PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN KCA DI UNIT PEGADAIAN CABANG CURUP

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

OLEH

ELY ERMAWATI

NIM: 17631037

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

IAIN CURUP

2021

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada
Yth. Rektor IAIN Curup
di
Curup

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat Skripsi atas nama:

Nama	: Ely Ermawati
NIM	: 17631037
Fakultas	: Syariah Dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan KCA Di Unit Pegadaian Cabang Curup

Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Curup, 17 Juli 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd., MM	**Ratih Komala Dewi, M.M**
NIP. 197502192006041008	**NIP. 199006192018012001**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ely Ermawati
NIM	: 17631037
Fakultas	: Syariah Dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan untuk dirujuk dalam naskah ini dan di sebutkan dalam referensi.

Apabila kemudian hari terbuki bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Curup, 27 Juli 2021
Penulis,

METERAI TEMPEL
26AHF865783697
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ely Ermawati

NIM. 17631037

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. Ak Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21011021 79 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultas.syariahekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA
Nomor: 900 /In.34/FS/I/PP.00.9/8/2021

Nama	: **Ely Ermawati**
NIM	: **17631037**
Fakultas	: **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi	: **Perbankan Syariah**
Judul	: **Pengaruh Nilai Taksiran dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup pada:

Hari/ Tanggal	: **Senin, 30 Agustus 2021**
Pukul	: **11.00-12.30 WIB**
Tempat	: **Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Ruang 3**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Curup, 2021

Ketua,	**Sekretaris,**
Mahrer Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I	**Khairul Umam Khudori, M.E.I**
NIP. 19800818 200212 1 009	**NIP. 19900725 201801 1 001**
Penguji I,	**Penguji II,**
Hendrianto, M.A	**Mega Ilhamswati, M.A**
NIDN. 202168701	**NIP. 19861024 201903 2 007**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Yuseri, M. Ag.
NIP. 19700202 1999803 1 007

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha kuasa berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sholawat beserta salam tak lupa kita kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, berkat beliau pada saat ini kita berada dalam zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul **"Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan KCA Di Unit Pegadaian Cabang Curup"** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat strata satu (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsi dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Ketua Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E, M.Pd.,M.M selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
5. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup.
6. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Penasehat Akademik Penulis.
7. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E, M.Pd.,M.M selaku pembimbing I, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Ratih Komala Dewi, M.M selaku pembimbing II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

9. Bapak Hendrianto, M.A selaku penguji I
10. Ibu Mega Ilhamiwati, M.A selaku penguji II
11. Segenap dosen dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis, terkhusus untuk seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terutama Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak sekali ilmu kepada penulis.
12. Seluruh nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, terkhusus untuk Bapak Babara Susyanto selaku pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup beserta para karyawan yang telah menerima dan memberikan informasi yang penulis perlukan.
13. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2017, khususnya Kelas B yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan bantuannya.
14. Almamaterku tercinta.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari para pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Curup, 27 Juli 2021
Penulis

ELY ERMAWATI
NIM. 17631037

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku atas ungkapan bahagia atas nikmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Ya Allah Ya Tuhanku yang maha kuasa lagi maha penyayang dengan pertolonganmu hamba bisa menyelesaikan sksipsi ini. Semoga dengan bertambahnya ilmu ini bertambah pula keimanan serta rasa syukur hamba-mu ini ya allah.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai yang telah mendukung dan mendoakan saya tiada hentinya.

- Untuk ayahku bapak Harlianto terima kasih banyak atas segalanya yang engkau berikan untukku dan terima kasih banyak telah menjadi orang tua sekaligus sabahabatku, terima kasih atas nasehat dan dukungannya, terima kasih telah menjadi penguat bahuku.
- Untuk almarhumah ibuku Tita Nurhayati (Almh) terima kasih atas perjuanganmu, jerih payahmu mengasuh, merawatku, membesarkanku serta mendidikku sehingga aku bisa menjadi seperti ini. Alhamdulillah atas doa dan dukunganmu aku bisa mengabulkan cita-citamu untuk melihatku menjadi seorang sarjana. Walaupun ibu tidak lagi berada disisiku untuk sekarang ini tapi aku yakin doa dan dukungan ibu selalu ada untukku dan untuk ke empat saudaraku. Terima kasih atas kasih sayang yang ibu berikan untukku semoga ibu di tempatkan di surganya Allah SWT. dan di lapangkan kuburnya.
- Untuk saudara perempuanku Peni Oktaria, A. Md. Kep dan Loretina Pironika, saudara laki-lakiku Dendi Hernadi dan Leo Chandra, keponakanku tercinta Muhammad Ghazili Firdaus, Adam Hazlam F. Dauda, Vanessa F. Dauda dan M. Azriel Firdaus, kakak iparku Fardian dan Ade Firnanzah, terima kasih atas doanya, terima kasih telah menjadi penyemangatku, teman curhat terbaikku yang selalu mengerti keadaanku, dan terima kasih juga telah membantu bapak dalam membiayai kuliahku, memenuhi kebutuhanku, dan terima kasih atas segalanya.

MOTTO

فَاِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا....

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”. (Qs. Al- Insyirah: 5)

أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللهِ مَادَامَ وَإِنْ قَلَّ

"Amalan yang paling dicintai Allah SWT yaitu yang dikerjakan secara terus-menerus walaupun sedikit," (HR Bukhari dan Muslim).

“TEGUHKAN PRINSIPMU DAN OPTIMISLAH DALAM MENGEJAR CITA-CITAMU”

ABSTRAK

Ely Ermawati (17631037) : **Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan KCA Di Unit Pegadaian Cabang Curup**

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dalam bentuk menyalurkan dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Produk KCA merupakan jasa pembiayaan yang kini banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam melakukan keputusan pembelian yang dilakukan oleh nasabah biasaya hal pertama yang dipertimbangkan adalah produk yang ditawarkan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan jumlah sampel 306 nasabah. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan f) dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa nilai taksiran mempunyai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,150 > 1,649) dengan tingkat signifikan sebesar $<\alpha$ (0,000 < 0,05) artinya nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Pelayanan mempunyai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,055 > 1,649) dengan tingkat signifikan sebesar $<\alpha$ (0,000 < 0,05) artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan erhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian secara simultan (uji f) mempunyai nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (107,816 > 2,63) dengan tingkat signifikan sebesar $<\alpha$ (0,000 < 0,05) artinya nilai taksiran dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

Kata kunci : *Nilai Taksiran, Pelayanan, Keputusan Nasabah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **vii**
i
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan Masalah 6
C. Hipotesis 6
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian 9
F. Manfaat Penelitian 9
G. Kajian Literatur 11
H. Definisi Operasional 17
I. Metode Penelitian 19
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR
A. Landasan Teori 33
1. Teori Nilai Taksiran 32
2. Pelayanan 37
3. Keputusan Nasabah 43
B. Kerangka Berpikir 49
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
A. Demografi Wilayah 51

1. Sejarah Pegadaian 51
2. Sejarah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup 52
3. Visi Dan Misi 53
4. Struktur Organisasi 54
5. Produk Kredit Cepat & Aman (KCA) 59
B. Demografi Nasabah 61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
A. Analisis Data 66
1. Uji Validitas 66
2. Uji Reliabilitas 68
3. Uji Asumsi Klasik 68
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda 71
5. Uji Parsial (Uji T) 73
6. Uji Simultan (Uji F) 74
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 75
B. Pembahasan Hasil Penelitian 76
4.1 Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah 76
4.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah 76
4.3 Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah 77
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Produk KCA 3

Tabel 1.2 Penggolongan Nilai Taksiran Pembiayaan KCA 5

Tabel 1.3 Ukuran Sampel Berdasarkan Akurasi Yang Diinginkan 22

Tabel 1.4 Indikator Instrumen Penelitian 24

Tabel 1.5 Skor Angket Menggunakan Skala Likert 26

Tabel 3.1 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin 61

Tabel 3.2 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Umur 62

Tabel 3.3 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendidikan 63

Tabel 3.4 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan 64

Tabel 3.5 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendapatan Perbulan 65

Tabel 4.1 Deskriptive Statistic 67

Tabel 4.2 Hasil Validitas Variabel Nilai Taksiran (X1) 67

Tabel 4.3 Hasil Validitas Variabel Pelayanan (X2) 67

Tabel 4.4 Hasil Validitas Keputusan Nasabah (Y) 67

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 68

Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test 69

Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedasitas 70

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas 71

Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Regresi 72

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T) 73

Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F) 74

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian 19

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 50

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup..... 54

Gambar 3.2 Ilustrasi Pembiayaan KCA 61

Gambar 3.3 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin 62

Gambar 3.4 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Umur 63

Gambar 3.5 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendidikan..... 64

Gambar 3.6 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan 64

Gambar 3.7 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendapatan Perbulan 65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, sering kali dihadapkan pada kebutuhan tertentu dimana dengan berjalannya waktu, maka banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Alat untuk memenuhi kebutuhan tersebut bersifat terbatas, sehingga dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dibutuhkan dana. Dana dapat berasal dari kekayaan sendiri, maupun dari pinjaman yang bersumber dari bank dan non bank.[1]

Lembaga bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Lembaga keuangan non bank adalah suatu lembaga pembiayaan yang melakukan salah satu aktivitas dari fungsi bank, yaitu melakukan penghimpunan dana dari masyarakat atau menyalurkan dana kepada masyarakat.[2]

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 (saat ini berlaku Undang-Undang No 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara), yang bidangnya berada dalam lingkup tugas dan kewenangan menteri keuangan,

---

[1] Sari Wulandari, "Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Nilai Taksiran Barang Jaminan Dan Inflasi Terhadap Penyaluran PT. Pegadaian Palembang," 2016, hal. 3.

[2] Burhanudin.S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 1.

dimana seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham.[3]

Pegadaian adalah perusahaan yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.[4] PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan jaminan barang yang memiliki nilai jangka panjang seperti perhiasan emas atau logam mulia, elektronik, kendaraan dan barang berharga lainnya.[5]

Unit Pegadaian Cabang Curup berlokasi di Jl. Merdeka No. 277, Curup (Depan Kodim Garuda Emas). Produk yang ditawarkan pegadaian untuk memenuhi kebutuhan nasabah sangatlah beragam. Namun yang menjadi produk andalan yang populer dimasyarakat yaitu produk pembiayaan KCA (Kredit Cepat & Aman). Produk pembiayaan KCA merupakan suatu pinjaman uang dana kredit yang berdasarkan hukum gadai dalam sistem gadai melalui langkah-langkah pelayanan diberikan yaitu mudah, aman dan cepat.[6]

Dalam wawancara di Unit Pegadaian Cabang Curup, berdasarkan informasi dari bapak Sutomo, beliau menjelaskan bahwa produk KCA merupakan produk gadai dengan sistem kredit dengan jangka waktu minimal

---

[3] Andi Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 69.

[4] Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjha Mada University Press, 2006), hal. 68.

[5] Ropal Tores, "Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Mengajukan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Sekayu," 2019, hal. 84.

[6] Purwanda Haris, "Pengendalian Kredit Cepat Aman (KCA) Pegadaian Cabang Marga Tabanan," No. 4, Vol. 1 (2014): hal. 8.

15 hari dan maksimal 4 bulan. Jika dalam 4 bulan nasabah belum bisa melunasi kredit, nasabah bisa memperpanjang pinjaman tersebut selama 4 bulan lagi.

Macam-macam barang agunan pada produk pembiayaan KCA meliputi emas/perhiasan, transportasi dan barang elektronik. Sebelum nasabah menggunakan produk pembiayaan KCA, nasabah terlebih dahulu melakukan penaksiran barang agunan tersebut kepihak pegadaian agar bisa mengetahui berapa besar pinjaman yang akan didapatkan nasabah sesuai dengan berat dan kualitas barang yang diagunkan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Produk KCA

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	1453 orang
2019	1393 orang
2020	1290 orang

Sumber: wawancara

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 1453 orang, pada tahun 2019 sebanyak 1393 orang dan pada tahun 2020 sebanyak 1290 orang yang menggunakan produk KCA. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah produk KCA dari tahun 2018 – 2020 mengalami penurunan. Penurunan ini terjadi karena pertumbuhan gadai mengalami inflasi atau naik turunnya harga yang disebabkan oleh perkembangan ekonomi yang tidak stabil sehingga masyarakat yang menggunakan produk KCA ini lebih kecil dari tahun ke tahun.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan produk KCA. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk tersebut mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.[7] Produk KCA membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal perjanjian. Pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang di bebankan dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk pembiayaan yang diinginkan.[8]

Selain nilai taksiran pada produk KCA yang digunakan untuk menarik keputusan nasabah, pelayanan juga merupakan suatu hal yang juga diperhatikan nasabah untuk bisa tetap menggunakan produk di pegadaian tersebut. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa kepada satu pihak ke pihak lainnya.[9] Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.[10]

Apabila pihak pegadaian dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut dapat dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaliknya, jika pihak pegadaian tidak dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh

---

[7] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Selemba Empat, 2009), hal. 70-71.

[8] Rambat Lupiyoadi, hal. 217.

[9] Malayu. S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), hal. 48.

[10] Fandi Tjiptono, *Persfektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, cet pertama (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 59.

nasabah, berarti pelayanan tersebut tidak begitu bagus dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap Unit Pegadaian Cabang Curup, bahwa produk KCA merupakan produk yang memiliki jumlah nasabah terbanyak bila dibandingkan dengan produk lainnya. Pegadaian menyediakan jasa atau produk layanan yang cukup beragam dan berbeda dengan lembaga lainnya, supaya masyarakat akan lebih tertarik dan mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti nilai taksiran dan pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih produk KCA yang dirasa akan paling menguntungkan.

Tabel 1.2
Penggolongan Nilai Taksiran Pembiayaan KCA

Pembiayaan KCA						
Golongan	Besar Pinjaman		Persentase Nilai Taksiran			Lama Pinjaman (hari)
	Minimal	Maksimal	Emas	Elektronik	Transportasi	
A	50.000	500.000	92%	75%	90%	15 – 120
B	500.000	5.000.000	92%	75%	90%	15 – 120
C	5.000.000	20.000.000	92%	75%	90%	15 – 120
D	20.000.000	1.000.000.000	92%	75%	90%	15 – 120

Sumber : data diperoleh dari brosur pegadaian

Dari tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa pegadaian memberikan persentase nilai taksir yang lebih tinggi dan jumlah dana yang diberikan cukup besar sesuai dengan golongan masing-masing,[11] hal tersebut sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Sinta Anggraini selaku nasabah yang menggunakan produk pembiayaan KCA di Unit Cabang Curup, beliau mengatakan bahwa:

[11] Sinta Anggraini, Wawancara, 27 November 2020.

> *"menurut saya nilai taksiran pada pembiayaan emas KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup ini lebih tinggi dari lembaga penyedia gadai lainnya, karena saya pernah menggunakan lembaga gadai pada Bank BRI Syariah Cabang Panorama Bengkulu pada tahun 2017, di Bank BRI Syariah Cabang Panorama Bengkulu tersebut memberikan nilai taksiran sebesar 90% sedangkan di Pegadaian Cabang Curup memberikan nilai taksiran sebesar 92%. Dengan adanya nilai taksiran yang tinggi tersebut saya lebih memilih pembiayaan Emas KCA dipegadaian daripada lembaga lain".*

Pelayanan pada Unit Pegadaian Cabang Curup bisa dikatakan sudah diterapkan dengan baik. Tetapi ada beberapa nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA tersebut tidak mengetahui produk apa yang mereka pakai.[12] Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rita Novia selaku nasabah pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup, beliau mengatakan bahwa:

> *"saya tidak tahu bahwa produk gadai emas yang saya pakai di Unit Pegadaian Cabang Curup ini merupakan produk pembiayaan KCA, karena pelayanan pegawai pegadaian dalam menjelaskan produk itu kurang detail dan belum bisa dimengerti oleh masyarakat awam seperti saya. Tetapi saya memaklumi mungkin faktor kesibukan karena nasabah terlalu ramai yang ada di Unit Pegadaian Cabang Curup ini".*

Berdasarkan wawancara awal yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup memiliki jumlah nasabah dengan jumlah yang paling banyak, karena pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup ini memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dan pada pelayanan nasabah juga merasa cukup baik. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil judul "**Pengaruh Nilai Taksiran dan**

[12] Rita Novia, Wawancara, 27 November 2020.

Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup".

B. Batasan Masalah

Produk pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup menawarkan pinjaman kredit sistem gadai dengan jaminan barang agunan berupa emas/perhiasan, barang elektronik dan alat transportasi (motor dan mobil). Oleh karena itu peneliti membatasi pembahasan tentang nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup pada tahun 2020.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang dikeluarkan sebelum melakukan tindakan, untuk menguji kebenarannya perlu dilakukan pembuktian secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, pada rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.[13]

Pada penelitian ini yang berjudul **"Pengaruh Nilai Taksiran dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup".** Variabel nilai taksiran dan pelayanan merupakan variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi atau variabel bebas), sedangkan keputusan nasabah merupakan variabel *dependen*t (variabel yang dipengaruhi atau variabel

[13] Indrawan Rully, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), hal. 42.

terikat). Dengan demikian hipotesis ini memberikan arah pada penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan hipotesis di dapat dengan melihat beberapa hasil dari penelitian terdahulu dan dijelaskan dengan studi empiris sebagai berikut:

1.1 Nilai Taksiran Berpengaruh

Menurut Ayu Seftiani (2018) dengan judul "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah", menyatakan hasil uji parsial menyimpulkan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan ini menyimpulkan bahwa hipotesis 1 (H_1) dalam penelitian ini adalah:

Ha : Nilai Taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

H0 : Nilai Taksiran secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

1.2 Pelayanan Berpengaruh

Menurut Dia Susilowati (2020) dengan judul "Pengaruh Produk Gadai Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Di Unit Pegadaian Syariah Cabang Ngabean Sukoharjo",dengan hasil penelitian bahwa pelayanan berpengaruh signifikan dan positif sebesar 0,400 terhadap keputusan

nasabah memilih Pegadaian Syariah Ngabean. Dengan ini menyimpulkan bahwa hipotesis 2 (H_2) adalah:

Ha : Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

H0 : Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

1.3 Nilai Taksiran Dan Pelayanan Berpengaruh

Menurut Lia Suprihartini (2017) dengan judul "Pengaruh Nilai Taksiran, Kulitas Produk, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan KCA Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tanjung Pinang Timur", menyimpulkan bahwa berdasarkan uji F adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ (7,802 > 2,006) dan tingkat signifikansi sebesar 0.000 maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara simultan. Dengan ini menyatakan hipotesis 3 (H_3) dalam penelitian ini adalah:

Ha : Nilai Taksiran dan Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

H0 : Nilai Taksiran dan Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup?
3. Bagaimana pengaruh nilai taksiran dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

3. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan hasil penelitian memiliki manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan serta menambah wawasan mengenai pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup dan memberikan pengetahuan khazanah khususnya di Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam pada Program Studi Perbankan Syariah.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi industry yang terkait dalam mengetahui pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

c) Manfaat Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi akademis selanjutnya, untuk dijadikan rujukan dalam

mengembangkan pengetahuan pada lembaga keuangan non bank dan lebih utama pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Curup.

d) Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan wujud usaha penulis untuk menambah ilmu pengetahuan,wawasan serta pengalaman. Selain itu menjadi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Starta Satu (S1) di Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

e) Manfaat bagi Unit Pegadaian Cabang Curup

Penelitian ini sebagai masukan, saran dan kritik yang membangun demi mewujudkan suatu kinerja yang profesional.

G. Kajian Literatur

1. Teori Yang Digunakan

a. Teori dari Damanhur & Darwina

Damanhur dan Darwina menyatakan bahwa menaksir sama dengan penentuan perkiraan harga atau nilai tertentu akan bisa menjadi jaminan yang didasarkan pada harga jadi, harga pasar dan juga aturan pada masa berlaku tertentu dengan penentuan penaksiran yaitu berbeda atau melebihi harga pasar dan tidak disetujui jika terlalu rendah dari harga pasar. Agar barang gadai dapat dijual jika nasabah tidak bisa melunasi hutang, oleh karena itu besarnya nilai jaminan barang dihitung melalui pertimbangan keharusan debitur yang ada dan risiko selama

barang disimpan ditempat kreditur. Barang jaminan wajib diberikan secara sah kepada kreditur (barangnya dalam penguasaan kreditur).[14]

b. Teori dari Lovelock, Wirtz. J & Mussry. J

Mereka mengatakan bahwa pelayanan adalah hasil dari proses evaluasi yang dapat dibandingkan antara presepsi terhadap hasil pelayanan, dengan harapan pelanggan. Pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha khususnya pada bidang jasa. Dari segi pelayanan dan produk yang ditawarkan mencangkup pengajuan kredit yang tidak bertele-tele, reputasi perusahaan, kesediaan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah, bukti fisik baik fasilitas, peralatan, kepedulian secara individu kepada nasaba, ketanggapan, kehandalan dan kepastian.[15]

c. Teori dari Philip Kolter & Amstrong

Philip Kolter dan Amstrong menyatakan bahwa keputusan nasabah adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah sebelum mengambil suatu produk. Pengambilan keputusan nasabah ditentukan berdasarkan persepsi konsumen terhadap produk tersebut dan kepuasan kredit yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.[16]

---

[14] Damanhur & Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe," *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No. 2, Vol. 4 (2011): hal. 502.

[15] Lovelock., Wirtz, J., & Mussry, J, *Pemasaraan Jasa Persfektif Iindonesia*, jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 154.

[16] Philip Kolter, & Amstrong, *Principles Of Marketing, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2017).

2. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian ini dengan melihat beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Yaslima Dewi (09390096), 2013, Skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara). Penulis adalah mahasiswa Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

   Masalah pada penelitian ini terjadinya problematika gadai emas syariah pada tahun 2011 berdampak pada pembiayaan akad *Qard* pada tahun 2012 dan awal 2013. Kasus ini bermula dari maraknya investasi berkebun emas yang bersifat spekulatif. Bank dan nasabah mengubah akad transaksi dari gadai emas ke jual-beli emas atau *murabahah*. Sehinga kedua belah pihak menyepakati tenot pinjaman dan besaran angsuran. Penelitian ini merupakan studi pendekatan kuantitatif deskriptif, data primer diperoleh melalui pengumpulan data berupa kuesioner serta hasil wawancara langsung dari narasumber terkait. Teknik yang digunakan yaitu teknik *Purposive Sampling* dan dianalisis menggunakan SPSS 19 dengan alat analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukan berdasarkan hasil pengujian secara parsial bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan

nasabah. Sedangkan faktor biaya-biaya dan promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna jasa pembiayaan gadai emas syariah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara, Yogyakarta.

2. Mohammad Samsul Arifin (C74210182), 2015, Skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Emas Tunai Hebat (ETH) Di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo". Penulis adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

   Masalah pada penelitian ini adalah pada objek yang di teliti tepatnya pada solusi tunai memberikan nilai taksiran lebih tinggi dibandingkan dari lembaga pegadaian lainnya sebesar > 100%. Metode yang diguakan adalah deskriptif kuantitatif dengan melakukan pengujian secara parsial (uji t) dan pengujian secara simultan (uji f). Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian secara parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah pengguna jasa Emas Tunai Hebat (ETH) Di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo". Penelitian tersebut lebih fokus terhadap nasabah yang menggunakan jasa Emas Tunai Hebat (ETH).

3. Ayu Seftiani (1451020021), 2018, Skripsi “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah”. Penulis adalah mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

   Masalah pada penelitian ini mengatakan bahwa produk gadai emas syariah di pegadaian syariah KCP Raden Intan memiliki jumlah nasabah yang terbanyak bila dibandingkan dengan produk lainnya, serta nilai taksiran yang tinggi dan pelayanan yang baik mampu mendorong nasabah memberikan respon positif terhadap produk gadai emas syariah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* melalui penelitian dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,409 atau 40,9%. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

4. Anis Fathkur Rohman (0139090), 2009, Skripsi “Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syariah Cabang

Kusumanegara". Penulis merupakan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Masalah pada penelitian ini adalah jumlah nilai taksiran barang yang di berikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara dapat bisa menghasilkan kepuasan nasabah untuk menggunakan produk yang ada di pegadaian syariah tersebut. Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara motivasi konsumen untuk menggadaikan barang di pegadaian syariah tidak lepas dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menggadaikan barang. Antara lain nilai taksiran (jumlah nominal yang diberikan pegadaian sebagai pinjaman kepada rahin sesuai dengan barang yang dijamin), nilai pengembalian (biaya yang dibebankan adalah nilai yang digunakan untuk mengambil barang jaminan dikurangi jumlah pinjaman) dan pelayanan.

Berdasarkan keempat penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dari tiap-tiap penelitiannya, yang pertama dilakukan oleh Yaslima Dewi berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada penelitian ini berfokus pada produk gadai emas syariah dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus

pada pembiayaan KCA pada tahun 2020 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

Kedua yaitu penelitian dilakukan oleh Mohammad Samsul Arifin berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada penelitian ini berfokus pada jasa Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Cabang Krian Sidoarjo. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup pada tahun 2020.

Ketiga yaitu penelitian dilakukan oleh Ayu Seftiani berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada penelitian ini berfokus pada pembiayaan gadai emas syariah dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada pembiayaan KCA di Unit Pegadaan Cabang Curup pada tahun 2020 menggunakan metode dengan teknik *Random Sampling.*

Keempat yaitu penelitian dilakukan oleh Anis Fathkur Rohman berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan nasabah menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang

Curup dengan menggunakan alat ukur teknik *Analisis Regresi Linear Berganda* dengan metode teknik *Random Sampling*.

H. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam pemaknaan judul, penulis akan menjelaskan arti dan istilah terkait dengan judul penelitian ini mengenai "Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup", dangan menegaskan permasalan pada:

1. Definisi Variabel

a. Nilai Taksiran

Makna nilai taksiran pada kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah kisaran; hitungan kasar.

Nilai taksiran adalah perkiraan harga jual yang ditetapkan pihak pemilik dana.[17] Pegadaian memberikan jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Barang yang ditaksir meliputi semua barang yang bergerak misalnya emas, berlian, intan, perak dan barang bernilai lainnya. Hal ini berguna bagi masyarakat yang ingin menjual barang tersebut, ataupun hanya sekedar ingin mengetahui jumlah jumlah kekayaannya. Dalam penaksiran barang gadai, pegadaian berprinsip menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah dann perusahaan pegadaian. Nilai

[17] Joko Saslim, *Jangan Investasi Emas* (Jakarta: Visi Medi, 2010), hal. 57.

taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi dikemudian hari.

b. Pelayanan

Pelayanan merupakan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.[18] Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[19] Dalam pelayanan jasa, pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud atau *intangible* memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. apabila nasabah puas dalam pelayanan, maka nasabah berinisiatif mengambil produk-produk atau jasa pada suatu perusahaan tersebut.

c. Keputusan Nasabah

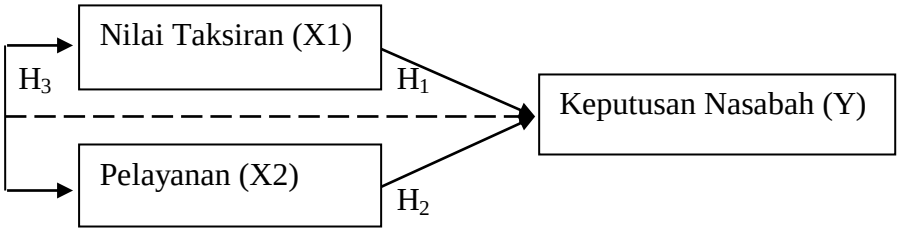
Keputusan nasabah adalah proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif dan sikap hebavioral dengan faktor lingkungan yang mana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupan.[20] Keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan oleh konsumen untuk melakukan pemilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

---

[18] Malayu. S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, hal. 48.
[19] Fandi Tjiptono, *Persfektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, hal. 59.
[20] Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Persfektif Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2002), hal. 195.

2. Kerangka Konseptual

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual Penelitian



Untuk lebih jelas dengan fokus variabel penelitian ini, maka variabel penelitian sebagai berikut:

Keterangan:

X1: Nilai Taksiran

X2: Pelayanan

Y: Keputusan Nasabah

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut pendekatannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dengan menggunakan pengumpulan data melalui instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Dalam penelitian ini penelitian kuantitatif deskriptif ini menggunakan perhitungan analisis statistic dan menyebar kuesioner kepada nasabah yang menggunakan produk KCA secara langsung di pegadaian cabang curup serta menjelaskan bagaimana pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Pembiayaan di Unit Pegadaian Cabang Curup.

2. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup sebanyak 1290 nasabah pada tahun 2020.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[21] Menurut Suharsumi Arikunto, apabila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Jika populasi dalam bentuk besar maka diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi yang ada.[22]

---

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 81.

[22] Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 30.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *teknik random sampling* yang mana penentuan sampel diambil secara acak, yaitu nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

Menurut Gill et al untuk menggeneralisasi sampel acak dan menghindari kesalahan atau bisa pengambilan sampel, sampel acak harus memiliki ukuran yang memadai. Apa yang memadai tergantung pada beberapa hal yang sering terjadi membingungkan orang yang melakukan survei untuk pertama kali. Hal ini dikarenakan yang penting di sini bukanlah proporsi populasi penelitian yang diambil sampelnya, tetapi ukuran absolut sampel yang dipilih relatif terhadap kompleksitas populasi, tujuan peneliti dan jenis manipulasi statistik yang akan digunakan dalam analisis data. Sementara semakin besar sampel semakin kecil kemungkinan bahwa temuan akan bisa, semakin berkurang hasil dapat dengan cepat ditetapkan ketika sampel melebihi ukuran tertentu yang perlu diseimbangkan dengan sumber daya peneliti.[23] Maka untuk mengetahui ukuran sampel yang dibutuhkan disajikan dalam bentuk tabel berikut:

[23] Hamed Taoosherdt, "Sampling Methods In Researchmethodology, How To Choose A Sampling Technique For Research," *Article In SSRN Electronic Journal*, 2016, hal. 23-24.

Tabel 1.2
Ukuran Sampel Berdasarkan Akurasi Yang Diinginkan[24]

`				**Variance of the population P=50%**		
Confidence level=95% Margin of error				*Confidence level=99% Margin of error*		
Population Size	5	3	1	5	3	1
50	44	48	50	46	49	50
75	63	70	74	67	72	75
100	79	91	99	87	95	99
150	108	132	148	122	139	149
200	132	168	196	154	180	198
250	151	203	244	181	220	246
300	168	234	291	206	258	295
400	196	291	384	249	328	391
500	217	340	475	285	393	485
600	234	384	565	314	452	579
700	248	423	652	340	507	672
800	260	457	738	362	557	763
1000	278	516	906	398	647	943
1500	**306**	**624**	**1297**	**459**	**825**	**1375**
2000	322	696	1655	497	957	1784
3000	341	787	2286	541	1138	2539
5000	357	879	3288	583	1342	3838
10000	370	964	4899	620	1550	6228
25000	378	1023	6939	643	1709	9944
50000	381	1045	8057	652	1770	12413
100000	383	1056	8762	656	1802	14172
250000	384	1063	9249	659	1821	15489
500000	384	1065	9423	660	1828	15984
1000000	384	1066	9513	660	1831	16244

Sumber : (Gill et al,. 2010)

Berdasarkan jumlah populasi nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA pada tahun 2020 sebanyak 1290 yang di jumlahkan setiap akhir tahun. Dari jumlah populasi yang diambil menurut tabel

[24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 81.

ukuran sampel berdasarkan akurasi teori Gill et al sebanyak 1500 populasi karena pada populasi awal lebih mendekati angka 1500 di banding angka 1000, maka peneliti mendapatkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 306 nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Untuk mendapatkan jawaban dari responden atau pengisian angket tersebut, peneliti langsung melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah KCA di tahun 2021 secara langsung ke kantor Unit Pegadaian Cabang Curup.

3. Data Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli atau responden. Adapun data primer dalam penelitian ini yaitu sumber data yang diperoleh berdasarkan dari hasil kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup pada tahun 2020.[25]

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang mendukung yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain misalnya dari buku-buku, dokumentasi, dan wawancara. Sumber data sekunder pada penelitian ini yaitu diambil dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan pegadaian dan hasil dokumentasi dalam bentuk gambar

[25] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal. 129.

yang didapatkan pada saat nasabah melakukan pengisian kuesioner secara langsung di Unit Pegadaian Cabang Curup.

4. Teknik pengumpulan data

1) Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk di jawab.[26] Peneliti menyiapkan bentuk pertanyaan dengan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah di sediakan, dengan tujuan memperoleh data dan informasi yang diperlukan sebagai data yang sesuai dengan pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup dengan memberikan jawaban dengan tanda silang (X). Adapun instrument penelitian yang dibangun agar mempermudah peneliti dalam mengajukan pertanyaan kepada responden, yaitu sebagai berikut:

[26] Cholid Narboku dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 76.

Tabel 1.3
Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
Nilai Taksiran (X1)	Nilai taksiran adalah perkiraan harga jual yang di tetapkan pihak pemilik dana.	• Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan. • Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga emas. • Kesesuaian penaksiran barang gudang.	Diukur mengggun akan skala likert.
Pelayanan (X2)	Pelayanan merupakan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.	• Tangibililty (berwujud). • Reliability (keandalan). • Responsiveness (ketanggapan). • Assurance (jaminan dan kepastian). • Emphaty (empati).	Diukur mengguna kan skala likert.
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif dan sikap hebavioral dengan faktor lingkungan yang mana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupan.	• Persepsi melihat kinerja atau performance karyawan. • Kepuasan akan kredit yang ditawarkan. • Menyediakan informasi pada saat diminta. • Jarak antara rumah keperusahaan. • Pertimbangan pelayanan.	Diukur mengguna kan skala likert.

Sumber : Diolah dari berbagai data pada penelitian terdahulu

Angket dalam penelitian ini bersifat tertutup yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dan jawaban yang telah di sediakan oleh peneliti dan melakukan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. Skala likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan

pendapat.[27] Maka peneliti menggunakan skor penelitian yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Skor Angket Menggunakan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Cukup Puas	2
4	Tidak Puas	1

2) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dilapangan untuk melihat kegiatan yang diteliti.[28] Bentuk observasi non partisispan yaitu peneliti hanya sebagai pengamat objek yang akan diteliti tanpa terlibat secara langsung.[29] Sifat peneliti adalah sebagai pengamat independent. Penelitian ini melakukan pengamatan secara langsung terhadap nasabah yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup mengenai hal-hal yang akan di teliti.

3) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematik dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

[27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2009, hal. 96.
[28] Sugiyono, hal. 140.
[29] Sugiyono, hal. 144.

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.[30] Jenis wawancara pada penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.[31] Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data berupa jumlah nasabah, produk, dan data-data lainnya yang relevan dengan penelitian penulis dengan cara bertatap muka langsung dengan pengelola pegadaian.

4) Dokumentasi

Dokumentasi artinya barang-barang tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, catatan harian, notulen rapat, dan lain sebagainya.[32]

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dari dua variabel *independen* terhadap satu variabel *dependen*, yang masing-masing variabel telah diketahui nilai-nilainya sebagai petunjuk untuk mengetahui pengaruh dari variabel

[30] Sugiyono, hal. 137.
[31] Sugiyono, hal. 139.
[32] Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*, hal. 201.

dependen baik itu pengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap variabel *independen* yang diteliti tersebut.[33]

Pada penelitian ini, pengolahan data statistik selain dihitung secara manual juga dihitung dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS 16.0 agar semakin kuat kebenarannya. SPSS *(Statistical Package for the Social Sciences)* adalah salah satu program aplikasi statistik yang paling banyak digunakan oleh pengguna komputer.[34] Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan beberapa alat uji yaitu:

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan atau kesasihan suatu instrumen, oleh karena itu uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan atau pernyataan.[35] Hasil perhitungan r hitung dibandingkan dengan rtabel Product Moment dengan taraf signifikansi 10 %.

a. Jika rhitung>rtabel maka item yang diuji valid.
b. Jika rhitung<rtabel maka item yang diuji tidak valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemapuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan

[33] Hamed Taoosherdt, "Sampling Methods In Researchmethodology, How To Choose A Sampling Technique For Research," hal. 51.
[34] Darmawan dan Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Rosda, 2013), hal. 75.
[35] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2009, hal. 141.

metode alpha cronbach's yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila cronbach's alpha > 0,600.[36]

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji model analisa yang di gunakan. Adapun uji asumsi klasik yang di gunakan yaitu uji normalitas, uji heterokedasitas, dan uji multikolinearitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini yakni dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Maka uji normalitas pada *Kolmogorof-Smirnov* adalah uji dengan lebih dari 50 orang nasabah.[37]

b) Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan yang lain.[38] Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah melihat penyebaran titik-titik pada scatterplot, yakni:

---

[36] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 36.

[37] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,* 2009, hal. 25.

[38] Sugiyono, hal. 90.

1. Jika ada pola tertentu, seper tititik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebasnya dan jika nilainya tolerance > 0.10 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) nya < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.[39]

4) Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang diteliti, baik secara parsial maupun secara simultan.[40] Uji regresi linier berganda digunakan dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang dirumuskan dalam penelitian ini dimana rumusnya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_nX_n$$

[39] Sugiyono, hal. 43.

[40] Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 40.

Keterangan:

Y : variabel *dependen* atau variabel terikat (keputusan nasabah)

a : nilai konstanta

b_1, b_2, b_n : nilai koefisien regresi variabel

X_1 : variabel *independent* atau variabel bebas (nilai taksiran)

X_2 : variabel *independent* atau variabel bebas (pelayanan)

5) Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat.[41] Uji parsial juga bisa dilihat pada tingkat signifikasi sebagai berikut:

1) Jika tingkat signifikansi ≤ 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.
2) Jika tingkat signifikansi ≥ 0,05, maka H0 diterima dan Ha Hditolak.

6) Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara simultan.[42] Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan nilai ketetapan sebesar 5% (α = 0,05).

1) Jika signifikansi ≥ α (0,05), maka H0 diterima Ha ditolak.
2) Jika signifikansi ≤ α (0,05), maka H0 ditolak Ha diterima.

[41] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, hal. 43.
[42] Jonathan Sarwono, hal. 44.

7) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dan pengujian menggunakan aplikasi SPSS 16.0.[43]

[43] Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, hal. 88.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Landasan Teori

Hubungan dari ketiga variabel yang penulis ambil dikatakan saling mempengaruhi. Salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah adalah faktor pelayanan. Dalam perum pegadaian nilai taksiran menjadi indikator utama dalam menentukan jumlah pembiayaan yang di terima dan biaya yang harus dibayarkan oleh nasabah.[44]

1. Teori Nilai Taksiran

Teori tentang pegadaian dalam penelitian akan membahas definisi nilai taksiran, indikator nilai taksiran, pedoman dasar penaksiran, cara melakukan penaksiran dan alat yang digunakan penaksir untuk menaksir barang jaminan.

a. Definisi Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan aturan yang berlaku pada masa tertentu.[45] Menurut Rambat Lupiyoadi, nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila

[44] Arief Muanas, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014), hal. 45.

[45] Damanhur & Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe," *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No. 2, Vol. 4 (2011): hal. 502.

nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhan.[46]

Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:

1) Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
2) Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Nilai taksiran secara umum dapat didefinisikan yakni nilai yang menjadi acuan calon nasabah untuk melakukan pembiayaan di perusahaan tersebut. Bila nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka pihak pegadaian akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang di tetapkan oleh pegadaian agar barang gadai tersebut dapat dijual kembali dengan ketentuan nilai sebagai berikut:

1) Emas sebesar 92% dari harga pasar.
2) Barang elektronik sebesar 75% dari harga pasar.
3) Kendaraan bermotor sebesar 90% dari harga pasar.[47]

Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa nilai taksiran yaitu nilai atau harga perkiraan yang akan dijadikan jaminan yang didasakan harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Semakin tinggi nilai taksiran yang ditetapkan oleh

---

[46] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Selemba Empat, 2009), hal. 70.

[47] Erni Suhasti, "Operasional Pegadaian Dalam Persfektif Islam," *Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, No. 2, Vol. II (2001).

perusahaan maka semakin banyak pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

b. Indikator Nilai Taksiran

Adapun indikator nilai taksiran yaitu:

1) Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan.
2) Kesesuaian penaksiran keret emas dengan harga pasar.
3) Kesesuaian penaksiran barang gudang.[48]

c. Pedoman Dasar Penaksiran

Dalam perspektif hukum ekonomi islam pedoman dasar penaksiran yang digunakan agar penaksiran atas suatu barang dapat sesuai dengan nilai sebenarnya. Pedoman penaksiran yang di kelompokkan atas dasar jenis barangnya. Terdapat 2 kategori taksiran barang jaminan yaitu:

1) Taksiran Wajar

Taksiran wajar merupakan taksiran yang sesuai dengan hasil perhitungan dari ketentuan penaksiran yang telah ditetapkan atau dapat dikatakan tidak ada biaya penyimpanan.

2) Taksiran Tinggi

Taksiran tinggi adalah taksiran yang melebihi dari kriteria atau batas toleransi dari taksiran wajar kaena kesengajaan penaksir untuk memenuhi loyalitas nasabah.

Kriteria barang jaminan taksiran tinggi adalah:

[48] Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Gadai Di Pegadaian Syariah," *Journal Of Economic, Business And Enginereering (JEBE)*, No. 2, Vol. 1 (2020): hal. 214.

a) Untuk golongan A/B disebut taksiran tinggi jika perbedaan taksiran mencapai 16% - 20%.

b) Untuk golongan C/D disebut taksiran tinggi jika perbedaan taksiran mencapai 11% - 15%.[49]

d. Cara Melakukan Penaksiran

Jaminan hanya meliputi semua jenis barang bergerak. Besar kecilnya jumlah pinjaman yang diberikan kepada nasabah, tergantung nilai taksiran barang setelah petugas penaksir menilai jaminan tersebut.[50] barang jaminan di taksir atas beberapa pertimbangan, seperti jenis barang, nilai barang, usia barang dan sebagainya.

Standar penaksiran yang digunakan pegadaian adalah, untuk emas sebesar 92%, barang elektronik sebesar 75% dan kendaraan sebesar 90%. Disini penulis mengambil contoh ilustrasi pembiayaan KCA (Kredit Cepat Aman) dengan sistem nilai taksir emas adalah sebagai berikut:

1) Berat barang jaminan : 10 gram

2) Harga barang dipasaran : Rp. 600.000,00

3) Taksiran : 10 gr X 600.000,00 = Rp. 6.000.000,00

4) Pinjaman yang diberikan :

Nilai pembiayaan = Taksiran X Persentase sesuai nilai taksiran yang diberikan

[49] Iwan Setiawan, "Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Persfektif Hukum Ekonomi Islam," *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, No. 1, Vol. 6 (2016): hal. 193.

[50] Sri Sigit Susilo Dan Totok Budi, *Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cetakan Pertama (Jakarta: Selemba Empat, 2000), hal. 183.

= 10 X 92%

= Rp. 6.000.000,00 X 92%

= Rp. 5.520.000,00

Biaya administrasi = Rp. 40.000,00

Biaya sewa per 15 hari = Rp. 6.000.000,00 X 0,75%

= Rp. 45.000,00

Jadi untuk barang berupa emas dengan berat 10 gram dan persentase nilai taksiran sebesar 92% dari harga pasar mendapatkan hasil pinjaman sebesar Rp. 5.520.000,00 dengan biaya administrasi sebesar Rp. 40.000,00 dan biaya sewa per 15 hari sebesar Rp. 45.000,00.

e. Alat Yang Digunakan Penaksir

Dalam melakukan penaksiran barang ada beberapa proses alat ukur untuk mengetahui kualitas barang tersebut:

1) Tahap pertama, Menguji keaslian barang, untuk perhiasan seperti emas dengan pengujian menggunakan jarum uji maupun batu asah khusus untuk mengetahui kualitas emas tersebut. Untuk barang elektronik maupun kendaraan di uji dengan melihat fisik barang tersebut sehingga bisa mengetahui ada atau tidaknya kerusakan pada fisik barang tersebut.[51]
2) Tahap kedua, pada perhiasan berupa emas diukur kemurniannya melalui uji air dan penimbangan menggunakan timbangan elektrik.

[51] Sri Sigit Susilo Dan Totok Budi, hal. 186.

Dan untuk elektronik seperti hp, laptop dan sebagainya, penaksir mencoba menghidupkan barang tersebut untuk mengetahui kendala sistem yang ada di barang tersebut. sedangkan untuk kendaraan, penaksir menghidupkan kendaraan tersebut apakah layak atau tidaknya untuk sebagai jaminan barang.

3) Setelah melakukan kedua tahap tersebut, maka penaksir dapat menentukan seberapa besar nilai taksiran yang akan diberikan kepada nasabah atas kualitas barang jaminan tersebut.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.[52] Pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya.

Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jka layanan yang diharapkan pelangga lebih rendah dari layanan yang nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

[52] Malayu. S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), hal. 48.

Dengan demikian pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Kesimpulannya pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

b. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organiasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengann apa yang diharapkan nasaah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik.

Dimana hal ini akan manimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaiknya jika suatu organisasi tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan asabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu organisasi untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh suatu organisasi. Penilaian diukur dengan *Desired Service* (apa yang diingankan nasabah bahwa pelayanan itu 49 harus

ada) dan *Adequate Service* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah).[53]

Berry dkk menyatakan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima petunjuk yaitu:

1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu organisasi harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2) Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.
3) Mengetahui saran nasabah yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.
4) Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh suatu organisasi dan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan organisasi tersebut.
5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yng terkait di dalam organisasi.[54]

Kesimpulan pernyataan diatas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak pegadaian kepada nasabah pada saat

[53] Malayu. S. P. Hasibuan, hal. 189.
[54] Malayu. S. P. Hasibuan, hal. 200-201.

penyajian jasa gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai denga yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut kurang baik sehingga nasabah tidak tertarik untuk melakukan transaksi di pegadaian tersebut.

c. Tujuan Pelayanan

Sama halnya dengan suatu organisasi atau perusahaan mempunyai suatu tujuan tertentu, begitu juga pemberian pelayanan juga mempunyai tujuan umum antara lain:

1) Tujuan bagi perusahaan pemberian pelayanan bertujuan untuk:
   a) Meningkatkan hasil kualitas produk.
   b) Mengindari perputaran tenaga kerja.
   c) Dapat meningkatkan semnagat kerja kepada karyawan.
   d) Bisa memberikan motivasi karyawan terhadap perusahaan.
   e) Mengikut sertakan karyawan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.
   f) Dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam hubungan sosial.
   g) Memperbaiki kondisi kerja.
   h) Menambahkan perasaan aman.

i) Memperbaiki sikap karyawan yang menguntungkan terhadap pekerjaan dan lingkungan.[55]

2) Tujuan bagi karyawan perusahaan yaitu:

a) Dapat memberikan kenikmatan melalui fasilitas.

b) Memberikan kepuasan kerja.

c) Menghindari perasaan tidak aman.

d) Memotivasi keinginan untuk kemajuan perseorangan.

e) Memberikan kesepakatan tambahan untuk memperoleh status.

3) Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Pelayanan yang ramah, cermat, cepat dan tepat waktu serta tidak berbelit-belit yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan suatu yang esensial bagi masyarakat pengguna layanan yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang mahal.[56]

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan pelayanan dikatakan baik dan memuaskan.

Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia ras, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah

[55] Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 36.

[56] Sugiarto, hal. 38.

terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan merupakan penilaina nasabah terhadap keseluruhan keunggulan produk. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superprioritas pelayanan.[57]

Berdasarkan pendapat diatas, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

f. Indikator Pelayanan

Dari penelitian ini ditemukan bahwa indicator pelayanan didasarkan pada lima dimensi yaitu:

1) Tangibility (berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3) Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

[57] Sugiarto, hal. 44.

4) Assurance (jaminan dan kepastian) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5) Emphaty (empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.[58]

3. Keputusan Nasabah

a. Definisi Keputusan Nasabah

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.[59]

Pengambilan keputusan nasabah merupakan daya pendorong kegiatan operasional organisasi. Disetiap inti dari sebuah sistem organisasi, selalu terdapat aturan khas tentang proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara rutin, terstruktur, terprogram, ataupun pengambilan keputusan yang tidak rutin, tidak terstruktur dan tidak terprogram.[60]

Pengambilan keputusan nasabah merupakan analisis pengambilan keputusan konsumen meliputi penentuan bagaimana

---

[58] Malayu. S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, hal. 220.

[59] Irham Fahmi, *Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 2.

[60] Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 97.

orang memilih diantara dua atau lebih pembelian (acquisition) alternatif dan mempelajari proses yang terjadi sebelum dan sesudah pilihan tersebut diambil.[61]

Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternatif tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektivitas dari keputusan yang telah diambil.

Dari pengertian tersebut, sebagai suatu istilah pengambilan keputusan adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah.

b. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan

Adapun tahap-tahap pengambilan keputusan yaitu:

1) Mengidentifikasi masalah tersebut secara jelas dan mudah untuk dimengerti.
2) Membuat daftar masala yang dimunculkan, dan menyusunnya secara prioritas dengan maksud dengan adanya sistematika yang lebih terarah dan terkendali.
3) Melakukan identifikasi dari setiap masalah tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan gambaran secara lebih spesifik.

[61] John C. Mowen Dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 30.

4) Memetakan setiap masalah tersebut berdasarkan kelompoknya masing-masing, yang kemudian selanjutnya dibarengi dengan menggunakan model atau alat uji yang akan dipakai.
5) Memastikan kembali bahwa alat uji yang digunakan tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah yang berlaku pada umumnya.[62]

c. Indikator Keputusan Nasabah

Adapun indikator keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan yaitu:

1) Persepsi melihat kinerja atau performance karyawan.
2) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
3) Menyediakan informasi pada saat diminta.
4) Jarak antara rumah keperusahaan.
5) Pertimbangan pelayanan.[63]

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan pegadaian dipengaruhi oleh tampilan fisik *(tangible),* empati *(emphaty),* keandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsiveness)* dan jaminan *(assurance).*

Proses keputusan keputusan konsumen dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:

1) Strategi Pemasaran

[62] Irham Fahmi, *Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif*, hal. 8.

[63] John C. Mowen Dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, hal. 45.

Strategi pemasaran (*marketing strategy*) adalah suatu rencana yang di desain untuk mempengaruhi pertukaran dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu komponen yang membentuk sttrategi pemasaran adalah bauran pemasaran.

2) Perbedaan Individu

Perbedaan individu menggambarkan faktor-faktor karakteristik individu yang muncul dalam diri konsumen yang sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen yaitu:

a) Kebutuhan menurut teori Maslow, manusia berusaha memenuhi kebutuhan tingkat rendahnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang kebih tinggi. Konsumen yang telah bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, maka kebutuhan lainnya yang lebih tinggi biasa muncul dan seterusnya.

b) Motivasi

Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Motivasi adalah daya dorong yang muncul dari seorang konsumen yang akan mempengaruhi proses keputusan konsumen dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa.

c) Kepribadian

Kepribadian berkaitan dengan adanya perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri *(inner psychological characteristic)* manusia, perbedaan karakteristik tersebut menggambarkan cirri-ciri unik dari masing-masing individu.

d) Konsep Diri

Konsep diri adalah persepsi seseorang terhadap dirinya yang meliputi kesehatan fisiknya, karakteristik lainnya, seperti kekuatan, kejujuran dan rasa humor dalam kaitannya dengan yang lain dan bahkan diperluas meliputi kepemiklikan barangn-barang tertentu dan hasil karyanya.

e) Pengelolaan Informasi Dan Persepsi

Pengelolaan informasi pada diri konsumen terjadi ketika salah satu panca indra konsumen menerima input dalam bentuk stimulus. Stimulus biasanya berbentuk produk, ama merek, kemasan, iklan dan nama produsen. Selanjutnya bagaimana konsumen mengelolh informasi dan membentuk persepsi akan mempengaruhi konsumen dalam proses pengambilan keputusan dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa.

f) Proses Belajar

Belajar merupakan suatu proses untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman. Pengetahuan dan pengalaman ini akan mengakibatkan perubahan sikap dan perilaku yang relatif permanen. Proses belajar bisa terjadi karena adanya empat unsure yang mendorong proses belajar tersebut, yaitu motivasi, isyarat, respon dan pendorong atau penguatan.

g) Pengetahuan

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.

h) Sikap

Sikap *(attitude)* konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Konsep sikap sangat berkaitan dengan konsep kepercayaan *(belief)* dan perilaku *(behavior).* Menurut Gordon Allport, sikap adalah suatu mental dan syaraf sehubungan dengan kesiapan untuk menanggapi, di organisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh yang mengarahkan dan atau dinamis terhadap perilaku.

Definisi yang dikemukakan oleh Gordon Allport tersebut mengandung makna bahwa sikap adalah mempelajari kecenderungan memberikan tanggapan terhadap suatu objek baik di sukai ataupun tidak di sukai secara konsisten.

i) Agama

Agama yaitu sistem kepercayaann dan keyakinan tentang hakikat adanya maha pencipta alam semesta dan segala isinya, yaitu kepercayaan tentang tuhan yang maha esa serta kepercayaan tentang adanya kehidupan setelah kematian.

Agama tersebut memberikan pedoman ajaran mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pemeluknya. Ajaran-ajaran agama tersebut akan mempengaruhi sikap, motivasi, persepsi dan perilaku konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

j) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang mempengaruhi proses keputusan konsumen antara lain:

i. Budaya.
ii. Karakteristik demografi, sosial dan ekonomi.
iii. Keluarga.
iv. Kelompok acuan.
v. Lingkungan dan situasi konsumen.
vi. Teknologi.

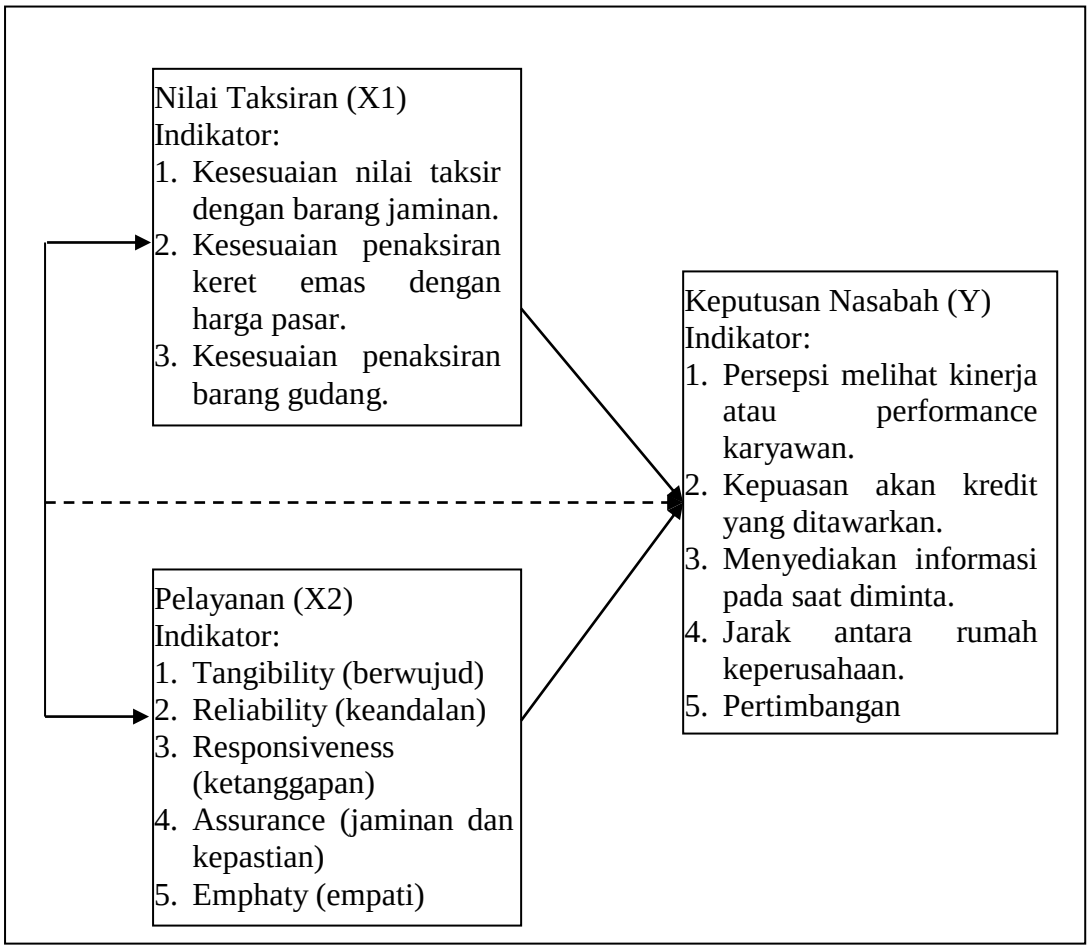
Dengan demikian keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan di pegadaian, sangat penting sebelum nasabah bertransaksi di suatu di perushaan tersebut. agar tidak adanya hambatan yang tidak di inginkan pada saat bertransaksi dan sesuai dengan yang di harapkan nasabah.

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai

masalah yang sangat penting. Adapun kerangka berfikir untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Keterangan:

⟶ : Hubungan variabel *independen* yaitu nilai taksiran (X1) dan pelayanan (X2) secara Parsial terhadap variabel *dependent* yaitu keputusan nasabah (Y) yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

- - - - - - ▸ : Hubungan variabel *independen* yaitu nilai taksiran (X1) dan pelayanan (X2) secara Simultan terhadap variabel *dependent*

yaitu keputusan nasabah (Y) yang menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Demografi Wilayah

1. Sejarah Pegadaian

Pegadaian mulai dikenal di Eropa, yaitu di negara Italia, Inggris dan Belanda. Pegadaian diperkenalkan di Indonesia pada sekitar abad XIX sejak Gubernur Jendral VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening. Bank tersebut memberi jasa pinjaman dana dengan syarat penyerahan barang bergerak, sehingga dapat kita katakan bahwa bank ini pada hakikatnya memberikan jasa pegadaian. Meskipun demikian, diyakini bahwa praktik gadai telah mengakar dalam keseharian masyarakat Indonesia.[64]

Pemerintah sendiri baru mendirikan lembaga gadai pertama kali di Sukabumi Jawa Barat, dengan nama pegadaian. Pada tanggal 1 april 1901 dengan Wolf Von Westrode sebagai kepala pegadaian pertama, dengan misi membantu masyarakat dari jeratan para lintah darat melalui pembarian uang pinjaman dengan hukum gadai. Seiring dengan perkembangan zaman, pegadaian beberapa kali berubah status mulai sebagai perusahaan JAWATAN (1901), perusahaan dibawah IBW (1928), perusahaan Negara (1960),dan kembali PERJAN ditahun 1969. Baru di tahun 1990 dengan lahirnya PP 10/1990 tanggal 10 april 1990, sampai dengan terbitnya PP 103 tahun 2000, pegadaian berstatus sebagai

[64] Andi Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 69.

Perusahaan Umum (PERUM) dan merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan departemen keuangan republik Indonesia hingga sekarang.[65]

Dalam pasal 1 ketentuan umum PP 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (PERUM), pegadaian dinyatakan bahwa Perusahaan Umum (PERUM). Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 (saat ini berlaku Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara), yang bidang usahanya berada dalam lingkup tugas dan kewenangan menteri keuangan, dimana seluruh modalnya dimiliki Negara berupa kekayaan Negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham. Dan dalam pasal 3 ayat (1) Perum Pegadaian adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Pasal 6 menentukan sifat usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan segaligus memupuk keuntungan *(profit)* berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.[66]

2. Sejarah Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup berdiri pada tanggal 1 juni 1994 yang melatarbelakangi berdirinya yaitu karena masyarakat bingung ingin meminjam uang dengan jaminan barang dimana sehingga berdirilah kantor tersebut yang beralamat di Jl. Merdeka No. 293 Curup.

[65] Andi Soemitra, hal. 70.
[66] Andi Soemitra, hal. 70-71.

Adapun pimpinan yang pertama kali memimpin yaitu bapak Syaiful dan dilanjutkan oleh pimpinan kedua bapak Ruyadi. Setelah itu kantor pegadaian pindah ke gedung didepan kantor yang lama tersebut dikarenakan masih mengontrak. Namun kantor pegadaian pindah lagi kekantor yang baru dimana status kantor yang baru milik sendiri yang beralamat Jl. Merdeka No. 277 Curup.

Sekitar tahun 2011 kantor tersebut mengalami kebakaran sehingga kantor pegadaian pindah ke Talang Rimbo Curup. setelah kantor lama selesai di renovasi maka pindah lagi kekantor lama di Jl. Merdeka No 277 Curup yang dipimpin oleh bapak Yasrizal dan pada awal febuari 2021 sampai sekarang kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup dipimpin oleh bapak Babara Susyanto.[67]

3. Visi Dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

a. Visi

"Menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

b. Misi

1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

[67] Arsip PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:

a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.

b) Teknologi infomasi yang handal dan mutakhir.

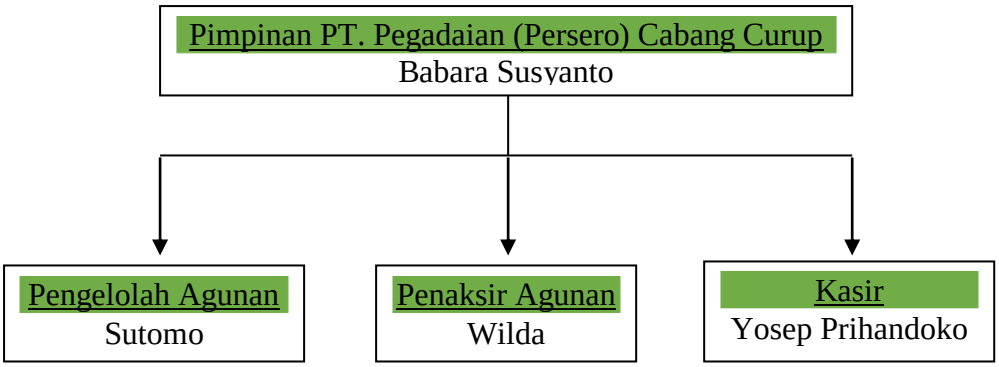
c) Praktek manajemen risiko yang kokoh.

d) SDM yang professional berbudaya kinerja baik

4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Dalam suatu lembaga atau organisasi pasti terdapat struktur organisasi, di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup kekuasaannya terletak pada pimpinan cabang dengan membawahi pengelolah UPC dan fungsional. Secara umum struktur organisasi yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup



Sumber : Wawancara di Unit Pegadaian Cabang Curup

Keterangan:

1. Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang dijabat oleh bapak Babara Susyanto memiliki tugas yaitu:

a. Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang yang dikelolahnya berdasarkan potensi daerah setempat untuk di usulkan kepada Deputy bisnis.
b. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis dan rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolahnya meliputi:
   1) Target kerja.
   2) Inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang di tetapkan.
   3) Pengembangan infrastruktur penunjang operasional sesuai kebutuhan.[68]
c. Menyusun KPI dan target setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan melakukan cascading KPI kepada seluruh karyawan di unit kerjanya.
d. Mengelolah aset cabang untuk mendukung efektivitas operasional kantor cabang dalam mencapai target kinerja.
e. Mengorganisasi dan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada dibawah koordinasinya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pengembangan bisnis berkelanjutan dicabang yang dikelolahnya.

[68] Avisa Calista, "Tugas Pokok Sebagai Fungsi Organisasi," No. 2, Vol. 1 (2020): hal. 212.

f. Mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan potensi cabang yang di kelolahnya termasuk melakukan sosialisasi di lingkungan yang memiliki potensi bisnis.

g. Memastikan dan mengendalikan operasional cabang berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

h. Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjman sesuai dengan ketentuan dan batas kewenangannya.

i. Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja cabang.

j. Melakukan pengendalian, pengawasan, pembinaaan dan motivasi untuk individu perorangan maupun seluruh karyawan di bawah koordinasinya.

k. Bertanggung jawab meningkatkan pelayanan dari sisi *Service Level Egreement* (SLA), menerapkan standar perilaku pelayanan, menerapkan standar tampilan fisik dan peralatan cabang yang di kelolanya sesuai dengan ketentuan.

l. Melaksanakan pengawasan yang efektif atas operasional cabang.[69]

2. Pengelola Agunan yang dijabat oleh bapak Sutomo memiliki tugas yaitu:

   a. Menyusun KPI dan target setting sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.

[69] Avisa Calista, hal. 213.

b. Mengelola serta melaksanakan penyimpanan barang jaminan (emas, perhiasan atau barang jaminan lainnya) beserta dokumen lainnya (database) secara aman, tertib, disiplin maupun akurat sesuai kewenangan, ketentuan dan SOP.
c. Menerima barang jaminan dari petugas yang berwenang dan menyesuaikan barang jaminan untuk di cocokkan dengan dokumen administrasi atau daftar rincian barang jaminan sesuai ketentuan yang berlaku.
d. Mengeluarkan barang jaminan dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keerluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai ketentuan.
e. Mengelolah serta merawat barang jaminan maupun gedung penyimpanan, agar barang jaminan dalam kondisi baik, terawat dan aman.
f. Melakukan pengelompokan dan mengurutkan barang jaminan gudang bukaan emas sesuai dengan rubric dan bulan kreditnya serta melakukan penyusunan sesuai dengan urutan di UPC dan melakukan penyimpanan secara tertib dan disiplin.
g. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan atau pengeluaran semua barang jaminan menjadi tanggung jawabnya.
h. Menyusun laporan atas pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan lingkup bidang tugasnya.[70]

[70] Avisa Calista, hal. 215.

3. Penaksir Agunan yang dijabat oleh ibu Wilda memiliki tugas yaitu:
   a. Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya secara cepat, tepat dan akurat.
   b. Menetapkan uang pinjaman berdasarkan atas hasil penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya.
   c. Menyusun KPI dan target setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui.
   d. Menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjmin keamanannya.
   e. Mengkoordinasi, melaksanakan dan melaksanakan kegiatan administrasi dan penaksiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.
   f. Melakukan monitoring kredit yang jatuh tempo.
   g. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas penaksir.[71]
4. Kasir yang dijabat oleh bapak Yosep Prihandoko memiliki tugas yaitu:
   a. Membantu menyusun KPI dan target settingsesui ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.

[71] Avisa Calista, hal. 217.

b. Melaksanakan pekerjaan penerimaan, perhitungan dan pembayaran uang serta melaksanaan tugas administrasi keuangan diunit kerja sesuai dengan kewenangan dan SOP.
c. Melaksanakan penerimaan dan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
d. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang di lelang.
e. Melakukan pembayaran atas pengeluaran kantor sesuai dokumen pembayaran yang ditetapkan.
f. Melakukan penerimaan uang atas transaksi produk mupun untuk kepentingan kantor sesuai dokumen pembayaran yang telah di tetapkan.
g. Melakukan perhitungan, pencatatan dan administrasi atas penerimaan serta pengeluaran uang yang di kelolanya sesuai dengan SOP.[72]

5. **Produk Kredit Cepat Aman (KCA)**

a. Pengertian Produk Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit aman cepat (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secarah mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit, nasabah hanya perlu membawa

[72] Avisa Calista, hal. 218.

agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya.[73]

b. Keunggulan Produk KCA

Adapun produk KCA pegadaian memiliki beberapa keunggulan yaitu:

1) Pelayanan KCA tetrsedia di lebih dari 4.400 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.
2) Prosedur pengajuan mudah.
3) Proses pengajuan pinjaman cepat.
4) Pinjaman mulai dari Rp 50.000,-.
5) Pinjaman dengan jangka waktu 4 (empat) bulan dan dapat di perpanjang berkali-kali.
6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.
7) Perhitungan sewa modal selama masa pinjaman.
8) Pinjaman diterima dalam bentuk tunai atau di transfer ke rekening nasabah.[74]

c. Jenis-Jenis Barang Agunan Produk KCA

Adapun jenis-jenis barang agunan dari produk KCA antara lain:

1) Emas/perhiasan
2) Barang elektronik (hp, laptop dan sebagainya)
3) Kendaraan (mobil dan motor)[75]

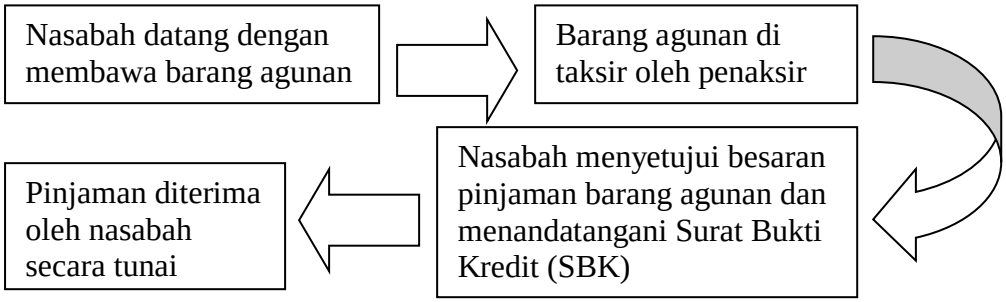
[73] Andi Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, hal. 399.
[74] Andi Soemitra, hal. 400.

d. Persyaratan Pengajuan Pinjaman Produk KCA

Adapun persyaratan yang harus di penuhi untuk melakukan pengajuan pinjaman pada produk KCA di pegadaian antara lain:

1) Fotocopy kartu identitas resmi yang masih berlaku (KTP/SIM/Pasport).
2) Menyerahkan barang jaminan.
3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.
4) Nasabah menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK).[76]

Gambar 3.2
Ilustrasi Pembiayaan KCA Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup



Sumber : data di peroleh dari brosur pegadaian

B. Demografi Nasabah

Klasifikasi responden yang dilihat pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan perbulan, lamanya menjadi nasabah KCA di pegadaian dan berapa kali menggunakan produk KCA di pegadaian. Dalam penelitian ini responden berjumlah 306 nasabah produk KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara

[75] Andi Soemitra, hal. 400-401.
[76] Andi Soemitra, hal. 401-402.

langsung di kantor Unit Pegadaian Cabang Curup. Setelah melihat penyebaran kuesioner, maka dapat diketahui gambaran unum nasabah produk KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Nasabah

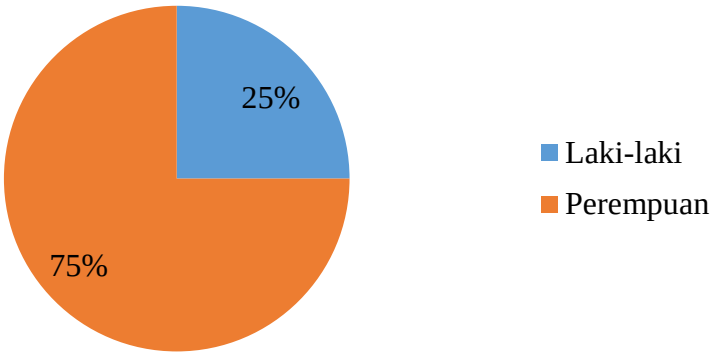
Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah atau responden Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

L/P	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	78	25 %
Perempuan	228	75 %
Jumlah	306	100 %

Sumber: data mentah diolah

Gambar 3.3
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Umur Nasabah

Data mengenai usia nasabah dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu umur 17 – 20 tahun, 21 – 25 tahun, 26 – 30 tahun, 31 – 35 tahun dan > 36 tahun. Adapun data

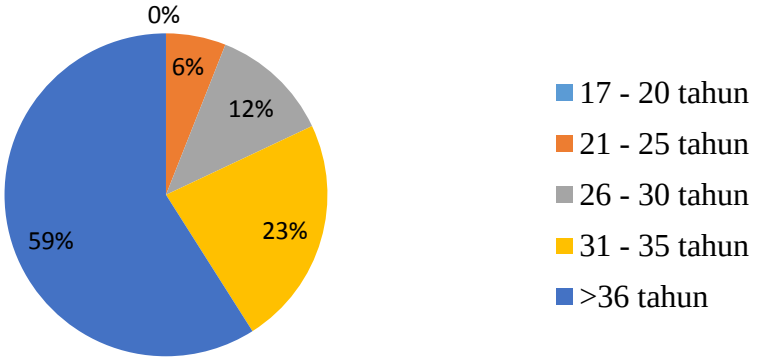
mengenai umur nasabah Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17 – 20 Tahun	0	0%
21 – 25 Tahun	19	6%
26 – 30 Tahun	37	12%
31 – 35 Tahun	70	23%
>36 Tahun	180	59%
Jumlah	306	100%

Sumber: data mentah diolah

Gambar 3.4
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Umur



3. Pendidikan Nasabah

Adapun data mengenai pendidikan nasabah Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

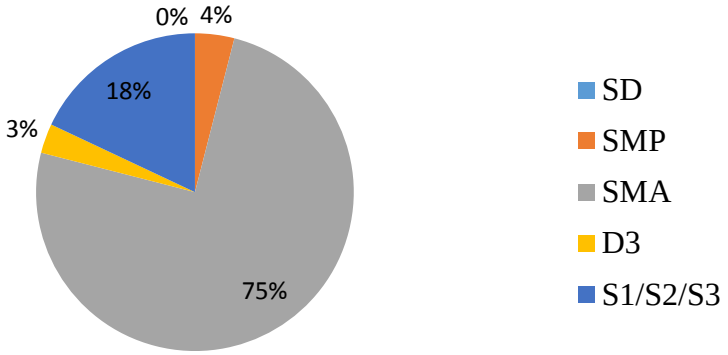
Tabel 3.3
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	0	0%
SMP	13	4%
SMA	231	75%
D3	10	3%

S1/S2/S3	52	18%
Jumlah	306	100%

Sumber: data mentah diolah

Gambar 3.5
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendidikan



4. Pekerjaan Nasabah

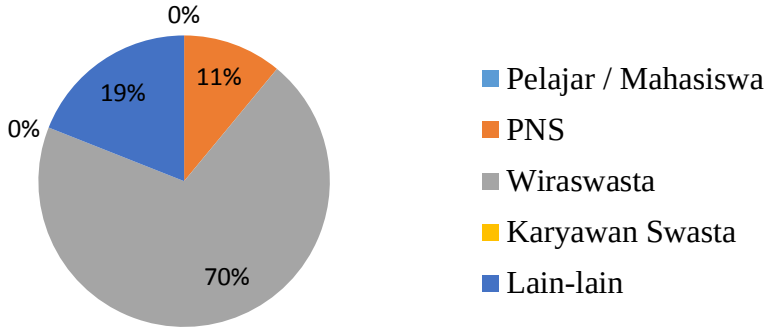
Adapun data mengenai pekerjaan nasabah Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan / Profesi	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	0	0%
Pegawai negeri sipil	34	11%
Wiraswasta	214	70%
Karyawan swasta	0	0%
Lain-lain	58	19%
Jumlah	306	100%

Sumber: data mentah diolah

Gambar 3.6
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan Nasabah



5. Pendapatan Perbulan

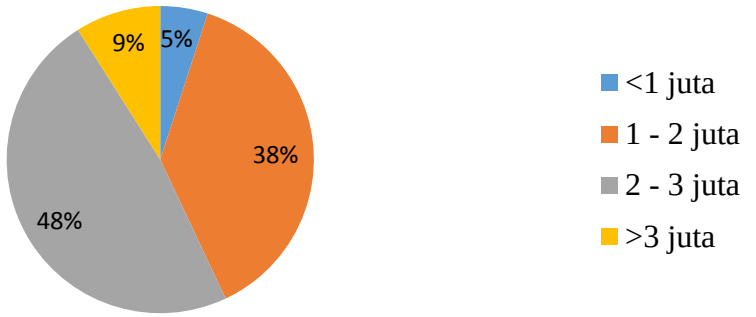
Adapun data mengenai pendapatan perbulan nasabah Unit Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	<1 juta	16	5%
2	1 – 2 juta	115	38%
3	2 – 3 juta	145	48%
4	>3 juta	30	9%
Total		306	100%

Sumber: data mentah diolah

Gambar 3.7
Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendapatan Perbulan



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

Adapun data hasil pada penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan beberapa uji sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif Data

Analisis ini digunakan untuk melihat jumlah nilai dari masing-masing variabel yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Hasil nilai uji sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Deskriptif Statistik
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nilai Taksiran (X1)	306	8.00	12.00	10.3725	1.26948
Pelayanan (X2)	306	9.00	12.00	10.3170	1.40520
Keputusan Nasabah (Y)	306	6.00	8.00	6.5719	.83943
Valid N (listwise)	306				

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari variabel nilai taksiran (X1) sebesar 10,3725, variabel pelayanan (X2) sebesar 10,317 dan variabel keputusan nasabah (Y) sebesar 6,5719.

2. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Uji validitas menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Alat ukur yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji yang dapat membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan ketetapan taraf signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Diketahui nilai r_{tabel} dengan jumlah N = 306 sebesar 0,113. Berikut adalah hasil uji validitas per variabel:

Tabel 4.2
Hasil Validitas Variabel Nilai Taksiran (X1)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ketentuan
X1.1	0,783	0,113	Valid
X1.2	0,847	0,113	Valid
X1.3	0,864	0,113	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Tabel 4.3
Hasil Validitas Variabel Pelayanan (X2)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ketentuan
X2.1	0,909	0,113	Valid
X2.2	0,956	0,113	Valid
X2.3	0,965	0,113	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Tabel 4.4
Hasil Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ketentuan
Y.1	0,933	0,113	Valid
Y.2	0,925	0,113	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing nilai indikator atau kuesioner dalam variabel nilai taksiran, pelayanan dan keputusan nasabah mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau pernyataan kuesioner adalah valid sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Uji ini dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha (a).* dimana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha (a)* sebesar 60% atau 0,60.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (a)	Standar Reliabilitas	Keterangan
Nilai Taksiran	0,782	0,60	Reliabel
Pelayanan	0,938	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,841	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing nilai indikator atau kuesioner dalam variabel nilai taksiran, pelayanan dan keputusan nasabah mempunyai nilai *Cronbach Alpha (a)* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisa model yang di gunakan. Berikut uji asumsi klasik yang digunakan yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi pada variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi

normal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		306
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64162057
Most Extreme Differences	Absolute	.199
	Positive	.199
	Negative	-.134
Kolmogorov-Smirnov Z		3.486
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

a. Test distribution is Normal.

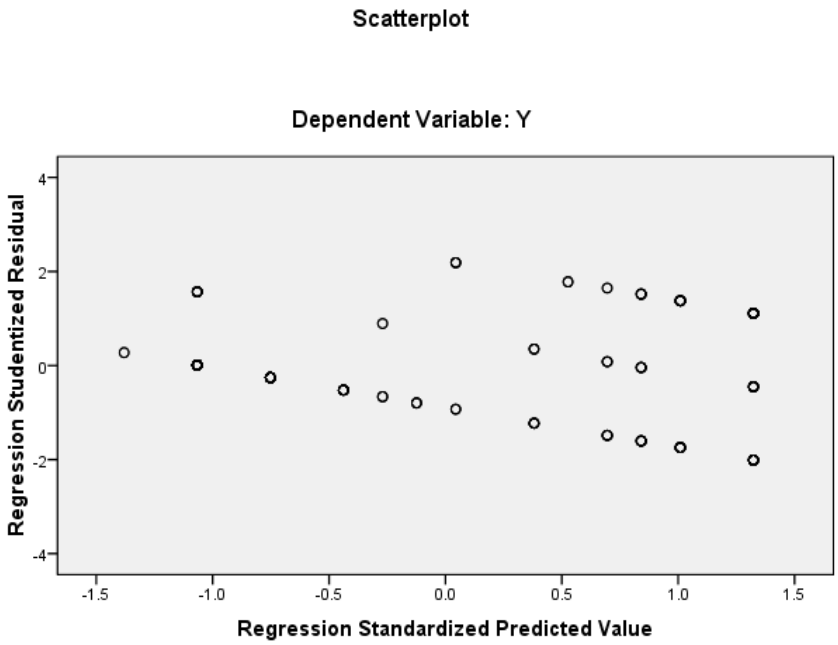
Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,185 > 0,05 artinya data tersebut dikatakan normal.

b. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara varian dari residual. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi ketidaksamaan apabila titik-titik pasa scatterplot regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji heterokedasitas sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Heterokedasitas



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari heterokedasitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah "jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 0,05 dan nilai *Tolerance* > 0,5".

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.114	.314		6.727		
X1	.170	.041	.257	4.150	.502	1.991
X2	.261	.037	.437	7.055	.502	1.991

a. Dependent Variable: Y
Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai VIF dri variabel nilai taksiran adalah 1,991 dan variabel pelayanan adalah 1,991. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel diatas < 5. Nilai *Tolerance* untuk variabel nilai taksiran sebesar 0,502 dan variabel pelayanan sebesar 0,502. Jadi dapat disimpukan bahwa nilai *Tolerance* dari kedua variabel > 0,05. Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada uji tidak terjadinya multikolinearitas antara variabel bebas.

5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows versi 16.0. ringkasan hasil pengelolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Ringkasan Hasil Regresi
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.114	.314		6.727	.000
X1	.170	.041	.257	4.150	.000
X2	.261	.037	.437	7.055	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Dari tabel berikut didapat perumusan regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y = a + b_{1x1} + b_{2x2} + e$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas dapat di susun sebagai berikut:

Y = 2,114 + 0,170 X1 + 0,261 X2 + e

1. Konstanta (a) yang bernilai positif 2,114, hal ini menunjukan bahwa apabila variabel nilai taksiran dan pelayanan dianggap konstan (0), maka nilai keputusan nasabah sebesar 2,114.
2. Koefisien regresi variabel nilai taksiran bernilai positif sebesar 0,170. Hal ini berarti bahwa jika nilai taksiran di tingatkan satu satuan dengan catatan variabel pelayanan dianggap konstan, maka akan meningkatkan nilai keputusan nasabah sebesar 0,170.
3. Koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif sebesar 0,261. Hal ini berarti bahwa jika pelayanan di tingkatkan satu satuan dengan

catatan variabel nilai taksiran dianggap konstan, maka akan meningkatkan nilai keputusan nasabah sebesar 0,261.

4. Uji Signifikasi Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel nilai taksiran dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah. Adapun keputusan pengambilan dalam uji t ini adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi > 0,05 maka variabel independent tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependent. Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent. Berikut hasil uji t yang dilihat pada tabel coefficients adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.114	.314		6.727	.000
X1	.170	.041	.257	4.150	.000
X2	.261	.037	.437	7.055	.000

a. Dependent Variable: Y
Sumber : hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

1. Variabel nilai taksiran diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,150 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus df = n-k-1 atau df= 306-2-1= 303, hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,649, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,150 > 1,649) dengan sig. sebesar 0,000 < 0,05 maka Ha diterima dan H0

ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

2. Variabel pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} 7,055 dan untuk t_{tabel} 1,649 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,055 > 1,649) dengan sig. sebesar 0,000 < 0,05 maka Ha diterima dan H0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

5. Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara simultan. Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah. Adapun nilali f_{tabel} dengan jumlah N = 306 sebesar 2,63.

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA[b]

Model	F	Sig.
1 Regression	107.816	.000[a]

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Hasil uji simultan pada tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa nilai f_{tabel} didapatkan dari rumus f_{tabel} = k;n-k = 2;306-2 = 2;304 maka diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 2,63, berarti nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (107,816 > 2,63) dengan sig. sebesar 0,000 artinya Ha diterima dan H0 ditolak. Jadi

dapat disimpulkan bahwa nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

6. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi adjusted (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kontribusi dari pengaruh nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645[a]	.416	.412	.64373

a. Predictors: (Constant), X2, X1
Sumber: hasil olahan SPSS 16.0 (terlampir)

Hasil koefisien determinasi pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai r = 0,645 artinya korelasi antara variabel nilai taksiran dan pelayanan terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan yang kuat sebesar 0,645. Nilai R square sebesar 0,416 artinya variabel nilai taksiran dan pelayanan mampu menjelaskan variabel keputusan nasabah sebesar 41,6%. Sedangkan 58,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini sebagai berikut:

4.1 Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial menunjukkan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh (X1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,150 > 1,649), dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga mengindikasikan bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

Dalam penelitian ini di temukan bahwa nilai taksiran merupakan faktor yang sangat memengaruhi keputusan nasabah. Hasil penelitian ini tidak berbeda jauh dengan penelitian terkait pengaruh nilai taksiran tetrhadap keputusan nasabah yang dilakukan oleh Ayu Seftiani dengan judul penelitian "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah". Dimana didapatkan hasil bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah, dikarenakan besarnya nilai taksiran emas dan memberikannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan perusahaan.

4.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial menunjukan bahwa variabel pelayanan (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,055 > 1,649), dengan tingkat

signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga mengindikasikan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang siignifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup.

Hal tersebut dikarenakan karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dan sesuai etika seperti menyampaikan nilai taksiran produk pembiayaan KCA yang ditawarkan pegadaian, sikap saling menghargai dalam melayani nasabah, berkata sopan yang dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik pada nasabah dan ramah dalam menjelaskan ketika ada nasabah yang bertanya, serta berbicara dengan terang dan jelas terkait kontrak perjanjian yang akan dilakukan sehingga tidak ada kebingungan dari nasabah dan selalu siap dan sigap melayani diwaktu kerja agar nasabah tidak menunggu lama.

Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diah Susilowati dengan judul penelitian "Pengaruh Produk Gadai, Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Di Unit Pegadaian Syariah Cabang Ngabean Sukoharjo". Dimana hasil dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Jasa Gadai di Unit Pegadaian Syariah Cabang Ngabean Sukoharjo.

4.3 Pengaruh Nilai Taksiran Dan Pelayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Secara simultan kedua variabel independen yaitu nilai taksiran dan pelayanan mendapatkan hasil perhitungan statistik dengan menunjukkan nilai F_{hitung} 107,816 > F_{tabel} 2,63 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah pembiayaan KCA.

Berdasarkan hasil perhitungan Adjusted R Square yaitu sebesar 0,416. Ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah pembiayaan KCA pada Unit Pegadaian Cabang Curup dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu nilai taksiran dan pelayanan sebesar 41,6% dan 58,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan data uji hipotesis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai t_{hitung} 4,150 > t_{tabel} 1,649 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 < 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan "Nilai taksiran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup" diterima dan H_0 ditolak.
2. Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai t_{hitung} 7,055 > t_{tabel} 1,649 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 < 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan "Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup" diterima dam H_0 ditolak.
3. Nilai taksiran dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan

KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup. Dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai f_{hitung} 107,816 > f_{tabel} 2,63 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan "nilai taksiran dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup" diterima dan H_0 ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil studi dari kesimpulan yang telah diambil maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk Unit Pegadaian Cabang Curup diharapkan agar pelayanan terus ditingkatkan serta menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pegadaian.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa menambah variabel yang bisa mempengaruhi keputusan dalam menggunakan produk di pegadaian, baik secara internal maupun secara eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agung, Bhuno Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ansori, Abdul Ghofur. 2006. *Gadai Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Basuki, Agus Tri Dan Nano Prawoto. 2017. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Burhanuddin.S. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dermawan, Risky. 2013. *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep Dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.

Fahmi, Irham. 2016. *Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Faizal, Sanipah. 1992. *Format-Format Penelitian sosial, Dasar-Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: CV Rajawali.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyality: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.

Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Iskandar. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Social (Kualitatif Dan Kuantitatif).* Jakarta: Gaung Persada Press.

Kasmir. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kolter, P., & Amstrong. 2017. *Principles Of Marketing, 12th Edition.* Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Lovelock., Wirtz, J., & Mussry, J. 2010. *Pemasaraan Jasa Persfektif Iindonesia Jilid 2.* Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Mowen, Jhon C Dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Erlangga.

Muanas, Arief. 2014. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.

Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Narboku, Cholid dan Abu Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Persfektif Kewirausahaan.* Bandung: Alfabeta.

Prasetyo, Bambang Dan Lina Miftahul Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Priyanto, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Rully, Indrawan. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.

Saslim, Joko. 2010. *Jangan Investasi Emas*. Jakarta: Visi Medi.

Soemitra, Andi. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.

Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

———. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Susilo, Sri Sigit Dan Totok Budi. 2000. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan Pertama. Jakarta: Selemba Empat.

Suwarno, Jhonatan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandi. 2017. *Persfektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer, Cet Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

Calista, Avisa. 2020. "Tugas Pokok Sebagai Fungsi Organisasi," No. 2, Vol. 1.

Damanhur, & Darwina. 2011. *"Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe".* Jurnal Aplikasi Manajemen. No.2. Vol. 4. Aceh.

Haris, P & Indrayani. 2014.*"Pengendalian Kredit Cepat Aman (KCA) Pegadaian Cabang Marga Tabanan"*. No. 4, Vol. 1. Bali.

Rahmawati, Lina Dan Kurniawati Mutmainah. 2020. *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Gadai Di Pegadaian Syariah"*. Journal Of Economi, Business And Engineering (JEBE). Vol. 1. No. 2.

Setiawan, Iwan. 2016. *"Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Persfektif Hukum Ekonomi Islam"*. Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam. Vol. 6. No. 1.

Suhasti, Erni. 2012. *"Operasional Pegadaian Dalam Persfektif Islam".* Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama. Vol. II. No. 2.

Taoosherdt, Hamed. 2016. "Sampling Methods In Researchmethodology, How To Choose A Sampling Technique For Research." *Article In SSRN Electronic Journal*.

LAMPIRAN

Lampiran 1

I. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. Nama:
2. Umur:
   a. 17 – 20 Tahun d. 30 – 35 Tahun
   b. 20 – 25 Tahun e. >35 Tahun
   c. 25 – 30 Tahun
3. Jenis kelamin: O. laki-laki O. Perempuan
4. Pendikikan terakhir:
   a. SD d. D3
   b. SMP e. S1/S2/S3
   c. SMA/SMK
5. Pekerjaaan:
   a. Pelajar/Mahasiswa d. Karyawan Swasta
   b. Pegawai Negeri Sipil e. Lain-Lain, Sebutkan…….
   c. Wiraswasta
6. Penghasilan perbulan setelah menggunakan produk KCA:
   a. < 1 Juta c. 2 Juta – 3 Juta
   b. I Juta – 2 Juta d. > 3 Juta
7. Sudah berapa lama menjadi nasabah di pegadaian:
   a. < 1 Tahun c. 2 – 3 Tahun
   b. 1 – 2 Tahun d. > 3 Tahun
8. Berapa kali saudara menggunakan produk KCA:
   a. 1 Kali c. 3 Kali
   b. 2 Kali d. ≥ 4 Kali
9. Bagaimana pendapat anda mengenai pembiayaan KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup:
   a. Memuaskan b. Tidak Memuaskan

II. Kuesioner Penelitian

Mohon diberi tanda centang (√) pada pilihan yang anda anggap paling sesuai dengan pendapat anda.

TP: Tidak Puas **P**: Puas
CP: Cukup Puas **SP**: Sangat Puas

Contoh:

No	Pertanyaan	TP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1.	Produk KCA Pegadaian Cabang Curup			√	
2.	Lokasi di jalan merdeka No. 277 Curup				√

A. Faktor Nilai Taksiran (X1)

No	Pertanyaan	TP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1.	Nilai taksiran yang di berikan Pegadaian Cabang Curup *lebih tinggi* dari lembaga lain				
2.	Pegadaian Cabang Curup selalu sesuai dalam hal penaksiran harga dan jumlah barang				
3.	Jumlah dana yang diberikan Pegadaian Cabang Curup sesuai dengan ketentuan perusahaan				

B. Faktor Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	TP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1.	Karyawan selalu berpenampilan sopan				
2.	Karyawan mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada nasabah				
3.	karyawan Pegadaian Cabang Curup melaksanakan prosedur mudah, cepat dan aman				

C. Faktor Keputusan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	TP (1)	CP (2)	P (3)	SP (4)
1.	Tingginya nilai taksiran mampu mendorong saya menggunakan produk KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup				
2.	Pelayanan yang mudah, cepat dan aman dapat mendorong saya mengggunakan produk KCA di Unit Pegadaian Cabang Curup				

Lampiran 2

Hasil Jawaban Responden Unit Pegadaian Cabang Curup

No	Nilai Taksiran			Total X1	Pelayanan			Total X2	Keputusan Nasabah		Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	
1	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	7
2	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	6
3	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	6
4	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	7
5	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6
6	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
7	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
8	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8

10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
14	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
15	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
16	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
17	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8
18	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
19	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
20	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
21	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
22	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
23	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
25	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
27	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
28	4	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
29	4	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
30	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
31	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
32	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8
33	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7
34	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
36	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
37	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
38	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
39	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
41	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
42	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	6
43	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
44	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
45	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
46	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
48	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6

49	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
50	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
51	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
52	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
53	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	6
54	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
55	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
56	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
57	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
58	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	7
59	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
61	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
62	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8
63	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
64	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
65	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
66	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7
67	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
68	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
69	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
70	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
71	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
72	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8
73	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
74	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
75	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
76	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
77	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
78	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	8
79	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	8
80	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
81	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6
82	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
83	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
84	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
85	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
86	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
87	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6

88	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	8
89	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
90	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
91	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7
92	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	7
93	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
94	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
95	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
96	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
97	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
98	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
99	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
100	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
101	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
102	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
103	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
104	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
105	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
106	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
107	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
108	4	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
109	4	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
110	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
111	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
112	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8
113	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7
114	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	7
115	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
116	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
117	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
118	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
119	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
120	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8
121	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
122	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
123	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
124	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
125	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
126	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8

127	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
128	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
129	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
130	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
131	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
132	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
133	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
134	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	8
135	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
136	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6
137	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
138	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
139	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
140	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
141	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
142	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6
143	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	6
144	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	6
145	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	7
146	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6
147	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
148	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
149	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
150	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
151	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
152	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
153	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
154	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
155	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
156	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
157	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8
158	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
159	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
160	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
161	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
162	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
163	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
164	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
165	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8

166	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
167	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	6
168	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	7
169	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
170	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
171	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
172	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8
173	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
174	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
175	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
176	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7
177	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
178	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
179	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
180	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
181	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
182	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
183	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
184	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
185	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
186	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8
187	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
188	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
189	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
190	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
191	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	7
192	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
193	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6
194	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
195	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
196	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
197	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
198	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
199	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
200	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
201	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
202	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6
203	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	8
204	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8

205	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
206	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7
207	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	7
208	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	7
209	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
210	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
211	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
212	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8
213	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
214	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
215	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
216	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7
217	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
218	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
219	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
220	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
221	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	6
222	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
223	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
224	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
225	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
226	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
227	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6
228	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8
229	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
230	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
231	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
232	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
233	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
234	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	8
235	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	8
236	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
237	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
238	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
239	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
240	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
241	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	6
242	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
243	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6

244	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
245	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
246	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
247	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	7
248	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	6
249	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	6
250	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	7
251	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6
252	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
253	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
254	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
255	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
256	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
257	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
258	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
259	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
260	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
261	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8
262	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
263	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
264	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
265	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	6
266	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	6
267	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
268	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
269	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
270	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
271	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
272	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
273	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
274	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
275	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
276	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	6
277	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	8
278	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6
279	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6
280	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
281	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
282	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7

283	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
284	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	7
285	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6
286	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	8
287	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
288	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6
289	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7
290	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
291	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
292	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
293	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
294	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8
295	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
296	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	7
297	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6
298	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
299	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	6
300	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6
301	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
302	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
303	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	6
304	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8
305	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8
306	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	6

Lampiran 3

Distribusi nilai Rtabel N=306

Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,476	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,285
9	0,686	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,582	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,283
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,173	0,225
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,216
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,149	0,183
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,161
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,488	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,458	0,575	43	0,301	0,389	500	0,068	0,116
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	30	0,279	0,361			

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.488**	.522**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	306	306	306	306
X1.2	Pearson Correlation	.488**	1	.624**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	306	306	306	306
X1.3	Pearson Correlation	.522**	.624**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	306	306	306	306
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.783**	.847**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	306	306	306	306

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.773**	.799**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	306	306	306	306
X2.2	Pearson Correlation	.773**	1	.930**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	306	306	306	306
X2.3	Pearson Correlation	.799**	.930**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	306	306	306	306
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.909**	.956**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	306	306	306	306

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	TOTAL.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.726**	.933**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	306	306	306
Y2	Pearson Correlation	.726**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	306	306	306
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.933**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	306	306	306

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Taksiran (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.782	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.938	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.841	.841	2

Lampiran 5

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

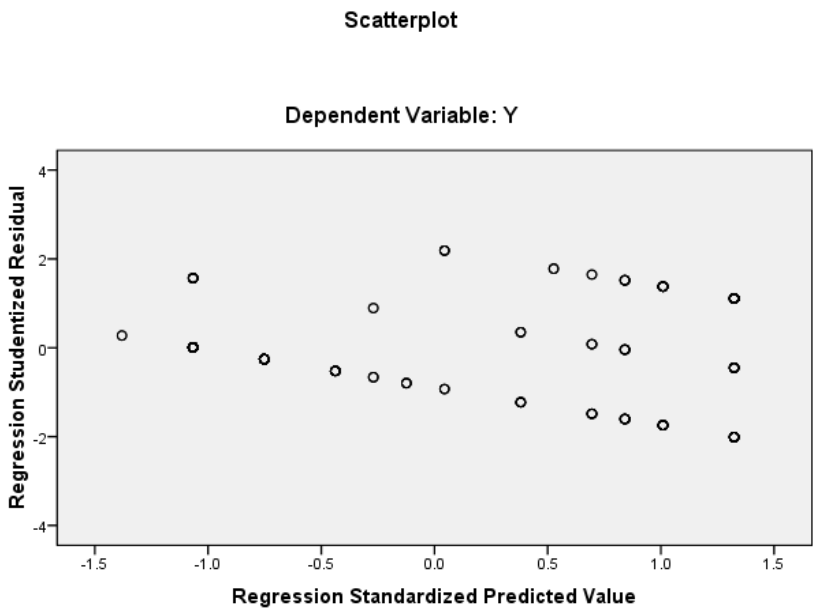
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		306
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64162057
Most Extreme Differences	Absolute	.199
	Positive	.199
	Negative	-.134
Kolmogorov-Smirnov Z		3.486
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 6

Hasil Uji Heterokedasitas



Lampiran 7

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

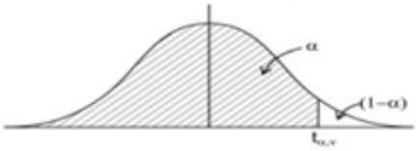
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.114	.314		6.727		
X1	.170	.041	.257	4.150	.502	1.991
X2	.261	.037	.437	7.055	.502	1.991

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8

Distribusi Nilai T_{tabel} N=306

Percentile Values ($t_{\alpha,\nu}$) for the t Distribution with ν Degrees of Freedom (Shaded Area = α)



ν	α									
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.8	0.75	0.7	0.6	0.55
1	63.6567	31.8205	12.7062	6.3138	3.0777	1.3764	1.0000	0.7265	0.3249	0.1584
2	9.9248	6.9646	4.3027	2.9200	1.8856	1.0607	0.8165	0.6172	0.2887	0.1421
3	5.8409	4.5407	3.1824	2.3534	1.6377	0.9785	0.7649	0.5844	0.2767	0.1366
4	4.6041	3.7469	2.7764	2.1318	1.5332	0.9410	0.7407	0.5686	0.2707	0.1338
5	4.0321	3.3649	2.5706	2.0150	1.4759	0.9195	0.7267	0.5594	0.2672	0.1322
6	3.7074	3.1427	2.4469	1.9432	1.4398	0.9057	0.7176	0.5534	0.2648	0.1311
7	3.4995	2.9980	2.3646	1.8946	1.4149	0.8960	0.7111	0.5491	0.2632	0.1303
8	3.3554	2.8965	2.3060	1.8595	1.3968	0.8889	0.7064	0.5459	0.2619	0.1297
9	3.2498	2.8214	2.2622	1.8331	1.3830	0.8834	0.7027	0.5435	0.2610	0.1293
10	3.1693	2.7638	2.2281	1.8125	1.3722	0.8791	0.6998	0.5415	0.2602	0.1289
11	3.1058	2.7181	2.2010	1.7959	1.3634	0.8755	0.6974	0.5399	0.2596	0.1286
12	3.0545	2.6810	2.1788	1.7823	1.3562	0.8726	0.6955	0.5386	0.2590	0.1283
13	3.0123	2.6503	2.1604	1.7709	1.3502	0.8702	0.6938	0.5375	0.2586	0.1281
14	2.9768	2.6245	2.1448	1.7613	1.3450	0.8681	0.6924	0.5366	0.2582	0.1280
15	2.9467	2.6025	2.1314	1.7531	1.3406	0.8662	0.6912	0.5357	0.2579	0.1278
16	2.9208	2.5835	2.1199	1.7459	1.3368	0.8647	0.6901	0.5350	0.2576	0.1277
17	2.8982	2.5669	2.1098	1.7396	1.3334	0.8633	0.6892	0.5344	0.2573	0.1276
18	2.8784	2.5524	2.1009	1.7341	1.3304	0.8620	0.6884	0.5338	0.2571	0.1274
19	2.8609	2.5395	2.0930	1.7291	1.3277	0.8610	0.6876	0.5333	0.2569	0.1274
20	2.8453	2.5280	2.0860	1.7247	1.3253	0.8600	0.6870	0.5329	0.2567	0.1273
21	2.8314	2.5176	2.0796	1.7207	1.3232	0.8591	0.6864	0.5325	0.2566	0.1272
22	2.8188	2.5083	2.0739	1.7171	1.3212	0.8583	0.6858	0.5321	0.2564	0.1271
23	2.8073	2.4999	2.0687	1.7139	1.3195	0.8575	0.6853	0.5317	0.2563	0.1271
24	2.7969	2.4922	2.0639	1.7109	1.3178	0.8569	0.6848	0.5314	0.2562	0.1270
25	2.7874	2.4851	2.0595	1.7081	1.3163	0.8562	0.6844	0.5312	0.2561	0.1269
26	2.7787	2.4786	2.0555	1.7056	1.3150	0.8557	0.6840	0.5309	0.2560	0.1269
27	2.7707	2.4727	2.0518	1.7033	1.3137	0.8551	0.6837	0.5306	0.2559	0.1268
28	2.7633	2.4671	2.0484	1.7011	1.3125	0.8546	0.6834	0.5304	0.2558	0.1268
29	2.7564	2.4620	2.0452	1.6991	1.3114	0.8542	0.6830	0.5302	0.2557	0.1268
30	2.7500	2.4573	2.0423	1.6973	1.3104	0.8538	0.6828	0.5300	0.2556	0.1267
40	2.7045	2.4233	2.0211	1.6839	1.3031	0.8507	0.6807	0.5286	0.2550	0.1265
50	2.6778	2.4033	2.0086	1.6759	1.2987	0.8489	0.6794	0.5278	0.2547	0.1263
60	2.6387	2.3739	1.9901	1.6641	1.2922	0.8461	0.6776	0.5265	0.2542	0.1261
100	2.6259	2.3642	1.9840	1.6602	1.2901	0.8452	0.6770	0.5261	0.2540	0.1260
200	2.6006	2.3451	1.9719	1.6525	1.2858	0.8434	0.6757	0.5252	0.2537	0.1258
300	2.5923	2.3388	1.9679	1.6499	1.2844	0.8428	0.6753	0.5250	0.2536	0.1258
400	2.5882	2.3357	1.9659	1.6487	1.2837	0.8425	0.6751	0.5248	0.2535	0.1257
600	2.5840	2.3326	1.9639	1.6474	1.2830	0.8422	0.6749	0.5247	0.2535	0.1257
1000	2.5808	2.3301	1.9623	1.6464	1.2824	0.8420	0.6747	0.5246	0.2534	0.1257

Hasil Uji Linier Berganda Dan Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.114	.314		6.727	.000
X1	.170	.041	.257	4.150	.000
X2	.261	.037	.437	7.055	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9

Distribusi Nilai F_{tabel} N=306

***F* Distribution: Critical Values of *F* (5% significance level)**

ν_2 \ ν_1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	14	16	18	20
1	161.45	199.50	215.71	224.58	230.16	233.99	236.77	238.88	240.54	241.88	243.91	245.36	246.46	247.32	248.01
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.41	19.42	19.43	19.44	19.45
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.74	8.71	8.69	8.67	8.66
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.91	5.87	5.84	5.82	5.80
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.68	4.64	4.60	4.58	4.56
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.00	3.96	3.92	3.90	3.87
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.57	3.53	3.49	3.47	3.44
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.28	3.24	3.20	3.17	3.15
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.07	3.03	2.99	2.96	2.94
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.91	2.86	2.83	2.80	2.77
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.79	2.74	2.70	2.67	2.65
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.69	2.64	2.60	2.57	2.54
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.60	2.55	2.51	2.48	2.46
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.53	2.48	2.44	2.41	2.39
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.48	2.42	2.38	2.35	2.33
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.42	2.37	2.33	2.30	2.28
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.38	2.33	2.29	2.26	2.23
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.34	2.29	2.25	2.22	2.19
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.31	2.26	2.21	2.18	2.16
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.28	2.22	2.18	2.15	2.12
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.20	2.16	2.12	2.10
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.23	2.17	2.13	2.10	2.07
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.18	2.13	2.09	2.05	2.03
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01
26	4.22	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.15	2.09	2.05	2.02	1.99
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.13	2.08	2.04	2.00	1.97
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.12	2.06	2.02	1.99	1.96
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.09	2.04	1.99	1.96	1.93
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.04	1.99	1.94	1.91	1.88
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.00	1.95	1.90	1.87	1.84
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.95	1.89	1.85	1.81	1.78
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.92	1.86	1.82	1.78	1.75
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.88	1.82	1.77	1.73	1.70
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.82	1.76	1.71	1.67	1.64
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.80	1.74	1.69	1.66	1.62
250	3.88	3.03	2.64	2.41	2.25	2.13	2.05	1.98	1.92	1.87	1.79	1.73	1.68	1.65	1.61
300	3.87	3.03	2.63	2.40	2.24	2.13	2.04	1.97	1.91	1.86	1.78	1.72	1.68	1.64	1.61
400	3.86	3.02	2.63	2.39	2.24	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.78	1.72	1.67	1.63	1.60
500	3.86	3.01	2.62	2.39	2.23	2.12	2.03	1.96	1.90	1.85	1.77	1.71	1.66	1.62	1.59
600	3.86	3.01	2.62	2.39	2.23	2.11	2.02	1.95	1.90	1.85	1.77	1.71	1.66	1.62	1.59
750	3.85	3.01	2.62	2.38	2.23	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.77	1.70	1.66	1.62	1.58
000	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.95	1.89	1.84	1.76	1.70	1.65	1.61	1.58

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.357	2	44.678	107.816	.000[a]
	Residual	125.561	303	.414		
	Total	214.918	305			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 10

Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645[a]	.416	.412	.64373

a. Predictors: (Constant), X2, X1

DOKUMENTASI

Beli Em
Pilihan investa

BNI
ATM
TERBUKTI SEJAK 1901 GADAI EMAS HANYA DI PEGADAIAN
INGAT....
TERBUKTI SEJAK TAHUN 1901 GADAI EMAS HANYA DI PEGADAIAN
INGAT....
JANGAN HIRAUKAN TETANGGA YANG LAIN HANYA IKUTAN SAJA

Pegadaian
TERBUKTI SEJAK TAHUN 1901
GADAI EMAS HANYA DI PEGADAIAN
INGAT.....
JANGAN HIRAUKAN TETANGGA YANG LAIN HANYA IKUTAN SAJA
1500 569
BUMN
TOKO ETTY BAYU PUTRA COLLECTION