, the margin value perception variable did not have an influence on the customer decision variable in choosing gold pawn. And the risk perception variable has an influence on the customer decision variable in choosing gold pawn. Finally, the variables of service quality, perceived margin value and risk perception can be said to simultaneously influence the customer decision variable in choosing gold pawn.

Keywords: *Customer Decision, Service Quality, Margin Value, Risk Perception.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti ucapkan puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, Yang Maha Kuasa karena kasih sayang dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab setiap mahasiswa diakhir perkuliahannya.

Shalawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad saw, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyyah ke alam ilmu pengetahuan. Peneliti bersyukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Margin, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas (Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)"** dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dosen pembimbing skripsi saya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa yaitu Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, M.A.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.Th., MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Zefri Maulana, M.Si., selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Safwandi, M.Mat., selaku dosen pembimbing kedua dalam penelitian

skripsi ini yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi dan memberikan saran-saran selama penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh para dosen yang telah mendidik peneliti serta seluruh Civitas Akademik yang banyak membantu peneliti dalam memperoleh pendidikan tinggi hingga selesai.
6. Kedua orang tua tercinta. Terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada kedua orang tua atas segala bentuk bantuan, dukungan semangat dan doa yang di berikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang di berikan meski pikiran kita tak sejalan. Teruntuk mama, mama selalu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat terimakasih mama.
7. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.

Skripsi ini telah tersusun sedemikian rupa, namun kekurangan dan kejanggalan masih juga didapati. Maka peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini akan besar manfaatnya bagi para pembaca, dengan harapan untuk dapat menigkatkan kualitas iman, islam dan ikhsan dalam mencapai ketaqwaan kepada Allah SWT. Amiin.

Langsa, 18 Juni 2025
Peneliti,

Mutiara Yulia Sinta
NIM. 4012019070

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	KasrahI	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Żakira	=	ذُكِرَ
Yażhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَى	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِيْ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُوْ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيْلَ
Yaqūlu	=	يَقُوْلُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h).**
Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	**=**	رَوْضَةُ الأَطْفَالَ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	المَدِيْنَةُ المُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلحَة

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	البِرُّ
al-Ḥajj	=	الَحجُّ
Nu’imma	=	نُعِمَّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ل/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.
Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.
Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	اَلشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī’u	=	البَدِيْعُ
al-Jalālu	=	الجَلاَلُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta’khużūna	**=**	تَأْخُذُوْنَ
an-Nau’	**=**	النَّوْءُ

Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُالرَّازِقِينُ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوْا الكَيْلَ وَالمِيْزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān
Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْراهِيْمُ الخَلِيْلُ

Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ اللهِ مَجْرهَا وَمرسَاها

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَللهِ عَلَى النَّاسِ حجُّ البَيْتِ مَنِ اسْتطاَعَ اِلَيْهِ سَبِيْلاً

Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رُسُوْلٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لِلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur'an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur'an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ

Alhamdu lillāhi rabb al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.
Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللهِ وَفَتح قريب

Naṣrun minallāhi wa fatḥun qarīb

لِلهِ الْأَمْرُ جَمِيْعًا

Lillāhi al-amru jamī‘an
Lillāahil-amru jamī‘an

وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ

Wallāhu bikulli syaiin ‘alīm

10. Tajwid

Bagi yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid.Karena itu peresmian pedoman transliterasi iniperlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
TRANSLITERASI ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Batasan Masalah 10
1.3 Rumusan Masalah 10
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.6 Penjelasan Istilah 12
1.7 Sistematika Pembahasan 14

BAB II LANDASAN TEORI **14**
2.1 Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk 14
2.1.1 Pengertian Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk 14
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk 16
2.1.3 Indikator Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk .. 20
2.2 Kualitas Pelayanan 21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 21
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 22
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan 23
2.3 Persepsi 24
2.4 Nilai Margin 29
2.4.1 Pengertian Nilai Margin 29
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Nilai Margin 30
2.4.3 Indikator Nilai Margin 31
2.5 Resiko 32
2.5.1 Pengertian Resiko 32
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Resiko 33
2.5.3 Indikator Resiko 35
2.6 Kajian Terdahulu 37
2.7 Kerangka Teori 43
2.8 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 47
3.3.1 Populasi 47
3.3.2 Sampel 47
3.4 Sumber Data Penelitian 48
3.5 Instrumen Pengumpulan Data 48
3.6 Definisi Operasional Variabel 49
3.7 Teknik Analisis Data 51
3.7.1 Uji Validitas dan Reabilitas 51
3.7.2 Uji Asumsi Klasik 51
3.7.3 Analisis Penelitian 53
3.7.4 Uji Hipotesis Penelitian 53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 56
4.2 Karakteristik Responden 58
4.2.1 Jenis Kelamin Responden 58
4.2.2 Usia Responden 59
4.2.3 Pekerjaan Responden 60
4.2.4 Kebenaran Pengunaan Produk Gadai Emas 61
4.2.5 Waktu Penggunaan Gadai Emas 61
4.3 Tanggapan Responden 62
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah 62
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 63
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Nilai Margin 64
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko 65
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian 67
4.4.1 Uji Validitas 67
4.4.2 Uji Reliabilitas 69
4.5 Uji Asumsi Klasik 69
4.5.1 Uji Normalitas 69
4.5.2 Uji Multikolinearitas 71
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 72
4.6 Uji Regresi Linear Berganda 72
4.7 Uji Hipotesis 74
4.7.1 Uji Parsial (Uji-t) 74

4.7.2 Uji Simultan (Uji-F) 75
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 76
4.9 Pembahasan 77
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas 77
4.9.2 Pengaruh Persepsi Nilai Margin Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas 79
4.9.3 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas 80

BAB V PENUTUP 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN I KUESIONER 91
LAMPIRAN II TABULASI DATA 96
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA SPSS 100
LAMPIRAN IV DOKUMENTASI 106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan yang melaksanakan sistem keuangan syariah. Lembaga pegadaian tersebut telah menjadi salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan pembiayaan bagi masyarakat menengah kebawah khususnya masyarakat yang memiliki usaha baik skala mikro maupun kecil. Tujuan PT. Pegadaian tidak hanya semata-mata mencari keuntungan tetapi juga sebagai penunjang kebijakan dari program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional melalui penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai dengan produk unggulannya. PT. Pegadaian (Syariah) merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman.[1]

PT. Pegadaian berorientasi untuk membantu dan melayani kebutuhan masyarakat baik skala mikro, kecil dan menengah sebagai lembaga keuangan non-bank yang bergerak di bidang jasa pembiayaan. Tugas utamanya dalam menyalurkan pembiayaan. Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang tergolong sebagai pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*).[2]

---

[1] Syafrudin, "Pengaruh Pemberian Kredit Kreasi PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sumbawa Besar Terhadap Modal Kerja Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Sumbawa Tahun 2012", dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 1 Nomor 5, April 2014, h. 14.

[2] Gita Danupranata, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 103.

Menurut Ifham, pemenuhan kebutuhan dana merupakan suatu hal yang tidak dapat terpisahkan dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.[3] Nasabah dalam mendapatkan dana dengan melakukan pengajuan pinjaman melalui gadai emas di Pengadaian, umumnya menggunakan laba yang ditahan perusahaan dan menggunakan modal sendiri.

Penerapan sistem syariah oleh PT. Pegadaian dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1
Pertumbuuhan Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah di Indonesia

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	15 juta
2021	19,67 juta
2022	21,86 juta
2023	22,4 juta
2024	24,4 juta

Sumber: Laporan Tahunan 2024 Annual Report Pegadaian

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sampai Desember 2024 telah mencatatkan pertumbuhan jumlah nasabah. Diketahui bahwa pertumbuhan jumlah nasabah Pegadaian Syariah antara tahun 2020-2023 menunjukkan tren yang positif meskipun ada fluktuasi. Pada tahun 2020, jumlah nasabah Pegadaian Syariah mencapai 1.5 juta orang. Kemudian, terjadi peningkatan jumlah nasabah di tahun-tahun berikutnya, dengan peningkatan signifikan pada tahun 2022 dan 2023. Selain itu, terdapat peningkatan jumlah nasabah Pegadaian secara keseluruhan, yaitu sebesar 9,3% dari 22,4 juta nasabah pada tahun 2023 menjadi 24,4 juta nasabah pada tahun 2024. Peningkatan ini juga diikuti oleh pertumbuhan penyaluran pinjaman (omzet) pembiayaan sebesar 10,7%, dari Rp 49,4 triliun menjadi Rp 54,7

[3] Ahmad Ifham Solihin, *Ini Lho Bank Syariah!*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2015), h. 204.

triliun.[4] Hal ini menunjukkan peningkatan nasabah dalam memanfaatkan produk dan layanan pegadaian. Usaha untuk mewujudkan visi pegadaian sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat dan pegadaian tidak pernah berhenti untuk melakukan inovasi bisnis dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan layanan perusahaan.[5]

Menurut observasi yang telah dilakukan di Pegadaian Syariah Kota Langsa diketahui bahwa salah satu produk pengadaian Syariah adalah produk gadai emas. Produk gadai emas adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan (seperti Pegadaian atau bank syariah) kepada nasabah dengan jaminan berupa emas, baik emas batangan, perhiasan, atau berlian. Nasabah dapat memperoleh uang tunai dengan cepat dengan menggadaikan emasnya, dan dapat menebus kembali emas tersebut setelah melunasi pinjaman dan biaya lainnya.[6]

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan Ardhea sebagai salah satu pegawai di Pegadaian Syariah Kota Langsa, diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai emas dari tahun 2022 dan 2023 mengalami peningkatan 300 nasabah dari 2022. Akan tetapi, pada tahun 2024 mengalami penurunan jumlah nasabah sebesar 600 nasabah. Berdasarkan pada hasil wawancara, diketahui bahwa penurunan terjadi karena harga emas pada tahun 2024 mengalami peningkatan yang tinggi. Oleh karena itu banyak nasabah yang lebih

---

[4] Laporan Tahunan 2024 Annual Report Pegadaian, *Going Beyond, Innovate Develop Business Capability*, BUMN 26 April 2025.

[5] Ronal, "Tutup Tahun 2022, Jumlah Nasabah Pegadaian Meningkat 11,11 Persen", https://pasardana.id/news/2023/1/6/tutup-tahun-2022-jumlah-nasabah-pegadaian-meningkat-11-11-persen/, di Akses pada tanggal 26 Juli 2023.

[6] Pegadaian, "Pegadaian Pinjaman Usaha", https://www.pegadaian.co.id/produk/pinjaman-usaha, di Akses pada tanggal 17 Januari 2024.

memutuskan untuk menjual emas daripada menggunakan produk gadai emas. Berikut data tabel jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Kota Langsa.[7]

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa

Tahun	Jumlah Nasabah
2022	8.200
2023	8.500
2024	7.900

Sumber: Hasil Wawancara

Emas merupakan salah satu investasi yang cukup diminati oleh masyarakat saat ini, karena nilai yang stabil dan sebagai investasi dimasa depan. Sehingga banyak masyarakat yang membeli emas baik secara tunai maupun secara kredit. Pembelian emas secara tidak tunai atau kredit banyak dipilih masyarakat dengan alasan sebagai salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dengan cara yang mudah.[8]

Saat ini, fenomena keputusan nasabah menggunakan gadai emas seringkali didorong oleh beberapa faktor. Faktor utama yang mempengaruhi adalah nilai taksiran barang, yang semakin tinggi nilai taksiran, semakin besar pula pinjaman yang bisa didapatkan. Selain itu, kemudahan proses dan persyaratan yang relatif lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan lain seperti bank, juga menjadi pertimbangan penting. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah biaya ijarah (sewa) yang dikenakan, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian.

[7] Ardhea, Pegawai di Pegadaian Syariah Kota Langsa, *Wawancara*, 18 Juni 2025.
[8] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet. V, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), h. 176.

Keputusan nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh produsen. Keputusan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.[9] Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk yang telah di tawarkan oleh pegadaian.

Dalam hal ini, Keputusan nasabah perlu diperhatikan melalui pelayanan ke masyarakat oleh pihak lembaga keuangan. Standar pelayanan bank dalam melayani sepenuh hati kepada masyarakat, baik dalam penyimpanan, penggunaan keuangan, dan berbagai produk yang ditawarkan ke masyarakat terutama pembiayaan usaha itu sendiri oleh perbankan pembiayaan.

Selain dari keputusan nasabah, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor penting terhadap keputusan nasabah dalam mengambil keputusan untuk melakukan gadai emas. Konsep kualitas layanan telah menjadi unsur yang sangat penting terhadap keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan yang diinginkan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi pelanggan tetap. Nasabah yang merasa puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang atau jasa tersebut, maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam melakukan pemembelian ulang, dan cenderung

[9] Lailatul Iffah, et.al, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, Agustus 2018, h. 86.

akan sering membeli barang atau jasa, serta akan semakin loyal terhadap barang atau jasa tersebut.[10]

Konsep kualitas layanan telah menjadi unsur yang sangat penting terhadap keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non-profit. Karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan yang diinginkan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi pelanggan tetap. Nasabah yang merasa puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang atau jasa tersebut, maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam melakukan pemembelian ulang, dan cenderung akan sering membeli barang atau jasa, serta akan semakin loyal terhadap barang atau jasa tersebut.[11]

Berdasarkan hasil observasi peneli di Pegadaian Syariah, diketahui bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh jumlah antrian dan waktu pelayanan. Pihak pegawai harus tetap memperhatikan *attitude* pelayanan yang baik dan profesional agar nasabah tertarik dalam mengunjungi dan memanfaatkan produk yang ditawarkan. Apabila terjadi sikap kurang bagus, maka akan berimbas pada ketidakpuasan nasabah terhadap pegadaian itu sendiri.[12]

Kondisi ini tentu saja akan mempengaruhi masyarakat secara umum untuk melakukan pembiayaan di perusahaan tersebut yang terhambat dengan kondisi pekerjaan. Padahal, dalam pemasarannya, pengadaian syariah seakan-akan seperti

---

[10] Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Group, 2015), h. 2.

[11] Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Group, 2015), h. 2.

[12] Hasil observasi peneliti di Pengadaian Syariah Kota Langsa, pada tanggal 4 Januari 2024.

mengatakan bahwa produk tersebut dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat. Namun jauh dari kenyataan dimana tidak semua masyarakat membutuhkan dapat diberikan pembiayaan yang justru diutamakan yang sudah punya pendapatan tetap atau terikat dengan instansi atau lembaga.[13]

Selain itu, secara sistematika margin produk seperti produk gadai emas ditetapkan margin yang kategori tinggi oleh beberapa orang. Pada tahun 2020, jumlah margin yang harus dibayarkan hanya 0,4% per 10 hari. Kemudian, ketika menggadaikan emas kembali pada tahun 2023, peneliti sedikit dikejutkan dengan margin yang ditawarkan karena jumlah yang ditawarkan adalah 0,8% per 10 hari. Jumlah margin yang meningkat dalam waktu singkat ini barangkali akan berimbas pada ketidakpuasan dan loyalitas nasabah menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh pengadaian Syariah khususnya PT. Pegadaian syariah Kota Langsa. Hal ini pun dapat berpengaruh persepsi masyarakat terhadap sistem keuangan syariah, yang seharusnya dapat lebih membantu masyarakat.

Persepsi nilai margin bagi nasabah ini sering pula dibandingkan dengan bank syariah lain seperti bank Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Aceh yang menunjukkan margin untuk kategori pegadaian emas sebesar 0,14% di BSI dengan uang muka sebesar 0,2%.[14] Kemudian, untuk Rp. 4.500/ gram yang di potong setiap bulannya di Bank Aceh Syariah.[15] Dari data margin di BSI dan Bank Aceh Syariah,

[13] Hasil observasi peneliti di Pengadaian Syariah Kota Langsa, pada tanggal 4 Januari 2024.

[14] BSI, "BSI Gadai Emas: Solusi Kebutuhan Dana dengan Cepat, Mudah dan Aman", https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-gadai-emas, di Akses pada tanggal 20 Juni 2024.

[15] Bank Aceh, "Rahn (Gadai Emas)", https://www.bankaceh.co.id/?page_id=555, di Akses pada tanggal 20 Juni 2024.

telah menunjukkan bahwa jumlah margin untuk kategori pegadaian emas di pegadaian Syariah lumayan tinggi.

Dengan kondisi di atas sangat mempengaruhi loyalitas nasabah akan tetap menggunakan produk pegadaian emas. Dengan adanya peningkatan margin dalam waktu yang singkat, telah menjadikan pengalaman yang sangat berharga bagi nasabah, yaitu untuk tidak menggunakan produk gadai emas di pegadaian Syariah dan sangat mungkin masyarakat akan lebih memilih menjual emas langsung di toko pembelian emas ditambah lagi pencairan dana yang cepat, dan mendapatkan potongan yang lebih rendah daripada margin yang ditawarkan oleh pengadaian.

Dengan nilai margin yang seperti itu secara tidak langsung menimbulkan persepsi risiko nasabah terhadap keputusan menggunakan produk gadai emas yang mencakup penilaian, keyakinan, dan perasaan nasabah terhadap potensi kerugian yang terkait dengan transaksi gadai emas. Hal ini tentu saja ni melibatkan berbagai aspek, termasuk risiko kehilangan barang jaminan, fluktuasi harga emas, kesalahan dalam taksiran, dan potensi risiko operasional seperti pencurian atau kerusakan barang jaminan.

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Kota Langsa dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Margin, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas (Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Fenomena keputusan nasabah menggunakan gadai emas seringkali didorong oleh beberapa faktor, seperti nilai taksiran barang, yang semakin tinggi nilai taksiran, semakin besar pula pinjaman yang bisa didapatkan. Selain itu, kemudahan proses dan persyaratan yang relatif lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan lain seperti bank, juga menjadi pertimbangan penting. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah biaya ijarah (sewa) yang dikenakan, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian.
2. Kualitas layanan dipengaruhi oleh jumlah antrian dan waktu pelayanan. Pihak pegawai harus tetap memperhatikan *attitude* pelayanan yang baik dan profesional agar nasabah tertarik dalam mengunjungi dan memanfaatkan produk yang ditawarkan. Apabila terjadi sikap kurang bagus, maka akan berimbas pada ketidakpuasan nasabah terhadap pegadaian itu sendiri.
3. Nilai margin yang ditawarkan oleh pengadaian, tidak selamanya memberikan margin yang terjangkau, adapula kenaikan secara signifikan hanya dalam rentang waktu relatif singkat.
4. Persepsi risiko nasabah terhadap keputusan menggunakan produk gadai emas yang mencakup penilaian, keyakinan, dan perasaan nasabah terhadap potensi kerugian yang terkait dengan transaksi gadai emas.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan difokuskan pada keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko. Penelitian ini membatasi masalah pada:

1. Penelitian ini berfokus pada penggunaan produk gadai emas oleh nasabah.
2. Kualitas pelayanan di fokuskan pada sikap pegawai pada saat melayani nasabah yang ingin melakukan gadai emas.
3. Persepsi nasabah terhadap nilai margin gadai emas yang ditawarkan terjadi secara fluktuatif yang cenderung tinggi dengan waktu yang relatif singkat.
4. Pengetahuan nasabah terhadap resiko yang dapat terjadi ketika tidak mampu memenuhi kewajibannya sebagai debitur adalah kehilangan emas yang telah digadaikan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa?
2. Bagaimana pengaruh persepsi nilai margin terhadap terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa?
3. Bagaimana pengaruh persepsi resiko terhadap terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa?

4. Bagaimana kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nilai margin terhadap terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis

   Untuk memberikan informasi tentang hal-hal hukum yang memang perlu untuk diteliti dengan rinci dan jelas seperti tentang pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dalam memilih gadai emas

di Pegadaian Syariah Kota Langsa (studi nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa).

2. Secara Praktis
    a Berbagi informasi kepada pihak yang membutuhkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.
    b Sebuah wujud penerapan dari teori yang telah didapatkan selama dibangku perkuliahan yang kemudian diaplikasikan untuk permasalahan yang telah ataupun sedang terjadi dilingkungan masyarakat serta untuk menjawab seluruh permasalahan yang sedang dihadapi.
    c Memenuhi salah satu syarat tugas akhir mahasiswa IAIN Langsa dalam menyelesaikan perkuliahan sarjana pada prodi perbankan syariah.

1.6 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari jenis penafsiran makna dan kata yang berbeda dalam skripsi ini, maka peneliti akan menguraikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini, yaitu:

1. Kualitas adalah kondisi yang dinamis di mana berhubungan dengan produk, tenaga kerja atau manusia, proses dan tugas, serta lingkungan yang melebihi harapan pelanggan atau nasabah.[16] Layanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas layanan

[16] Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2013), h. 95.

yaitu *service* yang memiliki mutu tinggi sehingga dapat memenuhi bahkan melebihi keinginan pelanggan.[17] Mutu pelayanan dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak bermutu, melainkan yang bermutu kepada orang lain.

2. Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, pariwisata, hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan pesan. Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, menafsirkan, dan mengatur ke dalam gambar yang berarti masuk akal mengenai dunia.[18]
3. Nilai margin, menurut Jogiyanto merupakan selisih biaya produksi dan harga jual untuk menghitung profit. Dalam ranah bisnis dan akuntansi, margin adalah istilah yang sering dihubungkan dengan aspek keuntungan. Dengan kata lain, margin adalah perbedaan antara pendapatan yang diperoleh dan biaya produksi untuk mengukur profitabilitas.[19]
4. Resiko menurut Reni dan Aris memiliki definisi yang berbeda-beda karena tergantung pada tujuannya. Definisi risiko yang tepat menurutnya dilihat dari sudut pandang *exposure* terhadap ketidakpastian pendapatan.[20]
5. Keputusan nasabah merupakan bagian dari perilaku nasabah yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari faktor pribadi nasabah, sosial

---

[17] *Ibid*, h. 95.

[18] Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020), h. 94.

[19] Jogiyanto Hartono, *Portopolio dan Analisis Investasi: Pendekatan Modul (Edisi 2)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2022), h. 288.

[20] Reni Maralis & Aris Triyono, *Manajemen Resiko*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 4.

dan budaya, maupun strategi pemasaran yang diterapkan perusahaan, sehingga mampu menarik keputusan nasabah dalam menggunakan jasa yang telah dihasilkan oleh lembaga keuangan.[21]

6. Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah responden penelitian yaitu nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.

1.7 Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan	Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah serta sistematika pembahasan
Bab II Landasan Teori	Bab ini berisikan penguraian teori berdasarkan pada variabel judul yang mencakup kualitas pelayanan, persepsi, nilai margin, resiko dan keputusan nasabah dalam penggunaan produk. Kemudian terdapat penelitian terdahulu, kerangka teori dan hipotesis.
Bab III Metode Penelitian	Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data penelitian, instrumen pengumpulan

[21] Nugroho Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Cet.4, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 332.

	data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.
Bab IV Hasil Penelitian	Bab ini menguraikan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian yang telah di lakukan dengan metode yang telah ditentukan.
Bab V Penutup	Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga jasa keuangan yang struktur kepemilikan sepenuhnya oleh Pemerintah Republik Indonesia. Insttitusi itu pertama kali didirikan pada tanggal 01 April 1901 di Sukabumi (Jawa Barat), dimana tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Kemunculan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 tanggal 01 April 1990 dengan penekanan pada Pasal 5 ayat 2(b), hingga terbitnya PP No. 103 tanggal 10 Nopember 2000 pada Pasal 7(b), menegaskan misi yang harus diemban Pegadaian adalah mencegah praktik riba menjadi landasan kebangkitan konsep syariah pada kegiatan usaha Pegadaian. Pertimbangan juga dilandasi pandangan Islam mengenai pegadaian syariah yang tertuang dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/ DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn, utamanya adalah: (1) QS. Al-Baqarah ayat 283; (2) As-Sunnah yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim dari Aisyah r.a.; serta, (3) Ijma' bahwa akad rahn diperbolehkan.[86]

Melalui proses kajian panjang, akhirnya dimunculkan konsep pendirian Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) yang merupakan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. ULGS ini adalah unit bisnis mandiri yang pengelolaannya terpisah secara structural dari usaha gadai konvensional yang telah ada sebelumnya. Konsep operasi dari Pegadaian Syariah merujuk pada ssstem

[86] Muhammad Fuad & Meilyda Trianna, "Analisis Peran Pembiayaan Oleh Pegadaian Syariah Bagi Pengembangan UMKM (Studi Kasus Produk Ar-Rum Di Kota Langsa)", dalam *j-EBIS*, Vol. 3, No. 2 Juni 2018, h. 222.

administrasi modern berazas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas, yang diselaraskan dengan nilai-nilai Islam. Keberadaan pembiayaan Pegadaian Syariah selain dilandasi tuntutan idealisme serta kebutuhan masyarakat Indonesia akan hadirnya sebuah institusi pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, juga didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), Baitul Mal wa Tamwil (BMT) maupun Asuransi Syariah (Sudarsono, 2008; Anshori, 2006). Pegadaian Syariah pertama didirikan pada bulan Januari 2003 bernama ULGS Cabang Dewi Sartika, lalu disusul pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta hingga bulan September tahun yang sama. Selanjutnya, pada tahun yang sama juga, 4 (empat) Kantor Cabang Pegadaian di wilayah Aceh dikonversi menjadi unit Pegadaian Syariah.

Pegadaian yang beroperasi di Kota Langsa merupakan tipe syariah. Hal ini berarti bahwa dalam penyediaan produk-produk pembiayaan berbasis gadai, selain menerapkan prinsip-prinsip umum, pegadaian di Kota Langsa juga dijalankan berdasarkan prinsip Syariah. Sejarah gadai emas di Pegadaian Syariah bermula dari didirikannya Pegadaian Syariah pada tahun 2003. Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan alternatif yang menyediakan layanan gadai emas syariah. Gadai emas syariah adalah layanan pembiayaan yang menggunakan emas sebagai jaminan. Emas yang digunakan bisa berupa emas perhiasan atau emas logam mulia. Cara gadai emas di Pegadaian Syariah adalah:

1. Mengisi formulir pengajuan gadai emas Syariah.
2. Menyerahkan salinan KTP.

3. Menyerahkan emas sebagai jaminan dan surat emas jika tersedia.
4. Petugas akan menaksir emas untuk menentukan nilai pinjaman.

4.2 Karakteristik Responden

Kuesioner penelitian ini dilakukan secara online melalui *google form* dengan 100 responden selaku nasabah gadai emas di Pegadaian Kota Langsa. Kuesioner pada pendataan kali ini mempunyai atas dua bagian yaitu identitas responden dan 18 butir persoalan tentang variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), persepsi nilai margin (X2), dan persepsi resiko (X3) sedangkan variablel dependen adalah keputusan nasabah dalam memilih gadai emas (studi nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa) (Y). Hasil penyebaran kuesioner kemudian akan diolah melalui tahapan-tahapan tertentu.

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Informasi terkait jenis kelamin responden dilakukan untuk mendapat jenis kelamin yang lebih dominan pada responden. Berikut adalah data responden pada penyebaran kuesioner menurut jenis kelamin responden ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	86	86%
2	Laki-laki	14	14%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.1, dapat dilihat bahwa responden yang lebih dominan yaitu perempuan dengan jumlah 86 responden atau sebesar 86%. Adapun jumlah

laki-laki yang mengisi kuesioner sebanyak 14 responden atau 14%. Dominan responden perempuan pada karakteristik jenis kelamin disebabkan oleh lebih banyaknya perempuan yang ikut andil dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

4.2.2 Usia Responden

Informasi responden lainnya yaitu usia untuk menujukkan berapa usia reponden yang lebih dominan pada penelitian ini yang ditunjukkan pada tabel 4.2:

Tabel 4. 2
Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20 – 25 Tahun	21	21%
2	26 – 30 Tahun	14	14%
3	31 – 35 Tahun	15	15%
4	35 – 40 Tahun	27	27%
5	45 – 50 Tahun	23	23%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat bahwa responden yang telibat pada penelitian ini dominan berusia dari 35 – 40 tahun dengan 27 responden atau sebesar 27%. Kemudian, responden yang berusia dari 20 – 25 tahun berjumlah 21 responden atau sebesar 21%. Selanjutnya, responden yang berusia dari 26 – 30 tahun berjumlah 14 responden atau sebesar 14%. Responden yang berusia dari 45 – 50 tahun berjumlah 23 responden atau sebesar 23%. Dominan responden berusia 35 – 40 tahun pada karakteristik usia disebabkan oleh lebih banyaknya responden berusia 35 – 40 tahun yang ikut andil dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

4.2.3 Pekerjaan Responden

Informasi responden lainnya yaitu pekerjaan untuk menujukkan pekerjaan mana yang lebih dominan pada penelitian ini. Berikut adalah data responden pada penyebaran kuesioner berdasarkan pekerjaan responden ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	12	12%
2	PNS	17	17%
3	TNI	1	1%
4	POLRI	0	0
5	Pengusaha	5	5%
6	Kurir	2	2%
7	IRT	42	42%
8	Pedagang	21	21%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.3, dapat dilihat bahwa pekerjaan responden yang telibat pada penelitian ini dominan adalah IRT dengan 41 responden atau sebesar 42%. Responden mahasiswa berjumlah 12 responden atau sebesar 12%. Responden PNS berjumlah 17 responden atau sebesar 17%. Responden pengusaha berjumlah 5 responden atau sebesar 5%. Responden kurir berjumlah 2 responden atau sebesar 2%. Dan responden pedagang berjumlah 21 responden atau sebesar 21%. Diketahui bahwa tidak ada responden dengan pekerjaan Polri yang mengisi kuesioner ini. Dominan responden IRT pada karakteristik pekerjaan disebabkan oleh lebih banyaknya responden IRT yang ikut andil dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

4.2.4 Kebenaran Pengunaan Produk Gadai Emas

Informasi responden lainnya yaitu kebenaran pengunaan produk gadai emas responden untuk menujukkan ada atau tidaknya responden menggunakan produk gadai emas pada penelitian ini. Berikut adalah data responden pada penyebaran kuesioner berdasarkan kebenaran pengunaaan produk gadai emas responden ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4
Kebenaran Penggunaan Produk Gadai Emas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Ada	100	100%
2	Tidak	0	0
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dinyatakan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini seluruhnya benar ada menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa.

4.2.5 Waktu Penggunaan Gadai Emas

Informasi responden lainnya yaitu pendidikan terakhir responden untuk menujukkan pendidikan terakhir apa yang lebih dominan pada penelitian ini. Berikut adalah data responden pada penyebaran kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir responden ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5
Waktu Penggunaan Gadai Emas

No	Waktu Penggunaan Gadai Emas	Jumlah	Persentase
1	0-3 Bulan	80	80%
2	3-6 Bulan	16	16%
3	6-12 Bulan	4	4%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa waktu penggunaan gadai emas responden yang telibat pada penelitian ini dominan adalah waktu 0-3 bulan dengan 80 responden atau sebesar 80%. Kemudian, waktu penggunaan gadai emas pada 3-6 bulan berjumlah 16 responden atau sebesar 16%. Dan waktu penggunaan gadai emas pada 6-12 bulan berjumlah 4 responden atau sebesar 4%. Dominan responden waktu penggunaan gadai emas pada 0-3 bulan pada karakteristik waktu penggunaan gadai emas disebabkan oleh lebih banyaknya responden yang mengambil tempo gadai selama 0-3 bulan yang ikut andil dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

4.3 Tanggapan Responden

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang terjadi diukur menggunakan skala likert dengan 5 skala, yaitu skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 kurang setuju, skor 4 setuju, dan skor 5 sangat setuju.

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah

Pada variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas terdapat 4 pernyataan. Diantaranya hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4. 6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah Nasabah

Pertanyaan	1	2	3	4	5	Rata-rata	Rerata
Saya memutuskan memilih produk gadai emas karena dapat memenuhi kebutuhan finansial dimasa mendatang	1	0	1	45	53	4,49	
Saya mencari informasi detail terkait produk gadai	1	0	0	49	50	4,47	**4,47**

emas sebelum melakukan pemilihan produk gadai						
Saya melakukan evaluasi dan pertimbangan terkait produk gadai emas sebelum menentukan pilihan	0	0	0	49	54	4,51
Saya memantapkan diri untuk melakukan keputusan memilih produk gadai emas	0	0	1	54	45	4,44

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui hasil dari 100 responden "setuju" terhadap pernyataan-pernyataan pada variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Hal ini dikarenakan nilai rerata yang didapati sebesar 4,47. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat juga bawa rata-rata tertinggi diperoleh pada item pernyataan ke-3 yaitu "Saya melakukan evaluasi dan pertimbangan terkait produk gadai emas sebelum menentukan pilihan" dengan nilai sebesar 4,51. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh pada item pernyataan ke-4 yaitu "Saya memantapkan diri untuk melakukan keputusan memilih produk gadai emas" dengan nilai sebesar 4,44.

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat 5 pernyataan. Diantaranya hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	1	2	3	4	5	Rata-rata	Rerata
Pegadaian Syariah Kota Langsa memiliki ruang tunggu yang nyaman	0	0	2	63	35	4,33	
Pegawai Pegadaian Syariah Kota Langsa melakukan pencatatan	0	0	2	55	43	4,41	

dengan teliti dalam setiap transaksi							
Pegawai Pegadaian Syariah Kota Langsa menanggapi permintaan nasabah dengan cepat	0	0	3	50	47	4,44	**4,44**
Pegadaian Syariah Kota Langsa menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	0	0	0	43	57	4,57	
Kepekaan pegawai Pegadaian Syariah Kota Langsa untuk mengetahui keputusan nasabah	0	0	4	43	53	4,49	

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui hasil dari 100 responden “setuju” terhadap pernyataan-pernyataan pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan nilai rerata yang didapati sebesar 4,44. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat juga bawa rata-rata tertinggi diperoleh pada item pernyataan ke-4 yaitu “Pegadaian Syariah Kota Langsa menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi” dengan nilai sebesar 4,57. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh pada item pernyataan ke-1 yaitu “Pegadaian Syariah Kota Langsa memiliki ruang tunggu yang nyaman” dengan nilai sebesar 4,33.

4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Nilai Margin

Pada variabel persepsi nilai margin terdapat 4 pernyataan. Diantaranya hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4. 8
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Nilai Margin

Pertanyaan	1	2	3	4	5	Rata-rata	Rerata
Harga yang dibutuhkan untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa masih terjangkau	0	0	3	55	42	4,39	
Waktu yang dibutuhkan untuk mencairkan dana gadai emas sangat cepat	0	0	3	52	45	4,42	**4,43**
Pencairan dana gadai emas dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor pegadaian	0	0	3	52	45	4,42	
Tidak ada penambahan biaya apapun dari Pegadaian Syariah bagi nasabah yang melakukan gadai emas	0	1	0	48	51	4,49	

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui hasil dari 100 responden “setuju” terhadap pernyataan-pernyataan pada variabel persepsi nilai margin. Hal ini dikarenakan nilai rerata yang didapati sebesar 4,43. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat juga bawa rata-rata tertinggi diperoleh pada item pernyataan ke-4 yaitu “Tidak ada penambahan biaya apapun dari Pegadaian Syariah bagi nasabah yang melakukan gadai emas” dengan nilai sebesar 4,49. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh pada item pernyataan ke-1 yaitu “Harga yang dibutuhkan untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa masih terjangkau” dengan nilai sebesar 4,39.

4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko

Pada variabel persepsi terdapat 5 pernyataan. Diantaranya hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4. 9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko

Pertanyaan	1	2	3	4	5	Rata-rata	Rerata
Penggunaan produk gadai emas sangat aman dan tidak ada potensi adanya terjadi bahaya	0	1	3	46	50	4,45	
Tidak ada resiko yang tinggi dari penggunaan produk gadai emas	1	2	3	41	53	4,43	
Produk gadai emas merupakan produk unggulan di pegadaian yang mendapatkan perhatian khusus untuk meminimalisir terjadinya resiko	0	2	5	37	56	4,47	**4,47**
Pengelolaan dalam meminimalisir terjadinya resiko pada gadai emas sangat baik	0	1	2	41	56	4,52	
Pelaksanaan pengelolaan meminimalisir risiko gadai emas berjalan sesuai dengan rencana oleh Pegadaian Syariah	0	1	4	38	57	4,50	

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui hasil dari 100 responden “setuju” terhadap pernyataan-pernyataan pada variabel persepsi resiko. Hal ini dikarenakan nilai rerata yang didapati sebesar 4,47. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat juga bawa rata-rata tertinggi diperoleh pada item pernyataan ke-4 yaitu “Pengelolaan dalam meminimalisir terjadinya resiko pada gadai emas sangat baik h” dengan nilai sebesar 4,52. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh pada item pernyataan ke-2 yaitu “Tidak ada resiko yang tinggi dari penggunaan produk gadai emas” dengan nilai sebesar 4,43.

4.4 Pengujian Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan *person correlation*. Kuesioner dikatakan valid apabila skor siginfikan < 0,05. Hasil data yang diuji untuk di uji validitas yaitu 100 responden (n=100). Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10, tabel 4.11, tabel 4.12, dan tabel 4.13.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
Y1	0.679	0.1966	0.000	Valid
Y2	0.788	0.1966	0.000	Valid
Y3	0.627	0.1966	0.000	Valid
Y4	0.768	0.1966	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.10, menujukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kepuasa nasabah dinyatakan valid dalam uji validitas setelah melalui proses olah data statistik melalui *IBM SPSS Statistics 26*. Kuesioner dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0.1966 dan nilai siginifikan 0,000 <0,05.

Tabel 4. 11
Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X1.1	0.602	0.1966	0.000	Valid
X1.2	0.770	0.1966	0.000	Valid
X1.3	0.814	0.1966	0.000	Valid
X1.4	0.776	0.1966	0.000	Valid
X1.5	0.756	0.1966	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.11, menujukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dalam uji validitas setelah melalui proses olah data statistik melalui *IBM SPSS Statistics 26*. Kuesioner dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0.1966 dan nilai siginifikan 0,000 <0,05.

Tabel 4. 12
Uji Validitas Kuesioner Variabel Persepsi Nilai Margin

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X2.1	0.729	0.1966	0.000	Valid
X2.2	0.787	0.1966	0.000	Valid
X2.3	0.798	0.1966	0.000	Valid
X2.4	0.691	0.1966	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.12, menujukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel persepsi nilai margin dinyatakan valid dalam uji validitas setelah melalui proses olah data statistik melalui *IBM SPSS Statistics 26*. Kuesioner dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0.1966 dan nilai siginifikan 0,000 <0,05.

Tabel 4. 13
Uji Validitas Kuesioner Variabel Persepsi Resiko

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X3.1	0.839	0.1966	0.000	Valid
X3.2	0.900	0.1966	0.000	Valid
X3.3	0.928	0.1966	0.000	Valid
X3.4	0.920	0.1966	0.000	Valid
X3.5	0.922	0.1966	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.13, menujukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel persepsi resiko dinyatakan valid dalam uji validitas setelah melalui proses

olah data statistik melalui *IBM SPSS Statistics 26*. Kuesioner dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0.1966 dan nilai siginifikan 0,000 <0,05.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Jika nilai *Cronbach alpha* >0,60 maka dinyatakan reliabel dan jika nilai *Cronbach alpha* <0,60, maka dinyatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dapat dilihat pada hasil dan tampilan tabel 4.14 berikut:

Tabel 4. 14
Uji Reliabilitas

No	Item	Banyak Item	*Cronbach's alpha*	Keterangan
1	Y	4	0.680	Reliabel
2	X1	5	0.798	Reliabel
3	X2	4	0.742	Reliabel
4	X3	5	0.941	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.14, menunjukkan bahwa semua nilai pada item pernyataan variabel keputusan nasabah (Y), kualitas pelayanan (X1), persepsi nilai margin (X2) dan persepsi resiko (X3) dapat dinyatakan reliabel atau reliabilitas diterima dan sangat tinggi karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60. dengan demikian, nilai pada setiap variabel dalam penelitian ini dapat dipercaya dan konsisten pada hasilnya.

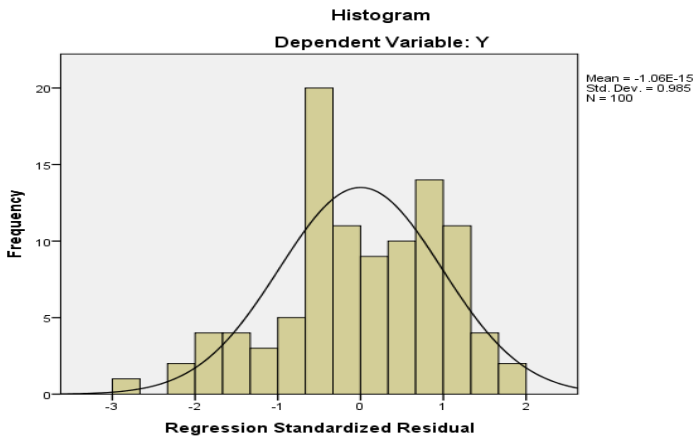
4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Dalam pengujian normalitas bertujuan untuk menguji suatu mode regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode regresi yang baik adalah distribusi yang mendekati normal atau normal. Pengujian normalitas dalam sebuah penelitan ini

menggunakan suatu analisis grafik histogram dan metode normal *probability plot*. Hasil pengujian menggunakan analisis grafik histogrambisa dilihat pada gambar 4.1.

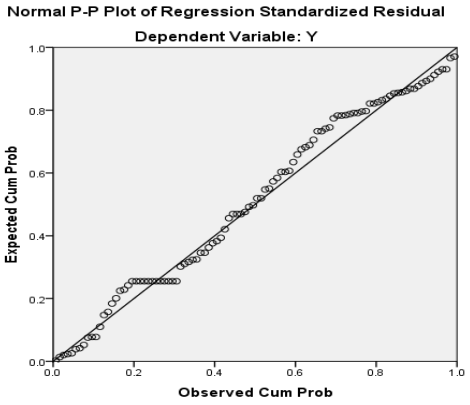
Gambar 4. 1
Histogram



Sumber: Data Diolah (2025)

Pada hasil histogram pada gambar 4.1 menujukkan bahwa histogram melengkung secara standar normalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut mempunyai distribusi normal atau membuat pola distribusi normal yang mendekati normal (residual terdistribusi secara normal).

Gambar 4. 2
Normal Probability Plot



Sumber: Data Diolah (2025)

Sugiyono, menyatakan apabila hasil data menyebar di area sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitasi.[87] Pada gambar 4.2 grafik normal *probability plot* menunjukkan jika titik-titik mengikuti arah garis diagonalnya yaitu residual didistribusi secara normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan digunakan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi (hubungan kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4. 15
Uji Multikolinearitas

Variabel	*Collinearity Statistics*		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constan)			
X1	0.843	1.186	Tidak terkena multikolinearitas
X2	0.680	1.471	Tidak terkena multikolinearitas
X3	0.671	1.490	Tidak terkena multikolinearitas

Sumber: Data Diolah (2025)

Dikatakan terbebas dari uji multikolinearitas apabila nilai VIF lebih kecil dari pada 10. Apabila nilainya lebih kecil dari angka 10 maka dapat disimpulkan terbebas dari dari ataupun tidak terkena multikolinearitas. Dari tabel 4.15, terlihat bahwa nilai VIF < 10. Nilai VIF pada X_1 sebesar 1.186, nilai VIF pada X_2 sebesar 1.471, dan nilai VIF pada X_3 sebesar 1.490. Dari nilai VIF pada variabel diatas

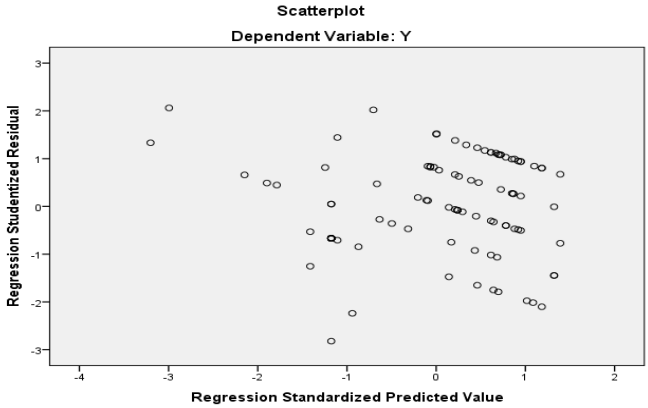
[87] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D,* (Bandung: IKAPI, 2019), h. 113.

maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel lolos uji multikolinearitas karena nilai VIF < 10.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah melakukan uji heteroskedastisitas dengan glejser. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini:

Gambar 4. 3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan pada gambar 4.3 ini, *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar tidak berbentuk pola yang jelas sehingga bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu hubungan dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), persepsi nilai margin (X_2), dan persepsi resiko (X_3) terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y). Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4. 16
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	8.381	1.897
X1	.197	.077
X2	.058	.103
X3	.185	.336

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.16, hasil persamaan uji regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 17
Hasil Persamaan Uji Regresi Linear Berganda

$$\gamma = \beta 0 + \beta 1\, X\, 1 + \beta 2\, X\, 2 + \beta 3\, X\, 3 + \beta 3\, X\, 4 + e$$

$$\gamma = 8.381 + 0.197X1 + 0.058X2 + 0.185X3 + e$$

Sumber: Data Diolah (2025)

Dapat diiketahui bahwa nilai konstanta sebesar 8.381, artinya tanpa adanya variabel kualitas pelayanan (X_1), persepsi nilai margin (X_2) dan persepsi resiko (X_3), maka variabel Y sudah meningkat dan dapat mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Hal ini juga dapat diartikan apabila X_1, X_2 dan X_3 mempunyai nilai 0 maka variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebanyak 8.381. Koefisien regresi linear berganda pada variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai positif sebanyak 0.197, hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.197.

Adapun koefisien regresi linear berganda pada variabel persepsi nilai margin juga mempunyai nilai positif sebanyak 0.058, hal ini menujukkan bahwa

setiap perubahan 1 satuan persepsi nilai margin akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.058. Kemudian, koefisien regresi linear berganda pada variabel persepsi resiko mempunyai nilai positif sebesar 0.185, hal tersebut menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan persepsi resiko maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.185.

4.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakkan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas di PT Pegadaian Syariah Kota Langsa baik secara parsial maupun simultan.

4.7.1 Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian secara parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Adapun hasil pengujian tersebut sebagai berikut:

Tabel 4. 18
Uji Parsial (Uji-t)

Model	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
(Constant)		4.417	.000
X1	.242	2.536	.013
X2	.059	.556	.580
X3	.336	3.141	.002

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.18, maka dapat di ambil kesimpulkan bahwa:

1. Diketahui nilai sig untuk kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.013 < 0.05 dan t_{hitung} 2.536 > t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a1} diterima.
2. Diketahui nilai sig untuk persepsi nilai margin terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.580 > 0.05 dan t_{hitung} 0.556 < t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi nilai margin tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a2} ditolak.
3. Diketahui nilai sig untuk persepsi resiko terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.002 < 0.05 dan t_{hitung} 3.141 > t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi resiko mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a3} diterima.

4.7.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan bertujuan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Adapun dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4. 19
Uji Simultan (Uji-F)

Model	F	Sig.
Regression	11.466	<,000

Sumber: Data Diolah (2025)

Dari pengujian simultan (uji-f) pada tabel 4.19, dapat di ketahui bahwa F_{hitung} 11.466 > F_{tabel} 2.696 dan Sig. 0.000< 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dapat disebut secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Maka hipotesis Ha_4 diterima.

4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Adapun dari hasil pengujuan R^2 (*R-Square*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 20
Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R *Square*
Regression	.576	.706

Sumber: Data Diolah (2025)

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.20, dapat disimpulkan bahwa angka *R-Square* sebesar 0.706, artinya 70,6% variabel dependen keputusan nasabah dalam memilih gadai emas mampu dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen. Sisanya sebanyak 29,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel dependen keputusan nasabah dalam memilih gadai emas seperti variabel kualitas produk, pengetahuan, kebutuhan masyarakat, dan lain sebagainya.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas

Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dari nasabah yang sudah melakukan gadai emas di PT Pengadaian Syariah di Kota Langsa. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil pada uji parsial bahwa nilai sig untuk kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar $0.013 < 0.05$ dan t_{hitung} $2.536 > t_{tabel}$ 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ania, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah.[88] Penelitian Syari juga menunjukkan hasil bahwa variabel pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah KCP Kedaton, Bandar Lampung.[89]

---

[88] Nurul Faqiatul Ania, Skripsi: "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah KC Semarang", (Salatiga: UIN Salatiga, 2020), h. 125.

[89] Melinia Syari, Skripsi: "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)", (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2022), h. ii.

Kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor utama yang menentukan keputusan nasabah dalam memilih layanan gadai. Namun, ada penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai. Seperti pada penelitian Rini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk gadai.[90]

Kualitas pelayanan bisa jadi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas disebabkan oleh beberapa alasan, seperti: standar pelayanan yang sudah hampir sama dan faktor-faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa faktor lain yang juga bisa mempengaruhi keputusan nasabah, seperti: kualitas produk, harga, faktor-faktor pribadi, faktor-faktor situasi sesaat. Kualitas pelayanan yang baik bisa menjadi faktor penting untuk mempertahankan nasabah dan memenangkan persaingan.[91]

---

[90] Rini Romatua Sinaga, Skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pembelian Produk Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala", (Salatiga: IAIN Salatiga, 2019), h. xi.

[91] Rizka Putri Rumastari & Aris Sunindyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)", dalam *Keunis Majalah Ilmiah*, Vol. 7, No 2, Juli 2019, h. 5.

4.9.2 Pengaruh Persepsi Nilai Margin Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas

Hasil penelitian menyatakan nilai margin tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dari nasabah yang sudah pernah melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Kota Langsa. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil pada uji parsial bahwa nilai sig untuk persepsi nilai margin terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.580 > 0.05 dan t_{hitung} 0.556 < t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi nilai margin tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soemena yang menyatakan bahwa faktor nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas.[92] Dalam hal ini, peneliti berasumsi bahwa nilai margin mungkin tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor lain, seperti bunga, biaya administrasi, dan estimasi nilai emas yang digadaikan.

[92] Moh. Yasin Soumena, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri KCP Polewali", dalam *Banco*, Vol. 1, Mei 2019, h. 117.

Menurut pengalaman peneliti dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah, terdapat beberapa hal yang peneliti pertimbangkan sebelum melakukan gadai emas, yaitu:

1. Bunga: Besarnya bunga yang dikenakan untuk pinjaman gadai emas.
2. Biaya administrasi: Biaya yang dikenakan untuk pencairan pinjaman gadai emas.
3. Estimasi nilai emas: Nilai emas yang digadaikan akan dihitung berdasarkan berat, volume, dan karat emas.
4. Keperluan: Gadai emas dapat menjadi solusi untuk memperoleh uang tunai dalam keadaan darurat.

4.9.3 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas

Hasil penelitian menyatakan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dari nasabah yang sudah pernah melakukan gadai emas. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil pada uji parsial bahwa nilai sig untuk persepsi resiko terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar $0.002 < 0.05$ dan t_{hitung} 3.141 > t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi resiko mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas karena nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, hipotesis H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulkarnain yang menyatakan bahwa persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah.[93] Selain itu, penelitian Ningsih juga menyatakan bahwa secara simultan, variabel kualitas jasa, kepercayaan, dan risiko secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah di pegadaian syariah.[94]

Persepsi risiko nasabah terhadap gadai emas dapat memengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan tersebut. Nasabah akan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk risiko keliru dalam memilih, sebelum memutuskan untuk menggadaikan emasnya. Seiring dengan pertumbuhan pendapatan yang pesat dalam produk gadai emas ini diiringi pula risiko yang besar yang harus dihadapi dalam produk gadai emas ini. Secara umum terdapat beberapa risiko yang melekat pada gadai emas, diantaranya:[95]

1. *Market risk* (risiko pasar), risiko pasar sendiri sangat terpengaruh oleh perubahan nilai tukar mata uang atau perubahan harga emas. Fluktuasi harga emas yang tidak menentu menyebabkan pegadaian harus berhati-hati dalam melakukan pembiayaan melalui gadai emas.
2. *Liquidity risk* (risiko likuiditas), risiko likuiditas sangat terpengaruh dikarenakan salah satu sumber pembiyaan gadai emas diambil dari dana

[93] Rezkya Sulkarnain, et.al, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat dan Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi", dalam Nobel Management, Vol. 3, No. 2, Desember 2022, h. 608.

[94] Tri Surya Ningsih, Skripsi: "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah di Pegadaian Syariah Solo", Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, IAIN Salatiga, 2017, h. x.

[95] Mushawir Rosyidi & Risma Tanjung, "Analisis Manajemen Risiko Pembiyaan Gadai Emas (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pancor)", dalam *Al Birru*, Vol. II, No. 1, Desember 2022, h. 5.

pihak ketiga. Pegadaian harus berhati-hati dalam mengelola pembiayaan melalui gadai emas. Likuiditas yang tersedia harus cukup, tidak boleh terlalu kecil sehingga mengganggu kebutuhan operasional sehari-hari

3. *Operational risk*, masalah risiko operasional tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM), proses internal, sistem dan infrastrukur, serta kejadian eksternal yang mana dari sumber-sumber risiko tersebut menyebabkan kejadian-kejadian yang berdampak negatif pada operasional pegadaian. Adapun masalah-masalah risiko operasional seperti *fraud* internal, *fraud* eksternal, praktek ketenaga kerjaan dan keselamatan lingkungan kerja, perlindungan nasabah, produk dan penerapan bisnis, kerusakan aset fisik, gangguan aktivitas bisnis dan kegagalan sistem dan kesalahan proses dan eksekusi.
4. *Capital risk* (risiko modal), kerugian karena penurunan harga emas dapat menambah kerugian pegadaian dan berpotensi menurunkan *Capital Adequet Ratio* (CAR) atau rasio kecukupan modal.
5. *Credit risk* (risiko kredit), kegagalan nasabah memenuhi kewajibannya dan penurunan harga emas berpotensi menunda ditebusnya kembali emas oleh nasabah debitur.

Diantara lima risiko yang melekat pada gadai emas, resiko yang sangat krusial sekali di pegadaian berada di awal pengajuan pembiayaan gadai emas yaitu risiko operasional. Resiko ini terjadi dikarenakan adanya salah penaksiran atau salah dalam memeriksa keaslian emas yang dilakukan oleh petugas resiko. Bentuk penghindaran yang dilakukan pegadaian syariah dalam hal ini selain melakukan

pelatihan dan *refreshmen* adalah melakukan *system dual control*. Akan tetapi pelaksanaan sistem ini masih terkendala dengan keterbatasan personil di gadai emas. Selain itu dari pembiayaan bermasalah memunculkan adanya risiko pasar yang disebabkan karena fluktuasi gadai emas, yang dimana pada saat pengajuan pembiayaan harga emas tinggi dan pada saat pelelangan harga emas mengalami penurunan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Margin, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Gadai Emas (Studi Nasabah di Pegadaian Syariah Kota Langsa)" dengan 100 responden maka kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.013 < 0.05 dan t_{hitung} 2.536 > t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.
2. Variabel persepsi nilai margin terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.580 > 0.05 dan t_{hitung} 0.556 < t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi nilai margin tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.
3. Variabel persepsi resiko terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas sebesar 0.002 < 0.05 dan t_{hitung} 3.141 > t_{tabel} 1.984. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi resiko mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.
4. Variabel kualitas pelayanan, persepsi nilai margin dan persepsi resiko dapat disebut secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan nasabah dalam memilih gadai emas. Dengan hasil uji F_{hitung} 11.466 > F_{tabel} 2.696 dan Sig. 0.000< 0.05. Besaran nilai R^2 adalah 70,6%

dan sisanya sebanyak 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk masing-masing pihak, berdasarkan pada saran praktik dan teoritis sebagai berikut:

1. Saran Praktis

   Diharapkan PT Pegadaian Syariah di Kota Langsa mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan, serta nilai margin dan persepsi resiko yang menarik karena pada dasarnya pada hasil penelitian ini Faktor persepsi resiko yang paling mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah. Sehingga nasabah dapat lebih tertarik untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah pada PT Pegadaian Syariah di Kota Langsa.

2. Saran Teoritis

   a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Pegadaian Syariah untuk terus memperhatikan apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.

   b. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar dari varian yang telah peneliti gunakan. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini keseluruhan variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 26,4% dari variasi keputusan nasabah. Penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang mungkin dapat

berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti variabel kualitas produk, pengetahuan, kebutuhan masyarakat, dan lain sebagainya.