

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN PRODUK KRASIDA DI PEGADAIAN
CABANG CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

NOVITA SARI

NIM. 19631117

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2025

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsisaudari **Novita Sari** mahasiswa IAIN curup yang berjudul “ **Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup** ” sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatinnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

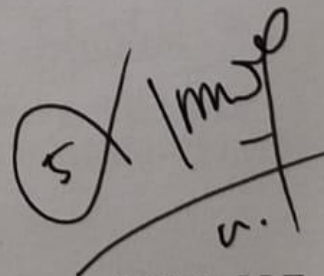
Pembimbing I



Dr. Rahman Arifin M.E

NIP: 19881221 201903 1 009

Pembimbing II



Sineba Arli Silvia M.E

NIP:19910519202321 2 037

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Sari

NIM : 19631117

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah
Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 08 Juli 2025

Penulis,



10000
METERAI
TEMPEL
SF8D7AMX224183162
Novita Sari
NIM. 19631117



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No; 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **985** /In.34/FS/PP.00.9/ **09/2025**

Nama : **NOVITA SARI**
NIM : **19631117**
Fakultas : **Syari'ah Dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syari'ah**
Judul : **Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap
Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di
Pegadaian Cabang Curup**

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

Hari/Tanggal : **Jum'at, 22 Agustus 2025**
Pukul : **08.00 s/d 09.30 WIB**
Tempat : **Ruang II Gedung Hukum Tata Negara**

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

TIM PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag
NIP. 19550111 197603 1 002

Sekretaris

Dr. Lendrawati, S. Ag, S.Pd.MA
NIP. 19770307 202321 2 013

Penguji I

Khairul Umam Khudhori, M.E.I
NIP. 19900725 201801 1 001

Penguji II

Soleha, S.E.I., M.E
NIP. 199310062025212019



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

Dr. Ngadri, M.Ag
NIP. 19690206 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” ***Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup***” yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.1) dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Sholawat dan salam tercurah limpahkan kepada suri tauladan Nabi besar Muhammad SAW. yang telah meletakkan dasar-dasar ekonomi Islam melalui Al Qur’an dan Hadist sebagai hudan lin nash rahmatan lil alamin.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor IAIN Curup, Bapak Prof. Idi Warsah M,Pd.I.
2. Dekan Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam, Bapak Dr. Ngadri Yusro M.Ag.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Bapak Ranas Wijaya, M.E.
4. Pembimbing Akademik, Ibu Mega Ilhamiwati, M. A., AWPS yang telah memberikan banyak bantuan, saran dan masukan selama perkuliahan.
5. Dosen Pembimbing Satu, Bapak Dr. Rahman Arifin M.E yang telah memberikan banyak waktu untuk memberi petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing Dua, Ibu SinebA Arli Silvia, M.E. yang telah memberikan banyak waktu untuk memberi petunjuk dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh dosen, staff, satpam, dan CS IAIN Curup yang telah membantu selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 10 Juli 2025

Penulis,

Novita Sari
Nim. 19631117

MOTTO

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga. Skripsi ini hanyalah salah satu langkah kecil dalam perjalanan panjang menuntut ilmu, dan semoga setiap huruf yang ditulis dapat bernilai ibadah di sisi-Nya. Karena ilmu sejati bukanlah sekadar untuk dipelajari, tetapi juga untuk diamalkan dan memberi manfaat bagi sesama."

(HR. Bukhari dan Muslim)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang telah kita rasakan pada saat ini. Allah menjanjikan sangat meridhoi jalan seseorang dalam menuntut ilmu. Setiap perjalanan akan ada batu yang terjal sehingga membuat seseorang terjatuh, tetapi itu bukan hal yang membuat hal-hal yang kita lakukan sia-sia, setiap langkah terdapat berkah yang didapatkan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi dan saya banggakan :

1. Terimakasih kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya, tidak ada kata lain selain rasa syukur dengan mengucap Alhamdulillahirobbil'alamin hingga pada titik ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Rasulullah SAW., sholawat beserta salam selalu tucurahkan kepadanya, semoga dengan shollawat mendapat syafaatnya di akhirat kelak.
3. Kepada Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Supardi dan pintu surgaku Ibunda Rohayani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
4. Kepada adik laki-laki ku yang hebat Anton Wijaya, yang telah memberikan dukungan, selalu mau di repotkan dalam hal apapun sehingga sampai di titik menyelesaikan perkuliahan ini.
5. Kepada keluarga besar Gadeng Catering yang sudah mensupport dan memberi dorongan agar penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan semangat.
6. Kepada teman seperjuangan saya Neko Alvi Adevio yang mau direpotkan dalam hal apapun dan selalu memberi suport dan semangat agar terus berusaha menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama peneliti mengikuti perkuliahan, semoga kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, Saudari dapat menjadi amal yang baik dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.
8. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Merupakan tempat penulis mencari ilmu dan belajar dalam berproses untuk mencapai masa depan yang lebih baik.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih Novita Sari sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah. Kamu kuat kamu hebat.

ABSTRAK

Novita Sari, NIM. 19631117 “Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran dan kualitas produk Krasida terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian di Cabang Curup. Layanan Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai) merupakan salah satu produk unggulan Pegadaian yang menawarkan pinjaman dengan sistem angsuran yang menjadikan nilai taksiran barang dan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam pengambilan keputusan oleh nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 58 responden dipilih dari data populasi nasabah Krasida dari tahun 2020-2024 yang merupakan nasabah aktif produk Krasida. Analisis data menggunakan software SPSS versi 22.0. dan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh simultan maupun parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan Secara parsial Nilai Taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,745 > 0,05$ dan nilai t-hitung $-0,328 < t\text{-tabel } 2,004$ dan kualitas produk krasida berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $5,406 > t\text{-tabel } 2,004$. Secara simultan Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa nilai f-hitung sebesar $14,902 > f\text{-tabel } 2,779$ diperoleh nilai F sebesar 14,902 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida secara simultan berpengaruh antara v bebas (X) dan v terikat (Y) terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di Pegadaian Cabang Curup. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai taksiran dan semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan jasa Pegadaian. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Pegadaian Cabang Curup dalam meningkatkan kualitas layanan dan kebijakan penilaian taksiran.

Kata Kunci: Nilai Taksiran, Kualitas Produk, Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

Novita Sari, NIM. 19631117. *The Influence of Appraisal Value and Product Quality on Customer Decisions in Using Krasida Products at Pegadaian Curup Branch.*
Undergraduate Thesis, Department of Islamic Banking.

This study aims to analyze the influence of appraisal value and Krasida product quality on customer decisions in utilizing Pegadaian services at the Curup Branch. Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai) is one of Pegadaian's flagship products that provides installment-based loans, in which the appraisal value of pledged items and service quality are important factors influencing customer decision-making. The research employed a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 58 respondents selected from the population of active Krasida customers during the 2020–2024 period. Data analysis was conducted using SPSS version 22.0 with multiple linear regression to examine both partial and simultaneous effects of the independent variables on the dependent variable. The results show that partially, the appraisal value does not have a significant effect on customer decisions, as indicated by a significance value of $0.745 > 0.05$ and a t-count of $-0.328 < t\text{-table } 2.004$. Meanwhile, product quality has a positive and significant effect on customer decisions, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $5.406 > t\text{-table } 2.004$. Simultaneously, the F-test results indicate that the calculated F-value of $14.902 > F\text{-table } 2.779$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, meaning that appraisal value and product quality jointly influence customer decisions. These findings suggest that the better the quality of Krasida products offered, the higher the likelihood that customers will choose Pegadaian services. This study is expected to provide insights for Pegadaian Curup Branch management in improving service quality and appraisal policies.

Keywords: Appraisal Value, Product Quality, Customer Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Tinjauan Kajian Terdahulu.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	17
B. Kerangka Pemikiran	30
C. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Sumber Data.....	41

D. Instrumen Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	43
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Objektif Wilayah/Sasaran Penelitian	50
B. Temuan Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Curup	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nasabah Produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup.	3
Tabel 2.1 Daftar Tarif Sewa Modal Produk Krasida.	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3.2 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel Hasil 4.3 Uji Validitas Variabel X1 Nilai Taksiran.	63
Tabel Hasil 4.4 Uji Validitas Variabel X2 Kualitas Produk Krasida	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Beraganda	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial T	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem keuangan merupakan suatu sarana penting dalam peradaban masyarakat modern. Tugas utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada peminjam untuk kemudian digunakan untuk ditanamkan pada sektor produksi atau investasi, disamping digunakan untuk aktivitas membeli barang dan jasa-jasa sehingga aktivitas ekonomi dapat tumbuh dan berkembang serta meningkatkan standar kehidupan. Oleh karena itu sistem keuangan memiliki peranan yang sangat mendasar dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat. Lembaga keuangan dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu, Lembaga keuangan bank dan Lembaga keuangan non bank. Salah satu Lembaga keuangan non bank tersebut adalah Lembaga pegadaian yang dalam bentuk perusahaan umum (Perum).¹

Pegadaian diibaratkan sebagai salah satu jenis lembaga keuangan non bank di Indonesia dimana memiliki kemampuan mengalihkan pendanaan melalui pinjaman dalam rangka peningkatan perekonomian suatu kelompok dilihat dari standar pemberian kredit kepada orang yang kurang mampu. Selain itu, upaya ini adalah dasar dari kerangka keuangan individu, yang bukan aja diperuntukkan guna meminimalisir masalah misalnya kesenjangan antara pertemuan, gaji serta antara penghibur bisnis atau keringanan

¹Thamrin Abdullah, Sintha Wahjusaputri, ” *Bank dan Lembaga Keuangan*” (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 1.

kebutuhan dan pekerjaan, ekonomi teritorial dan fleksibilitas keuangan publik.²

Pegadaian merupakan badan usaha milik negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 9 Tahun 1969 (saat ini berlaku Undang-undang nomor 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. 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.³

Penyaluran uang pinjaman dengan jaminan barang yang memiliki nilai jangka panjang seperti emas, kendaraan dan barang lainnya. Penyaluran tersebut dilakukan dengan cara yang mudah, cepat dan aman sehingga tidak memberatkan masyarakat yang melakukan pinjaman dan tidak menimbulkan masalah yang baru bagi peminjam setelah melakukan pinjaman di pegadaian. Dalam menyalurkan kredit dengan sistem gadai ada perjanjian gadai di dalam proses kredit tersebut, yaitu apabila debitur tidak dapat melunasi hutang-hutangnya atau tidak mampu memperpanjang dan menebus barangnya sampai jangka waktu yang diberikan, maka pihak pegadaian dengan itu berhak

²Sudiarta dkk, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Bangli*", *Jurnal Bisma*, 2, (2014). Vol. 2.

³Abdul Ghofur Anshori, "*Konsep, Implementasi Dan Institusionalisasi*" (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2011), 115.

melakukan penjualan lelang barang gadai tersebut.⁴ Produk pegadaian terbagi menjadi tiga golongan, yang pertama produk pembiayaan yang terdiri dari produk Kredit Cepat Aman (KCA), krasida, amanah, arrum haji dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), yang kedua yaitu produk emas yang terdiri dari produk mulia, tabungan emas dan konsinyasi emas, dan yang ketiga produk layanan jasa terdiri dari produk multi pembayaran online, jasa taksiran dan jasa titipan.

Pegadaian Cabang Curup merupakan pegadaian konvensional tetapi mempunyai beberapa produk yang berbasis syariah dan mempromosikannya, salah satunya yaitu produk Krasida (kredit angsuran sistem gadai). Krasida adalah pemberian Kredit dengan angsuran bulanan untuk keperluan konsumtif dan produktif dengan jaminan emas yang menjadi solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah.⁵

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	16
2021	32
2022	0
2023	12
2024	77

⁴Wildan Dias Ardianto, Ismunandar, "Pengaruh Kualitas Produk Kredit Cepat Aman (KCA), Promosi Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Layanan Pada Pegadaian Cabang Sape". Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 5. no. 3 (Januari, 2023).

⁵PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup, "Sejarah Singkat dan Profil Pegadaian Cabang ", (Curup, 2023), diakses pada 11 juni 2025 pukul 12:31 Wib.

Total	137
-------	-----

Sumber: data pegadaian cabang curup

Berdasarkan data nasabah krasida pada PT. Pegadaian cabang Curup pada tahun 2020 s/d 2024 pada table 1.1. jumlah nasabah mengalami penurunan pada tahun 2022, akan tetapi pada tahun 2024 mengalami kenaikan beberapa persen dari tahun-tahun sebelumnya.

Indhira Farah Putri Rozi melakukan penelitian tentang Analisis *Product Knowledge*, Kredibilitas Tenaga Penjual, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Krasida Berdasarkan Persepsi Nasabah Pada PT. Pegadaian Kotalama Malang, yang menyatakan bahwa tercatat adanya perbandingan jumlah nasabah yang tidak sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh keputusan pembelian terhadap produk Krasida yang rendah. Maka dilakukanlah pemasaran program-program terutama kepada nasabah tentang karakteristik suatu produk.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dengan judul, Pengaruh Nilai Taksiran dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu menunjukkan bahwa nilai taksiran dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel yang digunakan adalah nilai taksiran (X1), pelayanan (X2), dan keputusan nasabah (Y). Hasil penelitian ini memperkuat bahwa faktor

⁶Indhira Farah Putri Rozi, "Analisis Product Knowledge, Kredibilitas Tenaga Penjual, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Krasida Berdasarkan Persepsi Nasabah Pada PT. Pegadaian Kotalama Malang", Skripsi (Malang, Universitas Brawijaya, 2018), 182.

nilai taksiran menjadi salah satu pertimbangan penting nasabah dalam memutuskan transaksi gadai.⁷

Selanjutnya, penelitian oleh Pratama dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Arrum di PT Pegadaian (Persero) menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan promosi hanya berpengaruh sebagian. Variabel yang digunakan adalah kualitas produk (X1), promosi (X2), dan keputusan nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor dominan dalam memengaruhi pilihan nasabah.⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup”**.

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang tidak terarah dan mengakibatkan tidak tepatnya sasaran, maka peneliti perlu membatasi penelitian agar tidak meluas atau menyimpang dari alur penelitian. Oleh karena itu peneliti membatasi pembahasan tentang nasabah yang menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup pada periode 2020-2024.

⁷Sari, A., “Pengaruh Nilai Taksiran dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu”. Skripsi. (Bengkulu, Universitas Bengkulu, 2019), 32.

⁸Pratama, R., “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Arrum di PT Pegadaian (Persero)”. Skripsi. (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020), 56.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup?
3. Apakah nilai taksiran dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk krasida di Pegadaian Cabang Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dipaparkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup.
2. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup.
3. Mengetahui pengaruh nilai taksiran dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini akan menjadi pengembangan pengetahuan dan pemahaman. Proses pengumpulan dan analisis data, serta kemampuan untuk mencari sumber dan menggunakan referensi akan meningkatkan kemampuan peneliti untuk melakukan penelitian secara efektif di masa depan .

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan atau tambahan referensi bagi mahasiswa lainnya sebagai bahan penunjang penelitian yang berkaitan dengan keputusan nasabah.

c. Bagi Unit Pegadaian Cabang Curup

Penelitian ini sebagai masukan, saran dan kritik yang membangun demi mewujudkan kinerja yang profesional tentang pengaruh prosedur pembiayaan dan nilai taksiran produk amanah terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Cabang Curup.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan kepada peneliti dalam memperluas ilmu pengetahuan mengenai pengaruh prosedur pembiayaan dan nilai taksiran produk amanah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk amanah di Pegadaian Cabang Curup.

- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup)

Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya.

F. Tinjauan Kajian Terdahulu

Pembuatan skripsi yang dilakukan oleh peneliti telah melakukan tinjauan kajian terlebih dahulu:

- 1. Ita Purnamasari (E20161047), Skripsi, *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Balung Jember 2020.***

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu dimana dalam melakukan promosi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah meningkat dalam menggunakan produk gadai emas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field Research*.⁹ Data primer diperoleh melalui pengumpulan data berupa kuisioner dan hasil wawancara langsung dari sumber terkait. Populasi penelitian ini yaitu seluruh jumlah nasabah gadai sebanyak 280 nasabah. Sedangkan pengambilan sample dengan teknik *purposive sampling* yang ditetapkan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu hanya nasabah gadai emas.

⁹Sugiono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2016), 64.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dapat diperoleh nilai signifikan estimasi nilai variabel nilai taksiran (X_1), promosi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) dalam penelitian ini dasar keputusan menyimpulkan bahwa hipotesis diterima, atau dengan kata lain bahwa terdapat variabel bebas antara perkiraan nilai taksiran (X_1), promosi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) yang secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Jember Balung.¹⁰

2. Mulyani Rizki, Jurnal, *Pengaruh Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah*, 2022.

Permasalahan dalam jurnal ini nasabah harus dapat mengambil keputusan dalam mempertimbangkan nilai taksir gadai emas dan standar gadai emas sesuai dengan ketentuan. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling incidental* dengan menggunakan rumus slovin.¹¹

Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa diperoleh nilai hitung ($4,917$) > t_{tabel} ($1,988$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa secara parsial variabel nilai taksiran berpengaruh

¹⁰ Ita Purnamasari, "Pengaruh Nilai taksiran, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Balung Jember", Skripsi (Jember: IAIN Jember, 2020), 15-16.

¹¹ Ce Gunawan, "Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah data Penelitian", (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020), 56.

positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah.¹²

3. Tamsir, La Diu Samiu, jurnal, *Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato*, 2023.

Permasalahan dari jurnal ini pihak bank harus mengutamakan dan meningkatkan aspek pelayanan gadai emas sehingga persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk.¹³ Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan berikutnya sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk dari pegadaian khususnya pada produk permintaan kredit cepat aman.¹⁴

Metode penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan statistika untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Hasil penelitian dan pembahasan, Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berganda untuk memprediksi apakah Nilai taksir (X1) dan Pelayanan gadai emas (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT.

¹² Mulyani Rizki, "Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah", Vol. 10, Jurnal Ilmiah Ekonomi & Bisnis, 2022, 1.

¹³ Tamsir, La Diu Samiu, "Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato" Jurnal Kolaboratif Sains, Vol. 7 No. 6,(Juni 2024) <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

¹⁴ S Rahim, wahyuni , anzahari A.M & Karim, "Determination of audit Quality: Auditor Gender Stereotype Study In South Sulawesi Prvince", Vol. 6, Journal Of Positive School Psychology, 569-586. https://sq.docworkspace.com/d/sIAXQn_xjqLXuAY?sa=601.1123.

Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuisioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS-22.¹⁵

¹⁵ Ng Syamsiah. B & Sulerski Monoarfa, "*Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di KabupatePohuwato*", Vol. 8, *Jurnal Mirai Management*. <https://doi.org/10.37531/mirai.v8i1.5214>.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Nilai Taksiran

a. Nilai Taksiran

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, nilai adalah harga, banyak sedikitnya isi, kadar, atau mutu.¹⁶ Dan taksiran adalah kiraan atau hitungan. Sedangkan menurut Rieko Mahadana taksiran adalah perkiraan harga jual emas yang perhitungannya ditentukan oleh pihak pegadaian.¹⁷ Maka, nilai taksiran menurut Joko Salim ialah perkiraan harga jual suatu benda yang ditentukan oleh pemilik dana.¹⁸

Menurut Damanhur dan Leni Darwina, nilai taksiran adalah menentukan perkiraan harga terhadap suatu benda yang akan dijadikan jaminan berdasarkan pada harga pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh sama atau lebih tinggi dari harga pasar.¹⁹

Kesimpulan dari penjabaran di atas nilai taksiran adalah perkiraan nilai atau harga terhadap suatu benda tertentu yang perhitungannya ditentukan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Nilai taksiran terhadap suatu barang menentukank besarnya jumlah

¹⁶ Andarini Saptika dan Rizal Amarulloh, “*Kamus Bahasa Indonesia*”, (Jakarta: PT Multazam Mulia Utama, 2015), 826.

¹⁷ Rieko Mahadana, “*Investasi Emas Batangan untuk Orang Gajian*”, (Yogyakarta: Khitah Publishing, 2012), 118.

¹⁸ Joko Salim, “*Kitab Sakti Investasi*”, (Yogyakarta: Gradien Mediatama, 2015), 99.

¹⁹ Damanhur dan Leni Darwina. 2011. “*Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe*”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9 No. 2, 502.

pinjaman yang akan diperoleh, nasabah dapat memperoleh pinjaman mulai dari pinjaman minimal sampai pinjaman maksimal berdasarkan nilai barang jaminannya. Tinggi rendahnya nilai taksiran akan menentukan keputusan nasabah dalam melakukan gadai.

b. Indikator Nilai Taksiran

Indikator nilai taksiran oleh Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah sebagai berikut:

1. Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan.
2. Kesesuaian penaksiran dengan harga pasar.
3. Kesesuaian penaksiran dengan barang gudang (motor dan mobil).²⁰

c. Faktor yang Mempengaruhi Nilai Taksiran

Menentukan nilai taksiran dari suatu barang terdapat adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

1. Jenis Barang

Barang yang dapat dijadikan sebagai jaminan ialah barang yang memiliki nilai. Barang tersebut dapat berupa barang kantong dan barang gudang. Barang kantong terdiri dari emas dan permata, sedangkan barang gudang meliputi mobil, sepeda motor, dan barang elektronik seperti HP dan laptop. Jenis barang yang diajukan sebagai jaminan dalam gadai mempengaruhi dalam besarnya jumlah nilai taksiran yang diberikan kepada nasabah,

²⁰ Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Gadai Di Pegadian Syariah”, *Journal, Business And Enginereering (JEBE)* 1, no. 2. (2020), 214.

sehingga menentukan jumlah pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah.

2. Harga Pasar Pusat (HPP)

Harga Pasar Pusat (HPP) adalah harga pasar khusus untuk emas dan permata yang ditetapkan oleh Direksi sebagai patokan umum seluruh outlet pegadaian syariah berdasarkan Standar Taksiran Logam (STL). Standar Taksiran Logam (STL) adalah harga pasar yang digunakan untuk menetapkan taksiran emas. Ketentuan Standar Taksiran Logam (STL) ini mempengaruhi 23 nilai taksiran terhadap emas. Selain itu, jumlah karat dan gram pada emas berpengaruh terhadap taksiran emas yang menentukan besar kecinya nilai taksiran.

d. Harga Pasar Setempat (HPS)

Harga Pasar Setempat (HPS) adalah harga pasar khusus barangbarang gudang seperti mobil, sepeda motor, elektronik dan lainnya berdasarkan pada harga pasar second di daerah setempat serta dilihat juga kualitas dan usia dari barang tersebut untuk mendapatkan nilai taksiran yang tepat.²¹

2. Kualitas Produk

²¹ Muhammad dan Sholikul Hadi, "Pegadaian Syariah", (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 34.

a. Kualitas Produk

Menurut Kamus Bahasa Indonesia kontemporer kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu.²² Menurut M Suyanto kualitas adalah seberapa baik sebuah produk sesuai dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan.²³

Menurut Tjiptono produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Banyak orang menganggap produk adalah suatu penawaran nyata, tetapi produk bisa lebih dari itu. Secara luas produk (product) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi dan ide.

Kualitas produk (product quality) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya.²⁴ Menurut Garvin dan Davis Sebagaimana dikutip dalam karangan M.N.Nasution kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

²² Petter Salim, Yenny Salim, “*Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*”, (Jakarta : *Modren English Press*, 2002), Ed.2, 130.

²³ M. Suyanto, “*Marketing strategy top brand Indonesia*”, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2007), 110.

²⁴ Philip Kotler, dan Gary Armstrong, “*Prinsip-prinsip Pemasaran*”, (Jakarta: Erlangga, 2012), 283.

manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²⁵

Kesimpulan teori diatas ialah kualitas produk dapat menentukan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya.

B. Indikator Kualitas Produk

Beberapa dimensi kualitas produk menurut Kotler dan Keller, yaitu:

1. Fitur (*Features*)

Merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

Contoh : Bonus yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Ukuran probabilitas bahwa produk tidak akan mengalami malfungsi atau gagal dalam periode waktu tertentu. Contoh : Produk sudah ada atau dijalankan dalam jangka waktu yang lama.

3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk. Contoh : Produk terhindar dari riba, Produk sesuai syariah.

²⁵ Garvin dan davis, “Manajemen Terpadu Edisi kedua”, 3.

4. Daya tahan (*Durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

5. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*).

Meliput kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan. Contoh : Penyetoran dapat dilakukan di Pegadaian Syariah mana saja.

6. Estetika

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indra. Contoh : Produk yang ditawarkan menarik dan beragam

7. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Menurut Garvin kualitas produk sebagai berikut:

a) *Performance* (Kinerja)

Performance atau Kinerja merupakan Dimensi Kualitas yang berkaitan dengan karakteristik utama suatu produk. Contohnya sebuah Televisi, Kinerja Utama yang kita kehendaki adalah kualitas gambar yang dapat kita tonton dan kualitas suara yang dapat didengar dengan jelas dan baik.

b) *Features* (Fitur)

Features atau Fitur merupakan karakteristik pendukung atau pelengkap dari Karakteristik Utama suatu produk. Misalnya pada produk Kendaraan beroda empat (mobil), Fitur-fitur pendukung

yang diharapkan oleh konsumen adalah seperti DVD/CD Player, Sensor atau Kamera Mundur serta Remote Control Mobil.

c) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau Kehandalan adalah Dimensi Kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

d) *Conformance* (Kesesuaian)

Conformance adalah kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan. Pada dasarnya, setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan.

e) *Durability* (Ketahanan)

Durability ini berkaitan dengan ketahanan suatu produk hingga harus diganti. *Durability* ini biasanya diukur dengan umur atau waktu daya tahan suatu produk.

f) *Serviceability*

Serviceability adalah kemudahan layanan atau perbaikan jika dibutuhkan. Hal ini sering dikaitkan dengan layanan purna jual yang disediakan oleh produsen seperti ketersediaan suku cadang dan kemudahan perbaikan jika terjadi kerusakan serta adanya pusat pelayanan perbaikan (Service Center) yang mudah dicapai oleh konsumen.

g) *Aesthetics* (Estetika/keindahan)

Aesthetics adalah Dimensi kualitas yang berkaitan dengan tampilan, bunyi, rasa maupun bau suatu produk. Contohnya bentuk

tampilan sebuah Ponsel yang ingin dibeli serta suara merdu musik yang dihasilkan oleh Ponsel tersebut.

h) *Perceived Quality* (Kesan Kualitas)

Perceived Quality adalah Kesan Kualitas suatu produk yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi Kualitas ini berkaitan dengan persepsi Konsumen terhadap kualitas sebuah produk ataupun merek. Seperti Ponsel iPhone, Mobil Toyota, Kamera Canon, Printer Epson dan Jam Tangan Rolex yang menurut Kebanyakan konsumen merupakan produk yang berkualitas.²⁶

C. Tujuan Kualitas Produk

Menurut Kotler adapun tujuan kualitas produk adalah sebagai berikut:

1. Mengusahakan agar barang hasil produksi dapat mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produksi tertentu menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.²⁷

D. Unsur- unsur Kualitas Produk

Menurut Wijaya pengukuran secara langsung sifat-sifat kualitas yang dikehendaki tidaklah mudah sehingga diterakan sifat-sifat kualitas lain, yang

²⁶ M. F Laksana, “*Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*”, (Sukabumi: CV Al Fath Zumar, 2019), 203.

²⁷ Kotler Philip dan Kevin Keller.” *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*”. (Yogyakarta: Andy Offset. 2012) jilid 2 Edisi Pertama

disebut kualitas pengganti. Sifat pengganti juga harus mencerminkan tuntutan-tuntutan konsumen.

Unsur-unsur kualitas produk yang diterapkan sebagai sifat pengganti adalah sebagai berikut :

1. Harga yang wajar
2. Ekonomis
3. Awet
4. Aman
5. Mudah digunakan
6. Mudah dibuat
7. Mudah dibuang atau didaur ulang

E. Keputusan Nasabah

1. Keputusan Nasabah

Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan - keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih.²⁸ Sedangkan menurut Etta Mamang Sangadji pengambilan keputusan adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu diantaranya.²⁹

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah ialah sesuatu hal yang diputuskan oleh konsumen atau

²⁸Ujang Sumarwan, “*Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 357.

²⁹ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, “*Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan*”, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 2010), 121.

nasabah untuk memutuskan apakah konsumen tersebut memilih barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah³⁰, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

2. Faktor-faktor Utama Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Perilaku konsumen adalah suatu aktivitas seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan, serta pengevaluasian untuk memenuhi kebutuhan. Perilaku konsumen merupakan hal yang menjadi landasan bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian. Untuk barang berharga jual rendah (*low involvement*) proses pengambilan keputusan dilakukan dengan mudah, sedangkan untuk barang berharga jual tinggi (*high-involvement*) proses

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia tentang Bank Indonesia dan Perbankan Syariah, (Bandung: Citra Umbara, 2009), 442.

pengambilan keputusan dilakukan dengan pertimbangan matang. Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi.

Konsumen memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi antara lain dapat berperan sebagai, *initiator*, *influencer*, *buyer*, *payer*, atau *user*. Dalam upaya untuk lebih memahami konsumen, perusahaan dapat menggolongkan konsumennya kedalam kelompok yang memiliki kemiripan tertentu, salah satunya dengan mengelompokkan menurut geografis, demografi, psikografi, dan perilaku³¹. Perilaku konsumen mempelajari tempat, kondisi, dan kebiasaan seseorang dalam membeli produk tertentu dengan merek tertentu. Hal tersebut sangat membantu manajer pemasaran dalam menyusun kebijaksanaan pemasaran perusahaan.

Proses pengambilan keputusan pembelian suatu barang atau jasa akan melibatkan berbagai pihak, sesuai dengan peranan masing-masing. Pemahaman akan perilaku konsumen dapat diaplikasikan dalam beberapa hal.

- a. Pertama, untuk merancang sebuah strategi pemasaran yang baik.
- b. Kedua, perilaku konsumen dapat membentuk pembuatan keputusan dan kebijakan publik.
- c. Ketiga, dalam hal pemasaran sosial (*social marketing*) berupa penyebaran ide diantara konsumen.

Memahami sikap konsumen dalam menghadapi sesuatu, seseorang dapat menyebarkan ide atau gagasan lebih cepat dan efektif. Selain itu,

³¹ Veithzhal Rivai Zainal, "Islamic Marketing Management Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rasulullah", (Jakarta:Bumi Aksara, 2017), 237.

perusahaan juga dapat memberikan gambaran kepada para pemasar dalam pembuatan produk, penyusunan harga produk, mutu produk .

3. Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Philip Kotler and Kevin Lane Keller, terdapat empat indikator dari keputusan pembelian konsumen, yaitu:

- a. Kebutuhan, yaitu mengenai masalah atau kebutuhan keputusan nasabah
- b. Publikasi, yaitu pengembalian keputusan nasabah yang tertarik banyak informasi melalui media masa atau organisasi
- c. Manfaat, yaitu proses pengembalian keputusan nasabah dimana nasabah menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat
- d. Kepuasan, dimana nasabah merasa puas karena suatu pelayanan yang diberikan Bank dan akan terus menggunakan produk yang ditawarkan.³²

4. Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Kotler mengemukakan bahwa dalam pengambilan keputusan membeli, konsumen melewati lima tahap, yaitu:³³

- a. Pengenalan masalah

Proses membeli dengan pengenalan masalah atau kebutuhan pembeli menyadari suatu perbedaan antarkeadaan yang sebenarnya

³² Philip Kotler dan Keller, “*Manajemen Pemasaran Jilid I edisi Kedua Belas*”, (Jakarta: PT. Lades, 2007), 166-167.

³³ Kotler dan Keller, “*Strategi Pemasaran*”, (Jakarta: Gramedia) 2015, 235.

dan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan itu dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar.

b. Pencarian informasi

Konsumen mungkin tidak berusaha secara aktif dalam mencari informasi sehubungan dengan kebutuhannya. Seberapa jauh orang tersebut mencari informasi tergantung pada kuat lemahnya dorongan kebutuhan, banyaknya informasi yang dimiliki, kemudahan memperoleh informasi, tambahan dan kepuasan yang diperoleh dari kegiatan mencari informasi.

Biasanya jumlah kegiatan mencari informasi meningkat tatkala konsumen bergerak dari keputusan situasi pemecahan masalah yang terbatas ke pemecahan masalah yang maksimal.

c. Evaluasi Alternatif

Informasi yang didapat dari calon pembeli digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapinya serta daya tarik masing-masing alternatif. Produsen harus berusaha memahami cara konsumen mengenal informasi yang diperolehnya dan sampai pada sikap tertentu mengenai produk promosi dan keputusan untuk membeli.

d. Keputusan Pembelian

Produsen harus memahami bahwa konsumen mempunyai cara sendiri dalam menangani informasi yang diperolehnya dengan membatasi alternatif-alternatif yang harus dipilih dan dievaluasi untuk menentukan produk mana yang akan dibeli.

e. **Perlaku Pasca Pembelian**

Apabila barang yang dibeli tidak memberikan kepuasan yang diharapkan, maka pembelian akan merubah sikapnya terhadap merek barang tersebut menjadi sikap negatif, bahkan mungkin akan menolak dari daftar pilihan. Sebaliknya bila konsumen mendapat kepuasan dari barang yang dibelinya maka keinginan untuk membeli terhadap merek barang tersebut cenderung untuk menjadi lebih kuat.

Produsen harus mengurangi perasaan tidak senang atau perasaan negatif terhadap suatu produk dengan cara membantu konsumen menemukan informasi yang membenarkan pilihan konsumen melalui komunikasi yang diarahkan pada orang-orang yang baru saja membeli produknya.

5. Faktor Penentu Pengambilan Keputusan

- a. Faktor budaya, menjadi penentu yang mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang.
- b. Faktor sosial, yaitu sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan.
- c. Faktor pribadi, yaitu pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan.
- d. Faktor psikologis, yaitu cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisis informasi.³⁴

6. Tahap Pengambilan Keputusan

³⁴ Dhiraj Kelly Sawlani Kelly Sawlani, “*Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan, pertama*”, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 20..

Menurut Kotler et al, tahap pengambilan keputusan ada lima yaitu: ³⁵

- a. Pengenalan kebutuhan, adalah ketika konsumen mengenali adanya masalah atau kebutuhan dimana pembeli merasakan perbedaan antara keadaan nyata dan keadaan yang diinginkan.
- b. Pencarian informasi, tahap dimana yang merangsang konsumen untuk mencari informasi lebih banyak.
- c. Evaluasi alternatif, yaitu ketika konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam peringkat pemilihan.
- d. Keputusan membeli, adalah tahap dimana konsumen benar-benar membeli.
- e. Evaluasi pasca pembelian, adalah ketika konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli berdasarkan pada rasa puas atau tidak puas.

7. Struktur Keputusan Pembelian

Setiap keputusan pembelian yang dilakukan oleh pembeli pada dasarnya merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan yang terorganisir. ³⁶

- a. Keputusan tentang jenis produk.
- b. Keputusan tentang bentuk produk.
- c. Keputusan tentang merek.
- d. Keputusan tentang penjualan.
- e. Keputusan tentang jumlah produk.

³⁵ Kelly Sawlani, 22.

³⁶ Kelly Sawlani, 11-12

- f. Keputusan tentang waktu pembelian.
- g. Keputusan tentang cara pembayaran.

8. Karakteristik atau Ciri-ciri Keputusan

Ciri – ciri dari keputusan adalah sebagai berikut:

- a) Banyaknya pilihan atau alternative
- b) Ada kendala atau permasalahan
- c) Mengikuti suatu pola/model tingkah laku, baik yang terstruktur ataupun yang tidak terstruktur.
- d) Banyak input atau variable.
- e) Ada factor resiko. Dibutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan.³⁷

F. Produk Krasida

1. Definisi Produk Krasida

Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) merupakan bentuk layanan penyaluran kredit ditujukan untuk para pengusaha mikro kecil maupun menengah. Namun perbedaannya, barang yang dijadikan jaminan untuk jasa ini berupa perhiasan emas. Untuk pinjamannya Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000 per nasabah. Tarif sewa modal ditawarkan juga mengalami perubahan yaitu 1,25% sampai 1,40% setiap bulan tergantung jangka waktu pinjaman. Jangka waktu kredit mulai dari 6 sampai 36 bulan. Pinjaman biasa mencapai 95% dari nilai taksiran perhiasan.

³⁷ Dicky Nofriansyah. “Konsep data mining vs sistem pendukung keputusan”. (Yogyakarta.Deepublish.2014), 10.

Krasida merupakan program pemerintah untuk membantu badan usaha, solusi terpercaya untuk bisa mendapatkan solusi tercepat, mudah dan murah. Jaminan berupa kendaraan bermotor dan perhiasan emas. Istilah jaminan berasal dari kata *zekerheid* atau *cautie*, yaitu kemampuan debitur untuk melunasi perhutangan atau kewajibannya kepada kreditur, dengan cara menahan benda tertentu yang bernilai ekonomis atau memiliki nilai jual sebagai tanggungan atas pinjaman atau utang yang diterima debitur terhadap krediturnya.³⁸

Berikut daftar tarif sewa modal produk krasida

Tabel 2 .1 Tabel Daftar Tarif Sewa Modal Produk Krasida

No	Uang pinjaman	Tarif Sewa Modal	Lama pinjaman (bulan)
1	1.000.000 - 250.000.000	1,25 %	6 – 12
2	1.000.000 - 250.000.000	1,30 %	13 – 24
3	1.000.000 - 250.000.000	1,40 %	25 – 36

2. Keunggulan Produk Krasida

- Proses mudah, kredit dapat cair dalam rentan waktu tidak lebih dari 1 minggu saja
- Agunan berupa perhiasan emas, emas permata dan emas batangan
- Pinjaman mulai dari 1 juta hingga 250 juta (tergantung agunan)

³⁸ Dyani Ayu Aisyah, "Sistem Informasi Penjualan Berbasis Kinerja pada Proyek Apartemen Mega City Bekasi," Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi, vol. 3, pp. 344-352, 2017.

- d. Pinjaman mencapai 95% dari taksiran agunan
- e. Bunga pinjaman terbilang cukup murah dengan sistem angsuran tetap
- f. Jangka waktu cukup fleksibel mulai dari 6, 12, 24 hingga 36 bulan
- g. Pelunasan bisa dilakukan kapan saja tentu dengan pemberian diskon untuk bunganya.
- h. Krasida bisa diajukan di seluruh outlet pegadaian di kota Anda.³⁹

3. Sasaran Pasar Krasida

Sasaran pasar Kredit Angsuran Sistem Gadai adalah perusahaan yang beroperasi dengan skala mikro dan kecil perorangan, kelompok usaha, baik yang sudah berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, seperti:

- a. Usaha kaki lima
- b. Industri rumah tangga / perajin
- c. Kios-kios pasar
- d. Toko kelontong
- e. Pedagang
- f. Usaha Jasa
- g. Koperasi dan lain-lain

4. Syarat Pengajuan Kredit

Pemeriksaan dokumen nasabah sebagai kelengkapan persyaratan pengajuan kredit, meliputi:

³⁹ Winarto, Nik Haryanti, "Manajemen Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Upc Wlingi Kabupaten Blitar". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Waridin Vol. 3 No. 2* (06 Mei 2023).

- a. Warganegara Indonesia yang mempunyai domisili tetap/jelas, dibuktikan dengan melampirkan copy KTP yang di tunjukkan aslinya;
- b. Membawa barang jaminan yang ingin di gadai
- c. Persetujuan nasabah dengan melampirkan copy KTP dan membubuhkan tanda tangan pada Surat Perjanjian Kredit.⁴⁰

B. Kerangka Pikiran

Kerangka dapat diartikan sebagai rancangan. Pemikiran diartikan sebagai suatu ide atau gagasan yang dimiliki seseorang untuk dituangkan kedalam sebuah diskusi atau penelitian. Oleh karena itu, kerangka pemikiran adalah Gagasan dimana yang didasari teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka yang dilakukan secara empiris, dan sistematis. Empiris maksudnya cara yang dilakukan dapat diamati sehingga orang lain tahu cara menggunakannya. Sistematis maksudnya alur yang dituangkan kedalam sebuah penelitian menggunakan langkah-langkah yang masuk akal.

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

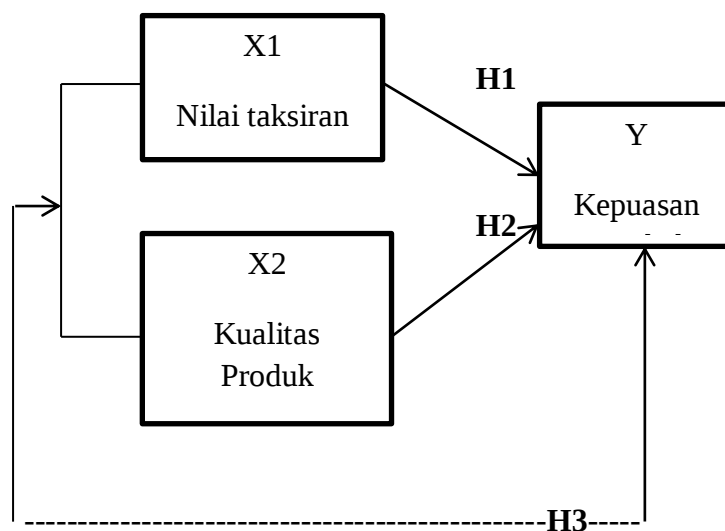
- a. Variabel bebas/independent variables: variabel yang mempengaruhi perubahan variabel dependent (variabel terikat). Variabel bebas biasanya ditandai dengan huruf (X). Adapun variabel (X) pada penelitian ini ialah nilai taksiran dan kualitas produk.

⁴⁰ Sahabat Pegadaian, "Mengenal Pegadaian Syariah : Solusi Keuangan Sesuai Syariah," Sahabat Pegadaian Solusi Gadai Terbaik - Tips Menabung Emas - Inspirasi Investasi Terbaik (blog), 12 Mei 2020, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/mengenal-pegadaian-syariahsolusi-keuangan-sesuai-syariat>. diakses 25 Juli 2025, pukul 19.25 WIB.

- b. Variabel terikat/dependent variables: variabel yang nilainya dipengaruhi atau tergantung pada nilai variabel independent (variabel bebas). Biasanya ditandai dengan huruf (Y).⁴¹ Variabel (Y) pada penelitian ini ialah kepuasan nasabah dalam menggunakan produk krasida di Pegadaian Cabang Curup.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Keterangan:

→ =Arah pengaruh antara X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y

-----= Garis putus-putus → hubungan tidak langsung/hipotetis, dimana X1 dan X2 hubungan tidak langsung terhadap Y

Kerangka pemikiran yang ada pada gambar tersebut menggambarkan hubungan antara tiga variabel dalam sebuah penelitian, yaitu:

⁴¹Karimuddin Abdullah dkk, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zain, 2021), hlm 53.

1. Nilai Taksiran (X1)

Merupakan salah satu variabel independen atau variabel bebas. Ini adalah nilai estimasi dari barang yang dijadikan jaminan (misalnya dalam konteks Pegadaian). Panah dari “Nilai Taksiran” menuju “Keputusan Nasabah” menunjukkan bahwa Nilai Taksiran diperkirakan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk atau layanan.

2. Kualitas Produk (X2)

Juga merupakan variabel independen lainnya. Ini merujuk pada seberapa baik produk atau layanan (seperti Krasida di Pegadaian) memenuhi harapan nasabah. Panah dari Kualitas Produk ke Keputusan Nasabah menunjukkan bahwa Kualitas Produk juga diasumsikan mempengaruhi keputusan nasabah.

3. Keputusan Nasabah (Y)

Ini adalah variabel dependen (variabel terikat) yang merupakan hasil atau akibat dari pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar kedua variabel tersebut mempengaruhi keputusan nasabah.

C. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti lemah, kurang atau di bawah dan *thesis* berarti teori, proposisi, atau pernyataan yang disajikan sebagai bukti.⁴² Hipotesis adalah pernyataan

⁴² M. Iqbal Hasan, “Pokok-pokok Materi Statistik 2,” (Cet. VI; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 140.

yang diterima sementara dan masih perlu diuji di mana hipotesis dalam hal ini dapat dibedakan atas hipotesis penelitian dan hipotesis kerja atau hipotesis statistik. Seorang peneliti memerlukan hipotesis yang akan mengarahkan rencana dan langkah penelitiannya.

Menurut F.N. Kerlinger, hipotesis adalah simpulan sementara atau preposisi tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian suatu hipotesis merupakan suatu preposisi yang dinyatakan dalam bentuk yang dapat diuji dan meramalkan suatu hubungan tertentu antara dua variabel.⁴³

Hipotesis yang baik dapat menggambarkan keadaan atau hubungan antar variabel yang sedang diteliti, dan memberi petunjuk bagaimana variabel-variabel dapat diamati serta diukur dalam penelitian empiris.

Hipotesis adalah suatu alat untuk menunjukkan benar atau salahnya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya.⁴⁴

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk krasida di Pegadaian Cabang Curup

a. Teori Nilai Taksiran (*Appraisal Value Theory*)

Nilai taksiran merupakan hasil estimasi harga suatu barang jaminan yang akan digadaikan. Dalam konteks Pegadaian, nilai taksiran menjadi dasar utama dalam menentukan jumlah pinjaman

⁴³ Ridhahani, "Metodologi Penelitian Dasar," (Banjarmasin, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari, 2020), 47.

⁴⁴ Sri Rochani Mulyani "Metodologi penelitian," (Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung, 2021) diakses 24 Januari 2025, <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian34df25d8.pdf>.

yang bisa diterima oleh nasabah. Teori ini berakar dari prinsip ekonomi bahwa seseorang akan mempertimbangkan manfaat dan nilai suatu aset yang dijamin untuk memperoleh pinjaman yang maksimal.

Pendukung teori:

- a) Kotler & Keller, menjelaskan bahwa nilai ekonomi suatu produk akan mempengaruhi keputusan pembelian atau penggunaan jasa oleh konsumen.⁴⁵
- b) Samuelson & Nordhaus, menyebutkan bahwa konsumen akan berperilaku rasional dalam mengevaluasi nilai yang diterima dari suatu transaksi, termasuk dari taksiran barang.⁴⁶

b. Teori Perilaku Konsumen

Teori ini menjelaskan bahwa keputusan konsumen (nasabah) dipengaruhi oleh faktor psikologis, pribadi, sosial, dan ekonomi. Salah satunya adalah persepsi terhadap nilai taksiran: jika nasabah menilai bahwa taksiran terlalu rendah, maka minat menggunakan produk Krasida bisa menurun.

Pendukung teori:

Schiffman & Kanuk, menjelaskan bahwa persepsi terhadap keadilan nilai menjadi salah satu indikator penting dalam pengambilan keputusan konsumen.⁴⁷

⁴⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *“Marketing Management”*, edisi 15 (New Jersey : Pearson Education, inc., 2016), 166.

⁴⁶ Paul A. Samuelson dan William D. Nordhaus, *“Economics”*, edisi 19 (New York: McGraw-Hill Education, 2010), 86.

⁴⁷ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *“Perilaku Konsumen”*, (Jakarta: Indeks, 2008), 172.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail Fatur, dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang”, dimana didapatkan hasil bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

H_a : Nilai taksiran (X_1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah

(Y) dalam menggunakan produk krasida di Pegadaian Cabang Curup.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Krasida Di Pegadaian Cabang Curup.

1. Teori Kualitas Produk

a) Menurut Kotler & Keller, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, serta atribut lainnya yang menciptakan nilai bagi konsumen.⁴⁸

b) Menurut Tjiptono, kualitas produk mencerminkan seluruh karakteristik dan keunggulan produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen.⁴⁹

2. Teori Keputusan Pembelian

Menurut Philip Kotler, keputusan pembelian adalah proses pengambilan keputusan oleh konsumen mengenai pembelian produk atau jasa, yang mencakup identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli, dan

⁴⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 143.

⁴⁹ Fandy Tjiptono, “*Strategi Pemasaran*”, (Yogyakarta: Andi, 2015), 121.

perilaku pasca pembelian. Keputusan nasabah dalam konteks layanan keuangan seperti Krasida Pegadaian dipengaruhi oleh:

- a) Persepsi terhadap manfaat dan nilai
- b) Kepuasan terhadap kualitas layanan dan produk
- c) Kepercayaan dan pengalaman sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Riska, dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah cabang Luwu dimana didapatkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

3. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk krasida di Pegadaian Cabang Curup

Berdasarkan hasil studi empiris dari beberapa penelitian sebelumnya, nilai taksiran terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai, termasuk produk Krasida di Pegadaian. Nilai taksiran merupakan estimasi harga atas barang jaminan yang diberikan oleh nasabah, dan menjadi acuan utama dalam menentukan jumlah pinjaman yang dapat diterima.

- a) Penelitian oleh Fitriani menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai taksiran atas barang jaminan, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan layanan Pegadaian. Hal ini disebabkan karena

nasabah merasa mendapat manfaat lebih besar dalam bentuk jumlah pinjaman yang sesuai harapan.⁵⁰

- b) penelitian oleh Rahmawati juga mendukung temuan tersebut, di mana nilai taksiran yang objektif dan menguntungkan meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian, sehingga berdampak pada keputusan mereka untuk terus menggunakan produk seperti Krasida.⁵¹

Secara empiris, hubungan antara nilai taksiran dan keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh:

1. Tingkat kepercayaan terhadap penilaian petugas taksiran
 2. Kesesuaian antara nilai taksiran dan harga pasar
 3. Kebutuhan dana nasabah yang sejalan dengan nilai yang ditaksirkan
- c) Penelitian yang dilakukan oleh Ismail Fatur, dengan judul Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Unit Jampue Kabupaten Pinrang, dimana didapatkan hasil bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

H_a : Nilai taksiran (X1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) dalam menggunakan produk krasida di Pegadaian Cabang Curup.

⁵⁰ R Fitriani, "Pengaruh Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pegadaian", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, (2019), 150–159.

⁵¹ D Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai". *Jurnal Manajemen Keuangan* (2020), 45-53.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu.⁵²

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan perhitungan analisis statistik dan menyebar kuesioner kepada nasabah yang menggunakan produk rahn secara langsung di Pegadaian Cabang Curup serta menjelaskan bagaimana pengaruh nilai taksiran gadai dan kualitas produk krasida terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di Pegadaian Cabang Curup.

⁵² Florens Dianni Nurhabiba, dkk, “Kemampuan Higher Order Thinking Skill (Hots) Dalam Pembelajaran Berdiferensiasi sd 19 Palembang”, Vol. 09 nomor 03 Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri, 2023, 497. file:///C:/Users/User/Downloads/1405-Article%20Text-6202-1-10-20230810.pdf

B. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.⁵³

Penelitian ini populasi yang digunakan adalah 137 nasabah yang menggunakan produk krasida yang terdaftar di Pegadaian Cabang Curup selama priode 2020-2024.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga dapat diharapkan dapat mewakili populasi.

Penelitian kuantitatif, sampel merupakan sebuah isu yang sangat krusial yang dapat menentukan keabsahan hasil penelitian.⁵⁴ Sample pada penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus slovin pada persamaan berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$
$$= \frac{137}{(1 + 137 \cdot (10\%)^2)}$$

⁵³ Suharsimi Arikunto, " *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 173.

⁵⁴ Nanang Martono, " *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*," Edisi ke-3 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 74.

$$\begin{aligned}
&= \frac{137}{(1 + 137 \cdot (0,01\%)^2)} \\
&= \frac{137}{1 + 1,37} \\
&= \frac{137}{2,37} \\
&= 58
\end{aligned}$$

Sehingga dapat ditentukan sample yang akan menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 58 orang.

C. Sumber Data

1) Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yaitu nasabah Pegadaian Cabang Curup pengguna produk Krasida. Data primer ini bisa diperoleh melalui:

- a) Kuesioner yang dibagikan kepada nasabah.
- b) Wawancara dengan pihak pegadaian atau nasabah.
- c) Observasi terhadap pelayanan dan proses penggunaan produk Krasida.

2) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari sumber-sumber pendukung, seperti:

- a) Dokumen laporan internal Pegadaian Cabang Curup (jumlah nasabah, data produk Krasida, laporan tahunan).
- b) Buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu yang relevan dengan nilai taksiran, kualitas produk, dan keputusan nasabah.

c) Literatur yang membahas teori pemasaran jasa, perilaku konsumen, dan produk pembiayaan di Pegadaian.

Jadi, penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder untuk memperkuat hasil analisis

D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian kuantitatif adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen ini berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dan kemudian diolah data-datanya.⁵⁵

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Kuesioner merupakan alat penelitian berupa daftar pertanyaan terstruktur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner digunakan untuk mengetahui jawaban atau tanggapan nasabah terkait dengan pengaruh nilai taksiran dan kualitas produk krasida terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di Pegadaian Cabang Curup.

⁵⁵Syamsul Ishak, dkk *“Instrumen Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,”* (Bandung : CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2020), diakses 17 November 2024, https://www.researchgate.net/publication/376862375_INSTRUMEN_PENELITIAN_KUANTITATIF_DAN_KUALITATIF.

Tabel 3 . 2
Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

E. Teknis Pengolaan dan Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 22.0. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.⁵⁶

Analisis data dalam penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji T Parsial, Uji R2 (koefisien determinasi) sebagai berikut :

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan

⁵⁶ Heffi Cristiya Rahayu, dkk, “Pelatihan penggunaan aplikasi SPSS untuk pengolahan data pada mahasiswa akhir” *Jurnal Indosociety* 01, no. 01 (2023)

tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid.⁵⁷

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap Valid.

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan $sig > 0,05$) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).⁵⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan koefisien yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen/ alat pengukur dapat dipercaya, artinya apabila suatu instrumen digunakan berulang-ulang untuk mengukur sesuatu yang sama, maka hasilnya relatif stabil atau konsisten.

⁵⁷ Hera Apriliana Saputri dan Nabila Joti Larasati, "Analisis Instrumen Assesmen : Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran Dan Daya Beda Butir Soal," *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 09, no. 05 (2023): 2477–5673.

⁵⁸ Musrifah Mardiani Sanaky, dkk, "Analisis FaktorFaktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah :

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2) Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.⁵⁹ Pengambilan kesimpulan hasil uji normalitas dapat dilihat:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dinyatakan data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi linear untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians dari galat pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat plot fitted values lawan studentized residual. Jika pola

⁵⁹ Satria Artha Pratama, Rita Intan Permatasari, "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 11, No. 1 (4 Januari 2021), <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V11i1.600>.

plot acak atau tidak berpola maka asumsi homoskedastisitas terpenuhi atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Namun jika plot terbentuk pola tertentu maka terjadi masalah heteroskedastisitas.⁶⁰

3) Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti, baik secara parsial maupun secara simultan.⁶¹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

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 (kualitas produk)

4) Uji Hipotesis

a. Uji T Parsial

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Dasar pengambilan keputusan:

⁶⁰ Afriadi Gunandi, “*Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia Di Indonesia*”, Skripsi (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), 34.

⁶¹ Bhuono Agung Nugruho, “*Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 40.

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ berarti hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ berarti hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁶²

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini

⁶² Fani Al Vionita Rangkuti, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu,” Skripsi (Ekonomi dan Bisnis islam Universitas Islam Negeri sumatra Utara, 2021), 46.

dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05.

Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima.
Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H^0 diterima dan H^1 Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.⁶³

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran seberapa besar model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1, semakin besar R^2 maka semakin besar pula hasil untuk model regresinya dan semakin kecil R^2 , sehingga seluruh variabel independen tidak mampu menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan. Jika koefisien determinasi rendah, maka semua variabel independen tidak dapat menjelaskan variasi variabel dependen sehingga menjadi sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan nilai Adjusted R Squared.

⁶³ Immam Ghosal, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21," (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 16.

Rumus untuk menghitungnya adalah:⁶⁴

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R² : Koefisien determinasi

r : Koefisien korelasi

⁶⁴ Febrian Armansyah, “*Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Dan Karakteristik Individu Asn Terhadap Kewajiban Menunaikan Zakat Profesi Di Baznas Kabupaten Lebong*” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023), <https://e-theses.iaincurup.ac.id/5370/>.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objektif Wilayah/Sasaran Penelitian

1. Sejarah Singkat Pegadaian

Perusahaan pegadaian (persero) didirikan yaitu untuk mencegah praktek ijon, rentenir, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya. Kemudian, juga untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Secara nasional, perusahaan pegadaian didirikan pada tahun 1746 dimana sejarah pegadaian dimulai saat VOC mendirikan bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan bank Van Leening, dimana masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha pegadaian. Pada tahun 1901 didirikan pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901. Pada tahun 1905 pegadaian berbentuk lembaga resmi jawatan. Pada tahun 1961 bentuk badan hukum berubah dari jawatan ke PN. Pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke PERJAN. Pada tahun 1990 bentuk badan hukum berubah dari PERJAN ke PERUM. Pada tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari PERUM ke PERSERO. Pada tanggal 1 April 2012. Bentuk badan hukum berubah dari PERSERO menjadi PERSEROAN TERBATA. Pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 73 tahun 2021.

PT. Pegadaian (persero) cabang Curup berdiri pada tanggal 1 juni 1994 yang melatarbelakangi berdirinya yaitu karena masyarakat bingung ingin meminjam uang dimana sehingga berdirilah kantor tersebut yang beralamatkan di jalan merdeka No.293 curup. Adapun pimpinan yang pertama kali memimpin yaitu Bapak Syaiful dan dilanjutkan oleh pimpinan kedua yaitu bapak Ruyadi. Setelah itu kantor pegadaian pindah ke gedung didepan kantor yang lama tersebut dikarenakan masih mengontrak.

Namun kantor pegadaian pindah lagi ke kantor yang baru dimana status kantor yang baru milik sendiri yang beralamat di Jalan Merdeka No.277 Curup. Sekitar tahun 2011 kantor tersebut mengalami kebakaran sehingga kantor pegadaian pindah alamat ke Talang Rimbo curup dan setelah kantor lama selesai di renovasi maka pindah lagi ke kantor lama di Jalan Merdeka No.277 Curup hingga sampai saat ini yang saat ini dipimpin oleh bapak RM Farhan sebagai kepala cabang yang baru.⁶⁵

2. Visi Misi Pegadaian

Adapun visi dan misi dari pegadaian ialah sebagai berikut:⁶⁶

a. Visi

Menjadi perusahaan keuangan paling berharga di indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

⁶⁵ “Pegadaian,” diakses 26 Juli 2025, <https://www.pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian>.

⁶⁶ “Pegadaian,” diakses 26 Juli 2025, <https://www.pegadaian.co.id/profile/visi-misi>.

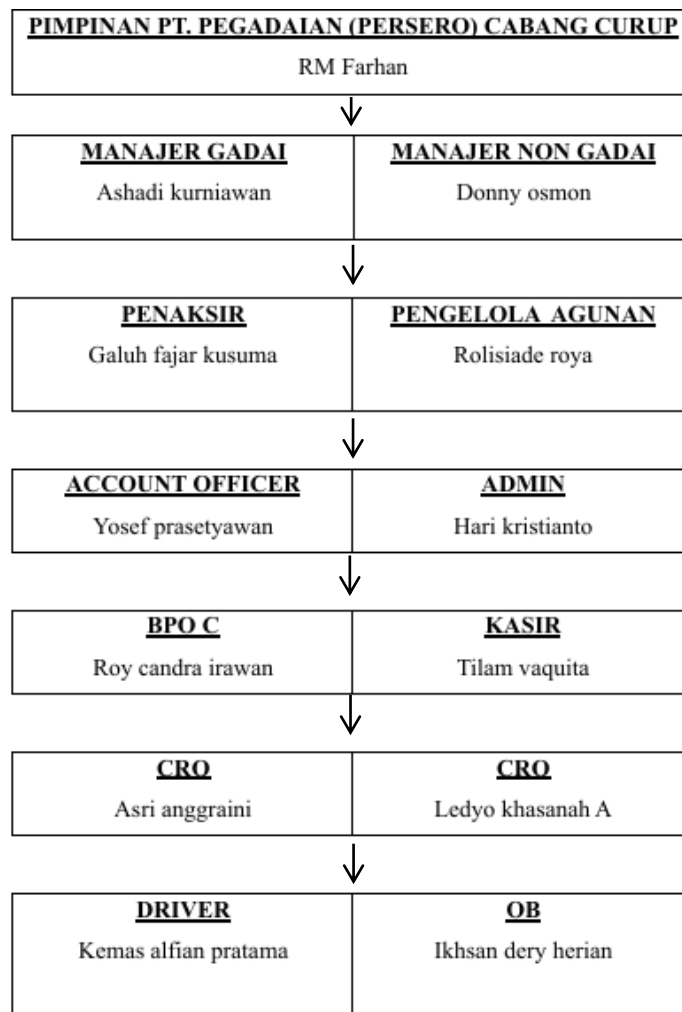
b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai bagi nasabah dan pemangku kepentingan
- 3) Memberikan keunggulan layanan dengan fokus melalui nasabah

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Curup



4. Produk-Produk PT. Pegadaian Curup

a. Produk Pembiayaan

1) Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit cepat aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi yang tepat untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat, dan aman. Agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya Beberapa keunggulan dari produk KCA:⁶⁷

- a) Plafon pinjaman dimulai dari Rp 50.000⁰⁰ sampai dengan Rp 500.000⁰⁰
- b) Tenor dari pinjaman mulai dari 1 samapai dengan 60 hari serta dapat melakukan perpanjangan tenor
- c) Suku bunga pinjama 0%
- d) Biaya admistrasi ringan
- e) Proses pinjaman cepat, hanya perluh waktu 15 menit
- f) Pelunasan dari pinjaman dapat dilakukan kapan saja
- g) Pinjaman dana diberikan dalam bentuk tunai.

⁶⁷ PT. Pegadaian Persero, "Produk Kredit Cepat Aman," diakses 26 Juli 2025, <http://www/sahabatpegadaian.co.id/kca/>

Syarat dari produk KCA:

- a) Fotocopy KTP atau identitas resmi
- b) Menyerahkan barang jaminan
- c) Kendaraan bermotor diwajibkan membawa BPKB dan STNK asli
- d) Nasabah menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK).

2) Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI)

Kredit angsuran sistem fidusia (KREASI) adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia. Sistem fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. KREASI merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah, dan murah. Pinjamannya pun berjangka dan waktunya fleksibel dengan pilihan 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan, dan dapat dilunasi sewaktu waktu.

1. Adapun keuntungannya:

- a) Prosedur pengajuan kredit mudah dengan jaminan BPKB.
- b) Plafon mulai dari Rp 1.000.000*00 sampai dengan.

Persyaratannya:

- a) Pas foto nasabah
- b) Fotocopy KTP nasabah dan pasangan atau keluarga dalam satu Kartu Keluarga.

- c) Fotocopy Kartu Keluarga.
- d) Fotocopy Jaminan atau Angunan.
- e) Foto usaha.
- f) Foto tempat tinggal.⁶⁸

2. Persyaratan Pengajuan KREASI:

Mengakses fasilitas pembiayaan KREASI, nasabah diwajibkan memenuhi beberapa persyaratan administratif sebagai berikut:

- a) Pas foto nasabah.
- b) Fotokopi KTP nasabah serta pasangan atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.
- c) Fotokopi Kartu Keluarga.
- d) Fotokopi dokumen jaminan atau agunan

3) Amanah

Amanah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Keuntungannya:⁶⁹

- a) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan.
- b) Proses pembiayaan dilayani diseluruh outlet pegadaian di Indonesia.

⁶⁸ PT. Pegadaian Persero, "Produk Kreasi," diakses 26 Juli 2025, <http://www.sahabatpegadaian.co.id/kreasi/>

⁶⁹ PT. Pegadaian Persero, "Produk Amanah," diakses 26 Juli, <http://www.sahabatpegadaian.co.id/amanah/>

- c) Uang muka dari pembelian kendaraan bermotor mulai dari 10%
- d) Memiliki jangka waktu yang fleksibel yaitu mulai dari 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan.
- e) Pegadaian memberikan tarif (mun'ah) yang menarik dan kompetitif.
- f) Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan bermotor yang baru ataupun yang second.
- g) Prosedur pelayanan sederhana, cepat, mudah

4) Arrum Haji

Arrum haji adalah layanan yang memberikan kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Jaminan emas sebesar 3,5gram dan uang pinjaman Rp.25 juta dalam bentuk tabungan haji. Keunggulan:⁷⁰

- a) Mendapatkan tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- b) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.
- c) Biaya pemeliharaan jamninan terjangkau.

Jaminan emas dapat dijadikan sebagai biaya pelunasan biaya haji pada saat lunas. Persyaratan:

- a) Memenuhi syarat sebagai jamaah haji.
- b) Fotocopy KTP.

⁷⁰ PT. Pegadaian Persero, "Produk Amanah," diakses 26 Juli 2025, <http://www/sahabatpegadaian.co.id/amanah/>

5) Arrum BPKB

Produk Arrum BPKB adalah Pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro dengan jaminan BPKB Kendaraan Bermotor. Keunggulan:⁷¹

- a) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 Bulan
- b) Prosedur pelayanan cepat dan mudah
- c) Uang pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,00 – Rp. 400.000.000,00.

b. Produk Emas

1) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu fleksibel. Akan tetapi di pegadaian cabang Curup sendiri hanya bisa melakukan transaksi secara angsuran. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

2) Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk

⁷¹ PT. Pegadaian Persero, "Produk Arrumbpkb," diakses pada tanggal 26 Juli 2025 pukul 19:13 WIB, <http://sahabatpegadaian.co.id/arrumhaji/>

berinvestasi emas dengan aman, mudah dan sesuai prinsip syariah.

3) Konsinyasi emas

Konsinyasi adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif. Minimal penitipan emas batangan senilai 5 gram. Dengan kontrak maksimal selama 3 bulan, jika sampai 3 bulan belum terjual, bisa dilakukan perpanjangan atau diputus kontraknya. Namun jika sudah terjual, maka bisa diperpanjang atau mau di ambil kembali emasnya. Konsinyasi emas dapat dilakukan melalui outlet galeri 24 di seluruh Indonesia. Untuk pembagian hasil keuntungan sebesar $\frac{1}{3}$ untuk pemilik dan $\frac{2}{3}$ untuk pegadaian.⁷²

c. Aneka Jasa

1) Multi Pembayaran Online (MPO)

Multi pembayaran online (MPO) yaitu melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaan cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam traansaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

⁷² Mila Septa Paulina, “Pengaruh Layanan Produk Amanah Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru,” (Skripsi Iain Curup, 2020).

2) Pegadaian Mobile

Pegadaian mobile adalah program kemitraan dari Pegadaian dimana nasabah Pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis electronic payment langsung dari smartphone android yang dimiliki.

3) Jasa Taksiran

Jasa taksiran yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebimbangan atas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya. Biaya nya pun cukup terjangkau untuk emas :1,25% x nilai taksiran emas dan berlian: mulai dari Rp. 10.000 s/d Rp. 300.000.

4) Jasa Titipan

Jasa titipan yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga, maupun kendaraan bermotor. Layanan ini di kalangan perbankan dikenal dengan istilah Safe Deposit Box.⁷³

⁷³ Mila Septa Paulina, "Pengaruh Layanan Produk Amanah Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru,".

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Responden

a. Profil Responden

Pada penelitian ini respondennya ialah nasabah yang menggunakan produk krasida yang terdaftar di PT. Pegadaian Cabang Curup. Jumlah responden pada penelitian ini ialah 58 orang. Adapun profil responden dalam penelitian ini yaitu mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan dari responden tersebut.

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	13 Orang
2.	Perempuan	46 Orang

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 46 orang atau sebesar 79,3%, serta responden laki-laki berjumlah 13 orang atau sebesar 22,4%. Maka bisa dikatakan bahwa pengguna produk krasida pada PT. Pegadaian Cabang Curup dominan perempuan.

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Wiraswasta	22
2.	Ibu Rumah Tangga	12
3.	Pedagang	10
4.	Petani	5
5.	Cleaning Service	1
6.	Damkar	1
7.	Dokter	1
8.	Guru	1
9.	Honorer	1
10.	Pensiunan	1
11.	Karyawan Swasta	1
12.	Ojek Online	1
13.	Pengusaha	1

Sumber: Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terhadap pekerjaan responden, dapat dilihat responden terbanyak ialah responden yang

pekerjaannya selaku wiraswasta yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 37,9%. Responden yang pekerjaannya selaku ibu rumah tangga berjumlah 12 orang atau sebesar 20,7%. Responden yang pekerjaannya selaku pedagang berjumlah 10 orang

atau sebesar 17,2%. Responden yang pekerjaannya selaku petani berjumlah 5 orang atau sebesar 8,5%. Sedangkan responden yang pekerjaannya selaku Cleaning Service, Damkar, Dokter, Guru, Honorer, Pensiunan, Karyawan Swasta, Ojek Online, serta Pengusaha masing-masing berjumlah 1 orang atau sebesar 1,7%.

b. Analisis Data

1) Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson).⁷⁴

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan $\text{sig} > 0,05$) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Nilai Taksiran)

⁷⁴ Hera Apriliana Saputri dan Nabila Joti Larasati, “Analisis Instrumen Assesmen : Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran Dan Daya Beda Butir Soal,” *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 09, no. 05 (2023): 2477–5673.

Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
X1.1	0,518	0,258	Valid
X1.2	0,573	0,258	Valid
X1.3	0,509	0,258	Valid
X1.4	0,535	0,258	Valid
X1.5	0,621	0,258	Valid
X1.6	0,557	0,258	Valid
X1.7	0,525	0,258	Valid
X1.8	0,596	0,258	Valid
X1.9	0,310	0,258	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil uji validitas variabel nilai taksiran (X1) dapat disimpulkan bahwa semua soal angket dinyatakan valid, karena setiap item pada soal angket memiliki nilai r hitung > r tabel dengan signifikan < 0,05.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Produk Krasida)

Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
X2.1	0,511	0,258	Valid
X2.2	0,582	0,258	Valid
X2.3	0,570	0,258	Valid
X2.4	0,324	0,258	Valid
X2.5	0,321	0,258	Valid
X2.6	0,473	0,258	Valid
X2.7	0,437	0,258	Valid
X2.8	0,429	0,258	Valid
X2.9	0,577	0,258	Valid
X2.10	0,420	0,258	Valid
X2.11	0,555	0,258	Valid
X2.12	0,452	0,258	Valid
X2.13	0,564	0,258	Valid

X2.14	0,336	0,258	Valid
X2.15	0,354	0,258	Valid
X2.16	0,472	0,258	Valid
X2.17	0,471	0,258	Valid
X2.18	0,621	0,258	Valid
X2.19	0,613	0,258	Valid
X2.20	0,422	0,258	Valid
X2.21	0,433	0,258	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil uji validitas variabel Kualitas Produk Krasida (X2) dapat disimpulkan bahwa semua soal angket dinyatakan valid, karena setiap item pada soal angket memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dengan signifikan kurang dari 0,05.

Tabel 4.5

Hasil Validitas Variabel Y (Keputusan Nasabah)

Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Y.1	0,458	0,258	Valid
Y.2	0,455	0,258	Valid
Y.3	0,719	0,258	Valid
Y.4	0,714	0,258	Valid
Y.5	0,654	0,258	Valid
Y.6	0,635	0,258	Valid
Y.7	0,629	0,258	Valid
Y.8	0,605	0,258	Valid
Y.9	0,631	0,258	Valid
Y.10	0,541	0,258	Valid
Y.11	0,633	0,258	Valid
Y.12	0,416	0,258	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diatas hasil uji validitas variabel Keputusan Nasabah (Y) dapat disimpulkan bahwa

semua soal angket dinyatakan valid, karena setiap item pada soal angket memiliki nilai r hitung $> r$ tabel dengan signifikan kurang dari 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan koefisien yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen/ alat pengukur dapat dipercaya, artinya apabila suatu instrumen digunakan berulang-ulang untuk mengukur sesuatu yang sama, maka hasilnya relatif stabil atau konsisten.⁷⁵

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah :

- c. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- d. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Nilai Taksiran (X1)	0,679	Reliabel
Kualitas Produk Krasida (X2)	0,826	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,831	Reliabel

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

⁷⁵ Musrifah Mardiani Sanaky, dkk, "Analisis FaktorFaktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukan bahwa hasil dari uji reliabilitas memiliki koefisien Cronbach Alpha > 0,60 sehingga dari semua variabel penelitian dapat dikatakan semua konsep pengukur masing– masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.⁷⁶ Dalam penelitian ini teknik pengujian yang digunakan ialah *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikansinya normal.

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

⁷⁶ Satria Artha Pratama, Rita Intan Permatasari, “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia,” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 11, No. 1 (4 Januari 2021), <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V11i1.600>.

N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,88183474
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,053
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dengan nilai signifikansi $> 0,05$, yaitu dilihat dari Asymp. Sig $> 0,05$ yaitu 0,200.

b. Uji Heterokedastisitas

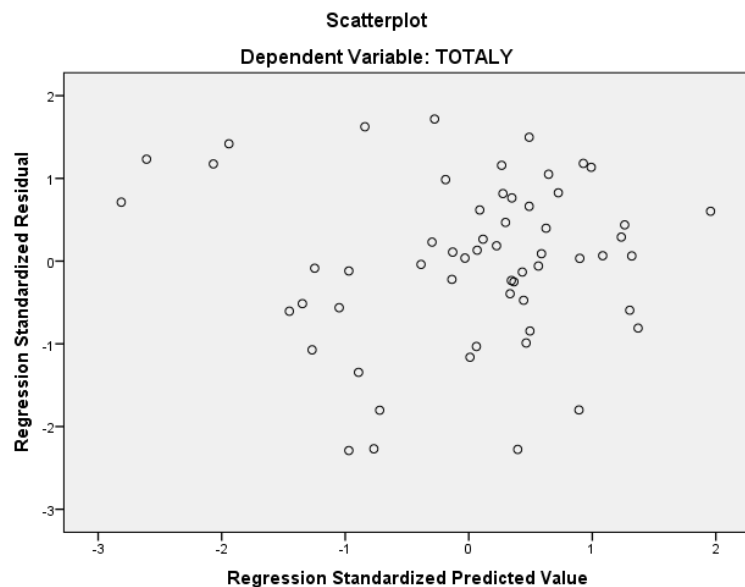
Deteksi heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi linear untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians dari galat pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat plot fitted values lawan studentized residual.⁷⁷

Cara melihat apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, yaitu dengan cara melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen). Jika berbentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola

⁷⁷ Afriadi Gunandi, "Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia Di Indonesia," 2023.

tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas. Jika tidak berbentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak dan tersebar di atas dan di bawah angka 0. Maka, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model angket layak dipakai untuk meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian cabang curup.

3) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel yang diteliti, baik secara persial maupun secara simultan.⁷⁸

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

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 (kualitas produk)

e : Variable Pengganggu.

Tabel 4.8

Hasil Uji Regresi Linear Bergada

Variabel Independen	Prediksi Arah	Koefisien (B)	Std. Error	Beta (Standar)	t-Hitung	t-Tabel (5%)	Sig. (p-value)	Keputusan Uji Hipotesis
(Konstanta)	-	13,335	7,183	-	1,856	2.004	0,069	-
Nilai Taksiran (X1)	(-)	-0,045	0,136	-0,036	-0,328	2,004	0,745	H0 diterima (Tidak Signifikan)
Kualitas Produk Krasida (X2)	(+)	0,429	0,079	0,599	5,406	2,004	0,000	H0 ditolak (Signifikan)
a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah b. T-Tabel (5%) dua sisi $df = 58 = 2.004$ Suatu Variabel dianggap signifikan apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ c. Variabel X1 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang sigifikan d. Variabel X2 menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y								

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

⁷⁸ Bhuono Agung Nugruho, “Strategi Jitu Memeilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 40.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

$$\text{Keputusan Nasabah} = 13,335 - 0,045X_1 + 0,429X_2 + e$$

Perumusan hasil output diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 13,335. Ini berarti jika Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida bernilai 0, maka nilai Keputusan Nasabah diperkirakan sebesar 78,781.
2. Koefisien variabel Nilai Taksiran menunjukkan angka sebesar -0,045. Artinya, jika Nilai Taksiran meningkat sebesar 1%, maka Keputusan Nasabah diperkirakan akan menurun sebesar sebesar -0,045, dengan asumsi variabel lain tetap. Hubungan ini bersifat negatif dan tidak signifikan secara statistik (Sig. = 0,745 < 0,05), yang menunjukkan bahwa pengaruh Nilai Taksiran ialah tidak signifikan.
3. Koefisien variabel Kualitas Produk Krasida menunjukkan angka sebesar 0,429. Artinya, jika Kualitas Produk Krasida meningkat sebesar 1%, maka Keputusan Nasabah diperkirakan akan meningkat sebesar 0,429, dengan asumsi variabel lain tetap. Hubungan ini juga bersifat positif dan signifikan secara statistik (Sig. = 0,000 < 0,05), yang menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Produk Krasida ialah signifikan.

4. Uji Hipotesis

a) Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Dasar pengambilan keputusan:

3) Jika signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ berarti hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4) Jika signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁷⁹

Adapun Nilai t tabel dalam penelitian ini, yaitu sebesar 2,004 yang didapatkan melalui hitungan rumus t tabel $df = n - k = 58 - 3 = 55$ pada t tabel dengan probability 5% (0,05) uji dua arah. Berikut hasil uji parsial (uji t) pada penelitian ini:

Tabel 4.9

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel Independen	Prediksi Arah	Koefisien (B)	Std. Error	Beta (Standar)	t-Hitung	t-Tabel (5%)	Sig. (p-value)	Keputusan Uji Hipotesis
(Konstanta)	-	13,335	7,183	-	1,856	-	0,069	-
Nilai Taksiran (X1)	(-)	-0,045	0,136	-0,036	-0,328	2,004	0,745	H_0 diterima (Tidak Signifikan)
Kualitas	(+)	0,429	0,079	0,599	5,406	2,004	0,000	H_0 ditolak

⁷⁹ Fani Al Vionita Rangkuti, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu," (Skripsi, Ekonomi dan Bisnis islam Universitas Islam Negeri sumatra Utara, 2021), 46.

Produk Krasida (X2)								(Signifikan)
a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah b. T-Tabel (5%) dua sisi df = 58 = 1,671 c. Suatu Variabel dianggap signifikan d. Variabel X1 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan, X2 menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y								

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Uji hipotesis pengaruh Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah

Pengaruh variabel Nilai Taksiran memiliki nilai t-hitung sebesar $-0,328 < t\text{-tabel } 2,004$ dan nilai signifikansi $0,745 > 0,05$. Artinya, Nilai Taksiran tidak signifikan H_0 diterima H_a ditolak tidak terdapat keterkaitan secara signifikan V terikat (Y) terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di Pegadaian Curup.

- 2) Uji hipotesis pengaruh Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah

Pengaruh variabel Kualitas Produk Krasida memiliki nilai t-hitung sebesar $5,406 > t\text{-tabel } 2,004$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, Kualitas Produk Krasida berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di Pegadaian Curup.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F biasanya digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan uji F, jika nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara bersamaan variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun nilai F tabel pada penelitian ini ialah sebesar 2,779 yang diperoleh dari rumus F tabel yaitu nilai $df_1 = k$ (jumlah semua variabel) - 1 berarti nilai $df_1 = 3-1 = 2$ pada F tabel. Adapun nilai $df_2 = n-k-1$ yaitu $58-2-1$ berarti nilai $df_2 = 58-3 = 55$ pada F tabel. Berikut adalah tabel hasil uji simultan:

Tabel 4.10

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sumber Variasi	Jumlah Kuadrat (SS)	df	Mean Square	F-Hitung	Sig. (p-value)	F-Tabel ($\alpha=5\%$, $df_1=2, df_2=55$)	Keputusan Uji Hipotesis
Regression	1068,598	2	534,299	14,902	0,000	2,779	Ha diterima (signifikan)
Residual (Error)	1971,971	55	35,854				
Total	3040,569	57					
a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah b. Predictors (Konstanta): Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida c. Df (regresi): 2 (Jumlah Variabel Independen) d. Df (residual): 55 e. F-hitung (14,902) > F-tabel (2,779) dan Sig. (0,000) < 0,05, maka Ha diterima							

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji F simultan pada tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 14,902 > F-tabel 2,779 diperoleh nilai F sebesar 14,902 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida secara simultan berpengaruh antara v bebas (X) dan v terikat (Y) terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di Pegadaian Cabang Curup.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah ukuran seberapa besar model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1, semakin besar R² maka semakin besar pula hasil untuk model regresinya dan semakin kecil R², sehingga seluruh variabel independen tidak mampu menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan. Jika koefisien determinasi rendah, maka semua variabel independen tidak dapat menjelaskan variasi variabel dependen sehingga menjadi sangat terbatas.

Tabel 4.11

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.593 ^a	0.351	5.988

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Krasida, Nilai Taksiran
b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,593 yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas, yaitu Kualitas Produk Krasida dan Nilai Taksiran, terhadap variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,351 berarti bahwa 35,1% variasi Keputusan Nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Produk Krasida dan Nilai Taksiran, sedangkan sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Di Pegadaian Cabang Curup data yang diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 22 menunjukkan bahwa data ini terdistribusi normal yang dibuktikan dengan nilai Asymp. Sig sebesar 0,200 atau $0,200 > 0,05$. Hasil penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab hipotesis dari rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Krasida di Pegadaian Cabang Curup. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,745 > 0,05$ dan nilai t-hitung $-0,328 < t\text{-tabel } 2,004$. Dengan demikian, H_{a1} ditolak.

Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa meskipun nilai taksiran menjadi salah satu pertimbangan, namun bukan faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Krasida.

Hal ini kemungkinan disebabkan oleh karakteristik produk Krasida itu sendiri yang lebih berfokus pada skema angsuran tetap dengan jaminan emas, sehingga nilai taksiran tidak menjadi faktor dominan sebagaimana pada produk gadai biasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tamsir dan La Diu Samiu yang menyebutkan bahwa meskipun nilai taksir penting, aspek pelayanan justru lebih dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam pengajuan produk Kredit Cepat Aman. Dengan demikian, nilai taksiran dalam konteks produk dengan orientasi angsuran dan pelayanan cenderung tidak signifikan pengaruhnya secara parsial.⁸⁰

Sebagaimana dikemukakan oleh Kasmir, nilai taksiran memengaruhi daya tarik nasabah terhadap produk gadai karena besarnya dana yang diperoleh sebanding dengan taksiran barang yang dijaminkan.⁸¹

2. Pengaruh Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas produk Krasida berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung } 5,406 > t\text{-tabel } 2,004$. Dengan demikian, maka H_{a2} diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk krasida seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, bunga ringan, fleksibilitas angsuran, serta keamanan jaminan sangat diperhatikan oleh nasabah.

⁸⁰ Tamsir, La Diu Samiu, "Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato" *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 7 No. 6, (Juni 2024) <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

⁸¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), 112.

Dengan meningkatnya kepercayaan terhadap kualitas layanan produk Krasida, keputusan pembelian atau penggunaan jasa cenderung meningkat pula.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Indhira Farah Putri Rozi yang meneliti pengaruh *product knowledge*, kredibilitas tenaga penjual, dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah pada produk Krasida di PT Pegadaian Kotalama Malang. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas produk merupakan faktor signifikan yang memengaruhi keputusan pembelian. Hal ini memperkuat temuan dalam penelitian ini bahwa kualitas produk Krasida memang menjadi faktor penting dalam menarik minat nasabah.⁸²

Sebagaimana dikekumakan oleh Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kualitas merupakan penentu utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika produk Krasida mampu memberikan pengalaman layanan yang baik, maka kepercayaan dan kenyamanan nasabah meningkat, sehingga mendorong mereka untuk memilih produk tersebut.⁸³

3. Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama, nilai taksiran dan kualitas produk Krasida berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-hitung

⁸² Indhira Farah Putri Rozi, "*Analisis Pengaruh Product Knowledge, Kredibilitas Tenaga Penjual, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah pada Produk Krasida di PT Pegadaian Kotalama Malang*," Skripsi, Universitas Brawijaya, 2021.

⁸³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 143.

sebesar $14,902 > F\text{-tabel } 2,779$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka H_{a3} diterima.

Meskipun nilai taksiran tidak signifikan secara parsial, namun dalam konteks simultan tetap memberikan kontribusi terhadap model. Artinya, kombinasi antara taksiran dan kualitas produk tetap membentuk kerangka pengambilan keputusan nasabah, meskipun kontribusi terbesar diberikan oleh variabel kualitas produk.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ita Purnamasari yang menyatakan bahwa nilai taksiran, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Ini membuktikan bahwa dalam konteks layanan keuangan berbasis agunan, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan kepercayaan terhadap institusi memegang peran penting.⁸⁴

Sebagaimana menurut teori *decision-making process* oleh Schiffman dan Kanuk, keputusan konsumen dipengaruhi oleh persepsi terhadap produk, evaluasi alternatif, dan keyakinan akan manfaat yang diterima. Maka ketika nilai taksiran tinggi dan kualitas layanan baik, nasabah merasa bahwa produk Krasida menawarkan nilai yang optimal dibandingkan alternatif lain, sehingga keputusan untuk menggunakan produk menjadi lebih kuat.⁸⁵

⁸⁴ Ita Purnamasari, "*Pengaruh Nilai taksiran, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Balung Jember*", Skripsi (Jember: IAIN Jember, 2020), 15-16.

⁸⁵ Ujang Sumarwan, "*Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*", (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 357

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai *“Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup”*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial Nilai Taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,745 > 0,05$ dan nilai t-hitung $-0,328 < t\text{-tabel } 2,004$.
2. Secara parsial Kualitas Produk Krasida berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $5,406 > t\text{-tabel } 2,004$.
3. Secara simultan Nilai Taksiran dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah yang dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 14,902 lebih besar dari F-tabel 2,779 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, secara bersama-sama kedua variabel independen ini memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah.

B. Saran

1. Bagi Pegadaian Cabang Curup, khususnya pengelola produk Krasida, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan, seperti kemudahan proses pengajuan, transparansi informasi, pelayanan

nasabah yang responsif, dan inovasi produk. Karena kualitas produk terbukti menjadi faktor dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah seperti promosi, kepercayaan terhadap lembaga, kemudahan akses digital, atau pengalaman layanan sebelumnya. Hal ini untuk memperluas cakupan analisis dan memperkaya model penelitian yang lebih komprehensif.
3. Bagi masyarakat atau calon nasabah, diharapkan dapat memahami dengan baik karakteristik produk Krasida agar dapat mengambil keputusan finansial yang tepat. Penting untuk membandingkan antara produk satu dengan yang lain agar memperoleh manfaat maksimal sesuai dengan kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Dyani Ayu, 2017, "Sistem Informasi Penjualan Berbasis Kinerja pada Proyek Apartemen Mega City Bekasi," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, vol. 3.
- Anshori, Abdul Ghofur, 2011 " *Konsep, Implementasi Dan Institusionalisasi*", Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, " *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*" Jakarta: Rineka Cipta.
- Armansyah, Febrian, "Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Dan Karakteristik Individu Asn Terhadap Kewajiban Menunaikan Zakat Profesi Di Baznas Kabupaten Lebong", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/5370/>.
- B, Ng Syamsiah & Sulerski Monoarfa, "Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato", *Vol. 8, Jurnal Mirai Management*. <https://doi.org/10.37531/mirai.v8i1.5214>.
- Damanhur dan Leni Darwina. 2011. "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9 No. 2.
- Fitriani, R, 2019, "Pengaruh Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pegadaian", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Garvin dan davis, "Manajemen Terpadu Edisi kedua", 3.
- Ghozal, Immam, 2016, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21," Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunandi, Afriadi, "Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia Di Indonesia", Skripsi Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Gunawan, Ce, 2020, "Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah data Penelitian", Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Ishak, Syamsul, dkk "Instrumen Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif," (Bandunng : Cv. Media Sains Indonesia, 2020), diakses 17 November 2024, [https://www.researchgate.net/publication/376862375_Instrumen Penelitian Kuantitatif dan Kualitas](https://www.researchgate.net/publication/376862375_Instrumen_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualitas).
- Kotler dan Keller, 2015, "Strategi Pemasaran", Jakarta: Gramedia.

- Kotler, Philip dan Keller, 2007, "*Manajemen Pemasaran Jilid I edisi Kedua Belas*", Jakarta: PT. Lades.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2012, "*Prinsip-prinsip Pemasaran*", Jakarta: Erlangga.
- Laksana, M. F, 2019, "*Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*", Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Mahadana, Rieko, 2012, "*Investasi Emas Batangan untuk Orang Gajian*", Yogyakarta: Khitah Publishing.
- Muhammad dan Sholikul Hadi, "*Pegadaian Syariah*", (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 34.
- Nofriansyah, Dicky, 2014, "*Konsep data mining vs sistem pendukung keputusan*". Yogyakarta: Deepublish.
- Nugruho, Bhuono Agung, 2005, "*Strategi Jitu Memeilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*", Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugruho, Bhuono Agung, 2005, "*Strategi Jitu Memeilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*", Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurhabiba, Florens Dianni , dkk, 2023, "Kemampuan Higher Order Thinking Skill (Hots) Dalam Pembelajaran Berdiferensiasi sd 19 palembang", Vol. 09 nomor 03 Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri, 2023, 497. file:///C:/Users/User/Downloads/1405-Article%20Text-6202-1-10-20230810.pdf
- Pegadaian Cabang Curup, 2024, "*Profil Dan Sejarah Singkat Pegadaian Cabang Curup*", Curup: Dokumen Internal.
- Perusahaan Pegadaian (Persero), 2020, "*Sejarah Dan Peran Pegadaian Dalam Perekonomian Nasional*", Jakarta: PT Pegadaian.
- Philip, Kotler dan Kevin Keller, 2012, " *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*", Yogyakarta: Andy Offset.
- Pratama, Satria Artha, Rita Intan Permatasari, 2021, "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 11, No. 1, <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V11i1.600>.
- PT. Pegadaian Persero, "Produk Arrumbpkb," diakses paada tanggal 26 Juli 2025 pukul 19:13 WIB, <http://www/sahabatpegadaian.co.id/arrumhaji/>

PT. Pegadaian Persero, "Produk Kredit Cepat Aman," diakses 26 Juli 2025, <http://www.sahabatpegadaian.co.id/kca/>

PT Pegadaian persero UPC Mall Merdeka Bogor, di akses pada 11 Juni 2025 pukul 12:31 Wib.

Purhantara, Wahyu, 2010, "*Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*," Yogyakarta: Graha Ilmu.

Purnamasari, Ita, "Pengaruh Nilai taksiran, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Balung Jember", Skripsi, Jember: IAIN Jember, 2020.

Rahayu, Heffi Cristiya, dkk, 2023, "Pelatihan penggunaan aplikasi SPSS untuk pengolahan data pada mahasiswa akhir" *Jurnal Indosociety* 01, no. 01

Rahim, S, wahyuni , anzahari A.M & Karim, "*Determination of audit Quality: Auditor Gender Stereotype Study In South Sulawesi Prvince*", Vol. 6, *Journal Of Positive School Psychology*, https://sq.docworkspace.com/d/sIAXQn_xqjqLXuAY?sa=601.1123.

Rahmawati, D, 2020, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Gadai". *Jurnal Manajemen Keuangan*.

Rahmawati, Lina, Kurniawati Mutmainah, 2020, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Gadai Di Pegadian Syariah", *Journal, Business And Enginereering (JEBE)* 1, no. 2.

Rangkuti, Fani Al Vionita, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu," Skripsi, Ekonomi dan Bisnis islam Universitas Islam Negeri sumatra Utara, 2021.

Ridhahani, 2020, "Metodologi Penelitian Dasar," Banjarmasin, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari.

Rizki, Mulyani , 2022 "Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Dipegadaian Syariah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi & Bisnis* Vol. 10.

Rozi, Indhira Farah Putri, "Analisis Product Knowledge, Kredibilitas Tenaga Penjual, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Krasida

Berdasarkan Persepsi Nasabah Pada PT. Pegadaian Kotalama Malang", Skripsi, Malang, Universitas Brawijaya, 2018.

Sahabat Pegadaian, "Mengenal Pegadaian Syariah: Solusi Keuangan Sesuai Syariah," Sahabat Pegadaian Solusi Gadai Terbaik - Tips Menabung Emas - Inspirasi Investasi Terbaik (blog), 12 Mei 2020, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/mengenal-pegadaian-syariahsolusi-keuangan-sesuai-syariat>. diakses 25 Juli 2025, pukul 19.25 WIB.

Salim, Joko, 2015, "*Kitab Sakti Investasi*", Yogyakarta: Gradien Mediatama.
Samuelson, Paul A dan William D. Nordhaus, 2010, "*Economics*", edisi 19 New York: McGraw-Hill Education.

Sanaky, Musrifah Mardiani, dkk, 2021, "Analisis FaktorFaktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik* 11, no. 1.

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah, 2010, "*Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan*", Yogyakarta, Penerbit Andi.

Saptika, Andarini dan Rizal Amarulloh, 2015, "*Kamus Bahasa Indonesia*", Jakarta: PT Multazam Mulia Utama.

Saputri, Hera Apriliana dan Nabila Joti Larasati, 2023, "Analisis Instrumen Assesmen: Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran Dan Daya Beda Butir Soal," *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 09, no. 05.

Sawhani, Dhiraj Kelly, 2021, "*Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan, pertama*", Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk, 2008, "*Perilaku Konsumen*", Jakarta: Indeks.
Sri Rochani Mulyani "Metodologi penelitian," (Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung, 2021) diakses 24 Januari 2025, <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian34df25d8.pdf>.

Sudiarta dkk, 2014 "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Bangli", *Jurnal Bisma*, 2, Vol. 2.

Sugiono, 2016, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Bandung: Alfabeta.

- Sumarwan, Ujang, 2015, “*Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*”, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, Ujang, 2015, “*Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*”, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suyanto, M, 2007, “*Marketing strategy top brand Indonesia*”, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tamsir, La Diu Samiu, 2024, "Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato" *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 7 No. 6.
- Tamsir, La Diu Samiu, 2024, "Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato" *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 7 No. 6. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>
- Thamrin, Sintha Wahjusaputri, 2018 ” *Bank dan Lembaga Keuangan*”, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy, 2015, “*Strategi Pemasaran*”, Yogyakarta: Andi, 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia, 2009, tentang Bank Indonesia dan Perbankan Syariah, Bandung: Citra Umbara.
- Veithzhal, Rivai Zainal, 2017, “*Islamic Marketing Management Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rosulullah*”, Jakarta:Bumi Aksara.
- Winarto, Nik Haryanti, 2023, “Manajemen Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Upc Wlingi Kabupaten Blitar”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Waridin Vol. 3 No. 2*.

L

A

M

P

I

R

A

N



IAIN CURUP

205/In.34/FS/PP.00.9/10/2024

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup, atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699/In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
Pertama :

Menunjuk saudara:

1. Rahman Arifin, M.E
2. Sineba Arli Silvia, M.E

NIP. 19881221 201903 1 009
NIP. 19910519 202321 2 000

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Novita Sari
NIM : 19631117
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/ Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Di Pengadaan Cabang Curup.

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan.
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 30 Oktober 2024



- Tembusan :
1. Pembimbing I dan II
 2. Bendahara IAIN Curup
 3. Kabag AUAK IAIN Curup
 4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 5. Yang bersangkutan
 6. Arsip



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

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 249./In.34/FS/PP.00.9/05/2025
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 28 Mei 2025

Kepada Yth,
Pimpinan Pengadaian PT Persero Cabang Curup

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

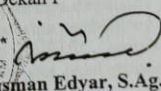
Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Novita Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 19631117
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Waktu Penelitian : 28 Mei 2025 Sampai Dengan 28 Agustus 2025
Tempat Penelitian : Pengadaian PT Persero Cabang Curup
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa di Pengadaian Cabang Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

An: Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Busman Edyar, S.Ag., MA
Nip. 19750406 201101 1 00



SURAT KETERANGAN

Nomor: *363 / 10360.00 / 2025*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Manajer Bisis PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Novita Sari
NIM : 19631117
Prodi : Perbankan syariah
Fakultas : Fakultas syariah dan ekonomi islam

Telah melakukan penelitian di pegadaian curup mulai dari bulan September 2024 sampai bulan maret 2025, sebagai bahan untuk pembuatan skripsi dengan judul ‘Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Produk Krasida Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Di Pegadaian Cabang Curup”

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Curup, Agustus 2025

Manajer Bisis



Ashadi kurniawan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ /2024

Pada hari ini Kamis Tanggal 07 Bulan Maret Tahun 2024 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Novila Sari
Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
Judul : Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk KRAIDA terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian Curup.

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Meniya Cici Kurniasih

Calon Pembimbing I : Rahman Arifin, M.E
Calon Pembimbing II : Sineba Auli Silvia, M.E

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Memastikan kembali Tiset Penulisan
2. Melengkapi kembali Daftar Penulisan Minimal 5 tahun
3. Mencari Research Gap dari Penelitian, Variabel Penelitian, Teori Penelitian
4. Membaca kembali Sumber Referensi Memperbaiki Penulisan Sesuai panduan terbaru
5.

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 21 bulan Maret tahun 2024, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 07 Maret 2024

Moderator

Meniya Cici Kurniasih

Calon Pembimbing I

Rahman Arifin, M.E
NIP. 198812212019031009

Calon Pembimbing II

Sineba Auli Silvia, M.E
NIP. 199105192023212037

NB :

Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Novita Sari
NIM	19631117
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	Rahman Arifin, M.E
DOSEN PEMBIMBING II	Sineba Arie Silvia, M.E
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Nilai Taksiran dan kualitas produk Krasida Terhadap keputusan Nasabah Dalam menggunakan Jasa di pegadaian cabang Curup.
MULAI BIMBINGAN	29. Okt. 2024
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	29. Okt. 2024	Bimbingan Bab 1.	
2.		Bimbingan Bab 2 & 3	
3.	05. Ags. 2025	Isi dari wawancara lapangan	
4.		Penelitian awal (semua dengan masalah)	
5.			
6.		Goodnote dan proses map di deskripsi	
7.		Kon. 3 / Hal.	
8.		pernyataan kesimpulan wawancara	
9.		metode semua kesimpulan	
10.		manfaat penelitian bab II	
11.		revisi bab II	
12.		Au bab I - V. Ujian	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

NIP. 19631117 2019031001

CURUP,202

PEMBIMBING II,

NIP.

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Novita Sari
NIM	19631117
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	Rahman Aripin, M.E.
PEMBIMBING II	Sineba Atri Silvia, M.E.
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh nilai Taksiran Dan kualitas produk krasida Terhadap keputusan Nasabah Dalam menggunakan Jasa di pegadaian cabang curup.
MULAI BIMBINGAN	10 September 2024.
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	09. Sep. 2024	Cara penulisan harus sesuai buku panduan terbaru	
2.	10. Sep. 2024	Acc Bab 1	
3.	3. Feb. 2025	Hipotesis harus menggunakan studi Empiris	
4.	6. Mar. 2025	Perbaiki Bab 2 dan 3 mengenai footnote, penulisan	
5.	27 Mei 2025	Acc Bab 2 dan bab 3	
6.	04 Agustus 2025	Perbaiki Temuan penelitian	
7.	06 Agustus 2025	Acc Bab 1-5	
8.		Acc Ujian Skripsi	
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP,202

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

NIP.

NIP.

PEDOMAN KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya :

Nama : Novita Sari

Nim : 19631117

Judul : Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian. Peran serta saudara/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang saya lakukan, dan kerahasiaan jawaban akan terjamin. Untuk itu saya sangat mengharapkan ketulusan dan kerelaan saudara/i untuk menjawab pernyataan pada kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti

Novita Sari

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

Sudah berapa kali menggunakan produk Krasida?

Petunjuk Pengisian Kuesioner

a. Isilah jawaban berikut sesuai dengan kenyataan terhadap Keputusan

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
				STS	TS	N	S	S
1.	Nilai Taksiran	Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan	a. Nilai taksiran sesuai dengan kondisi barang yang saya jaminkan.					
			b. Penilaian Pegadaian terhadap barang saya terasa adil.					
			c. Saya puas dengan nilai taksir yang diberikan.					
2.		Kesesuaian penaksiran dengan harga pasar	a. Nilai taksiran mendekati harga pasar barang saya.					
			b. Pegadaian menyesuaikan taksiran dengan perkembangan harga pasar.					
			c. Nilai taksiran yang diberikan tidak merugikan saya.					
3.		Kesesuaian Penaksiran	a. Penilaian kendaraan saya sesuai dengan kondisi dan tipe					

b. Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup dengan memberi tanda check list (✓) pada kolom yang tersedia.

c. Ada 5 alternatif jawaban untuk menjawab:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

		dengan barang gudang (motor dan mobil)	kendaraannya.					
			b. Pegadaian menggunakan standar harga gudang atau dealer.					
			c. Penilaian kendaraan dilakukan secara profesional dan objektif.					
4.	Kualitas Produk Krasida	Fitur (Features)	a. Fitur produk Krasida memudahkan transaksi saya.					
			b. Fitur produk sesuai dengan kebutuhan saya.					
			c. Saya memahami fitur yang tersedia.					
5.		Kehandalan (Reliability)	a. Produk Krasida dapat diandalkan setiap saat.					
			b. Layanan produk selalu konsisten.					
			c. Saya jarang mengalami kendala saat menggunakan produk.					
6.		Kesesuaian dengan spesifikasi	a. Produk sesuai dengan penjelasan awal.					
			b. Tidak ada perbedaan antara informasi dan kenyataan.					
			c. Layanan sesuai dengan ekspektasi saya.					
7.		Daya tahan (Durability)	a. Produk memberikan manfaat jangka panjang.					
			b. Saya tidak perlu sering melakukan pembaruan layanan.					
			c. Manfaat tetap terasa meski digunakan lama.					
8.		Kemampuan pelayanan (Serviceability)	a. Pegadaian cepat membantu saat ada kendala.					
			b. Pelayanan ramah dan informatif.					
			c. Proses pengajuan/pencairan mudah dan efisien.					
9.		Estetika	a. Informasi/brosur tampil menarik dan mudah dipahami.					
			b. Kantor Pegadaian terlihat rapi dan profesional.					

			c. Saya merasa nyaman saat bertransaksi.					
10.		Kualitas yang dipersepsikan (Perceived quality)	a. Saya menilai produk sebagai layanan berkualitas.					
			b. Pegadaian memberi kesan positif tentang layanannya.					
			c. Saya yakin Krasida adalah produk aman dan terpercaya.					
11.	Keputusan Nasabah	Kebutuhan	a. Saya menggunakan produk karena butuh dana cepat.					
			b. Krasida membantu saya tanpa harus					

			menjual barang.					
			c. Saya merasa ini pilihan terbaik untuk kebutuhan saya.					
12.		Publikasi	a. Saya tahu produk ini dari media sosial atau brosur.					
			b. Informasi yang saya dapat cukup jelas.					
			c. Saya tertarik karena informasi publik yang saya baca.					
13.		Manfaat	a. Produk memberikan manfaat nyata bagi saya.					
			b. Proses dan hasil layanan sesuai harapan.					
			c. Informasi manfaat membuat saya yakin memilih produk ini.					
14.		Kepuasan	a. Saya puas dengan pelayanan dan manfaatnya.					
			b. Saya akan kembali menggunakan produk ini.					
			c. Saya merekomendasikannya kepada orang lain.					

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL X1
1	5	4	4	1	4	4	5	2	4	33
2	5	4	4	2	3	5	5	3	5	36
3	5	4	4	2	3	5	5	3	5	36
4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	33
5	3	2	4	4	4	3	4	5	2	31
6	1	2	4	3	1	1	2	3	3	20
7	3	4	4	5	5	2	1	5	4	33
8	2	5	2	5	4	4	5	5	4	36
9	5	4	2	2	3	4	4	5	4	33
10	3	2	5	4	3	1	3	2	5	28
11	5	4	3	3	4	1	4	4	4	32
12	3	1	3	5	3	3	5	5	5	33
13	3	2	4	2	1	3	5	4	2	26
14	2	4	5	4	4	5	5	3	4	36
15	3	4	2	1	2	3	4	5	5	29
16	1	2	3	5	4	4	2	3	5	29
17	4	2	1	1	2	3	2	2	4	21
18	4	2	5	4	4	3	1	3	3	29
19	2	4	1	2	5	4	5	3	4	30
20	2	5	2	4	1	2	3	4	4	27
21	3	2	2	3	4	2	1	2	3	22
22	4	5	5	4	5	4	4	3	5	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	5	5	4	2	1	4	5	1	4	31
25	4	4	4	3	4	5	4	5	5	38
26	3	5	3	4	4	4	4	4	5	36
27	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
28	4	3	5	4	2	4	2	3	4	31
29	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
30	5	4	5	4	4	4	4	5	4	39
31	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
32	4	3	4	5	5	4	5	4	4	38
33	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36

											33
34	4	4	5	3	4	4	1	3	5		27
35	4	4	2	3	3	4	2	1	4		31
36	5	4	2	5	3	5	4	1	2		27
37	3	5	4	5	2	4	1	1	2		28
38	1	4	3	5	2	1	4	3	5		30
39	3	5	5	4	2	1	1	5	4		20
40	2	3	4	1	1	2	2	1	4		24
41	1	3	3	3	2	5	4	1	2		19
42	3	1	1	2	3	1	1	2	5		22
43	2	3	2	1	3	4	2	1	4		30
44	4	5	2	4	3	4	2	1	5		25
45	4	2	3	3	2	3	4	1	3		28
46	5	4	1	3	4	3	5	1	2		26
47	3	2	4	1	1	4	4	5	2		33
48	2	4	4	5	5	2	4	5	2		24
49	3	2	4	3	2	3	2	1	4		24
50	3	4	2	1	4	3	1	2	4		24
51	3	3	1	2	4	2	3	1	5		32
52	3	3	4	4	5	3	4	3	3		36
53	4	4	3	3	4	4	4	5	5		40
54	5	4	4	5	5	5	4	4	4		36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4		29
56	3	4	4	3	3	3	4	3	2		34
57	5	3	3	4	4	4	3	3	5		35
58	2	5	5	4	5	5	3	3	3		

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	TOTAL X2	
1	5	5	4	5	2	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	88
3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	89
4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3	81
5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	1	4	74
6	3	3	4	3	5	5	3	2	4	1	1	2	3	4	3	2	5	5	2	5	3	68
7	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	89
8	4	4	3	5	4	4	4	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	87
9	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
10	5	3	5	3	5	5	4	3	2	3	2	2	5	4	4	4	4	3	3	2	4	75
11	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	82
12	3	3	4	1	2	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	2	3	1	75
13	3	3	4	4	5	4	3	2	2	2	1	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	76
14	2	3	1	2	4	3	5	2	1	1	2	4	3	5	3	3	5	1	3	2	3	58
15	4	2	1	3	3	3	2	5	2	2	4	3	2	2	1	5	5	3	3	5	4	64
16	1	1	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	71
17	5	4	2	2	4	4	2	5	4	5	4	5	3	3	5	5	3	2	3	3	2	75
18	3	2	4	2	5	5	3	3	2	1	1	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	70
19	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	90
20	3	3	1	5	2	1	3	3	3	4	2	2	1	4	4	2	1	2	3	3	3	55
21	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	4	62
22	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	89
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
24	5	4	4	5	2	4	3	5	1	4	4	2	5	2	4	3	2	2	4	4	2	71
25	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	88
26	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	90
27	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	86
28	1	2	1	3	1	2	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	74
29	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	94
30	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	88
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	80
32	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	89
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	85

34	4	4	5	3	4	4	1	3	5	33
35	4	4	2	3	3	4	2	1	4	27
36	5	4	2	5	3	5	4	1	2	31
37	3	5	4	5	2	4	1	1	2	27
38	1	4	3	5	2	1	4	3	5	28
39	3	5	5	4	2	1	1	5	4	30
40	2	3	4	1	1	2	2	1	4	20
41	1	3	3	3	2	5	4	1	2	24
42	3	1	1	2	3	1	1	2	5	19
43	2	3	2	1	3	4	2	1	4	22
44	4	5	2	4	3	4	2	1	5	30
45	4	2	3	3	2	3	4	1	3	25
46	5	4	1	3	4	3	5	1	2	28
47	3	2	4	1	1	4	4	5	2	26
48	2	4	4	5	5	2	4	5	2	33
49	3	2	4	3	2	3	2	1	4	24
50	3	4	2	1	4	3	1	2	4	24
51	3	3	1	2	4	2	3	1	5	24
52	3	3	4	4	5	3	4	3	3	32
53	4	4	3	3	4	4	4	5	5	36
54	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	3	4	4	3	3	3	4	3	2	29
57	5	3	3	4	4	4	3	3	5	34
58	2	5	5	4	5	5	3	3	3	35

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL Y
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	48
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44
4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	48
5	4	4	3	2	2	2	2	2	1	3	1	4	30
6	2	2	2	4	3	5	4	3	2	2	4	5	38
7	3	2	3	4	5	5	5	4	2	3	5	4	45
8	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56
9	4	4	4	3	2	3	3	2	4	5	4	3	41
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	54
11	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	53
12	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	36
13	3	4	2	3	1	4	4	3	3	1	3	3	34
14	2	2	5	2	2	5	4	3	4	5	5	5	44
15	5	5	5	4	5	5	5	3	2	2	2	5	48
16	3	4	3	4	4	4	2	2	3	5	4	4	42
17	2	1	2	1	1	3	3	5	5	4	2	2	31
18	4	3	3	3	5	4	3	2	2	2	4	4	39
19	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	53
20	2	4	5	5	3	4	3	3	3	3	2	3	40
21	4	2	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	46
22	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	49
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	36
25	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	48
26	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	50
27	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	50
28	3	2	2	2	4	4	5	5	5	4	3	4	43
29	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	52
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
31	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	46
32	5	5	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	47
33	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	49

34	5	4	2	4	3	1	1	2	1	5	3	5	36
35	5	5	1	3	4	2	2	5	5	5	3	2	42
36	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
37	3	5	4	4	4	5	5	5	3	2	1	5	46
38	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
39	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
42	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	55
43	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	2	50
44	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	56
45	5	4	4	3	5	4	2	5	5	5	3	4	49
46	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	54
47	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	56
48	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	52
49	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	51
50	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	54
51	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	53
52	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	41
53	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	48
54	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	40
57	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
58	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	54

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	.257	.150	-.007	.243	.3
	Sig. (2-tailed)		.052	.262	.957	.066	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.2	Pearson Correlation	.257	1	.160	.246	.268*	.3
	Sig. (2-tailed)	.052		.230	.062	.042	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.3	Pearson Correlation	.150	.160	1	.371**	.124	.
	Sig. (2-tailed)	.262	.230		.004	.355	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.4	Pearson Correlation	-.007	.246	.371**	1	.419**	.
	Sig. (2-tailed)	.957	.062	.004		.001	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.5	Pearson Correlation	.243	.268*	.124	.419**	1	.2
	Sig. (2-tailed)	.066	.042	.355	.001		.
	N	58	58	58	58	58	
X1.6	Pearson Correlation	.358**	.346**	.186	.076	.278*	
	Sig. (2-tailed)	.006	.008	.162	.569	.035	
	N	58	58	58	58	58	
X1.7	Pearson Correlation	.245	.220	.062	.057	.160	.3
	Sig. (2-tailed)	.064	.096	.642	.668	.231	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.8	Pearson Correlation	.100	.163	.334*	.308*	.289*	.
	Sig. (2-tailed)	.455	.222	.010	.019	.028	.
	N	58	58	58	58	58	
X1.9	Pearson Correlation	.182	.159	-.020	.001	.181	.
	Sig. (2-tailed)	.171	.233	.884	.995	.175	.
	N	58	58	58	58	58	
TOTALX1	Pearson Correlation	.518**	.573**	.509**	.535**	.621**	.5
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	58	58	58	58	58	

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas X2

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	Pearson Correlation	1	.417**	.205	.043	.049
	Sig. (2-tailed)		.001	.123	.750	.714
	N	58	58	58	58	58
X2.2	Pearson Correlation	.417**	1	.314*	.175	.068
	Sig. (2-tailed)	.001		.016	.190	.613
	N	58	58	58	58	58
X2.3	Pearson Correlation	.205	.314*	1	.332*	.372**
	Sig. (2-tailed)	.123	.016		.011	.004
	N	58	58	58	58	58
X2.4	Pearson Correlation	.043	.175	.332*	1	.079
	Sig. (2-tailed)	.750	.190	.011		.556
	N	58	58	58	58	58
X2.5	Pearson Correlation	.049	.068	.372**	.079	1
	Sig. (2-tailed)	.714	.613	.004	.556	
	N	58	58	58	58	58
X2.6	Pearson Correlation	.439**	.330*	.461**	-.099	.437**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.000	.458	.001
	N	58	58	58	58	58
X2.7	Pearson Correlation	.114	.185	.206	.075	.164
	Sig. (2-tailed)	.394	.164	.121	.578	.218
	N	58	58	58	58	58
X2.8	Pearson Correlation	.396**	.326*	.000	.194	-.124
	Sig. (2-tailed)	.002	.013	1.000	.145	.353
	N	58	58	58	58	58
X2.9	Pearson Correlation	.286*	.361**	.241	-.049	-.011
	Sig. (2-tailed)	.029	.005	.068	.713	.937
	N	58	58	58	58	58
X2.10	Pearson Correlation	.136	.178	.252	.288*	-.080
	Sig. (2-tailed)	.310	.182	.056	.029	.553
	N	58	58	58	58	58
X2.11	Pearson Correlation	.227	.217	.256	.245	-.059
	Sig. (2-tailed)	.087	.102	.053	.064	.662
	N	58	58	58	58	58

X2.12	Pearson Correlation	.286 [*]	.284 [*]	.172	.049	.110
	Sig. (2-tailed)	.029	.031	.197	.713	.410
	N	58	58	58	58	58
X2.13	Pearson Correlation	.342 ^{**}	.218	.347 ^{**}	.118	.200
	Sig. (2-tailed)	.009	.101	.008	.379	.133
	N	58	58	58	58	58
X2.14	Pearson Correlation	-.017	.313 [*]	.177	-.084	.111
	Sig. (2-tailed)	.896	.017	.184	.529	.407
	N	58	58	58	58	58
X2.15	Pearson Correlation	.048	.107	.163	.031	.033
	Sig. (2-tailed)	.723	.424	.221	.817	.808
	N	58	58	58	58	58
X2.16	Pearson Correlation	.135	.110	.204	.102	-.024
	Sig. (2-tailed)	.311	.410	.124	.448	.856
	N	58	58	58	58	58
X2.17	Pearson Correlation	-.036	.229	.139	-.029	.404 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.790	.083	.298	.830	.002
	N	58	58	58	58	58
X2.18	Pearson Correlation	.200	.300 [*]	.346 ^{**}	.239	.028
	Sig. (2-tailed)	.132	.022	.008	.071	.836
	N	58	58	58	58	58
X2.19	Pearson Correlation	.366 ^{**}	.285 [*]	.159	.227	.133
	Sig. (2-tailed)	.005	.030	.233	.086	.321
	N	58	58	58	58	58
X2.20	Pearson Correlation	.183	.155	.072	.028	.192
	Sig. (2-tailed)	.170	.246	.590	.838	.148
	N	58	58	58	58	58
X2.21	Pearson Correlation	.243	.202	.237	.222	.132
	Sig. (2-tailed)	.066	.129	.073	.094	.323
	N	58	58	58	58	58
TOTALX2	Pearson Correlation	.511 ^{**}	.582 ^{**}	.570 ^{**}	.324 [*]	.321
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.013	.014
	N	58	58	58	58	58

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Y

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
Y.1	Pearson Correlation	1	.443**	.280*	.250	.280*	
	Sig. (2-tailed)		.001	.033	.058	.033	
	N	58	58	58	58	58	
Y.2	Pearson Correlation	.443**	1	.349**	.411**	.270*	
	Sig. (2-tailed)	.001		.007	.001	.040	
	N	58	58	58	58	58	
Y.3	Pearson Correlation	.280*	.349**	1	.611**	.350**	
	Sig. (2-tailed)	.033	.007		.000	.007	
	N	58	58	58	58	58	
Y.4	Pearson Correlation	.250	.411**	.611**	1	.514**	
	Sig. (2-tailed)	.058	.001	.000		.000	
	N	58	58	58	58	58	
Y.5	Pearson Correlation	.280*	.270*	.350**	.514**	1	
	Sig. (2-tailed)	.033	.040	.007	.000		
	N	58	58	58	58	58	
Y.6	Pearson Correlation	.008	.108	.497**	.477**	.351**	
	Sig. (2-tailed)	.955	.418	.000	.000	.007	
	N	58	58	58	58	58	
Y.7	Pearson Correlation	.055	.114	.451**	.330*	.368**	
	Sig. (2-tailed)	.681	.393	.000	.011	.004	
	N	58	58	58	58	58	
Y.8	Pearson Correlation	.197	.155	.264*	.272*	.394**	
	Sig. (2-tailed)	.138	.245	.045	.039	.002	
	N	58	58	58	58	58	
Y.9	Pearson Correlation	.219	.091	.377**	.235	.228	
	Sig. (2-tailed)	.099	.498	.004	.076	.085	
	N	58	58	58	58	58	
Y.10	Pearson Correlation	.234	.160	.277*	.226	.283*	
	Sig. (2-tailed)	.077	.230	.035	.088	.031	
	N	58	58	58	58	58	
Y.11	Pearson Correlation	.189	.013	.371**	.443**	.318*	
	Sig. (2-tailed)	.156	.921	.004	.001	.015	
	N	58	58	58	58	58	
Y.12	Pearson Correlation	.070	.088	.236	.307*	.287*	
	Sig. (2-tailed)	.601	.511	.075	.019	.029	

	N	58	58	58	58	58	
TOTALY	Pearson Correlation	.458**	.455**	.719**	.714**	.654**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	9

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Y.1	.229	58	.000	.838	58	.000
Y.2	.248	58	.000	.829	58	.000
Y.3	.227	58	.000	.832	58	.000
Y.4	.237	58	.000	.862	58	.000
Y.5	.269	58	.000	.809	58	.000
Y.6	.252	58	.000	.800	58	.000
Y.7	.272	58	.000	.804	58	.000
Y.8	.244	58	.000	.819	58	.000
Y.9	.248	58	.000	.820	58	.000
Y.10	.285	58	.000	.799	58	.000
Y.11	.231	58	.000	.861	58	.000
Y.12	.236	58	.000	.852	58	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX2, TOTALX1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.328	5.988

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

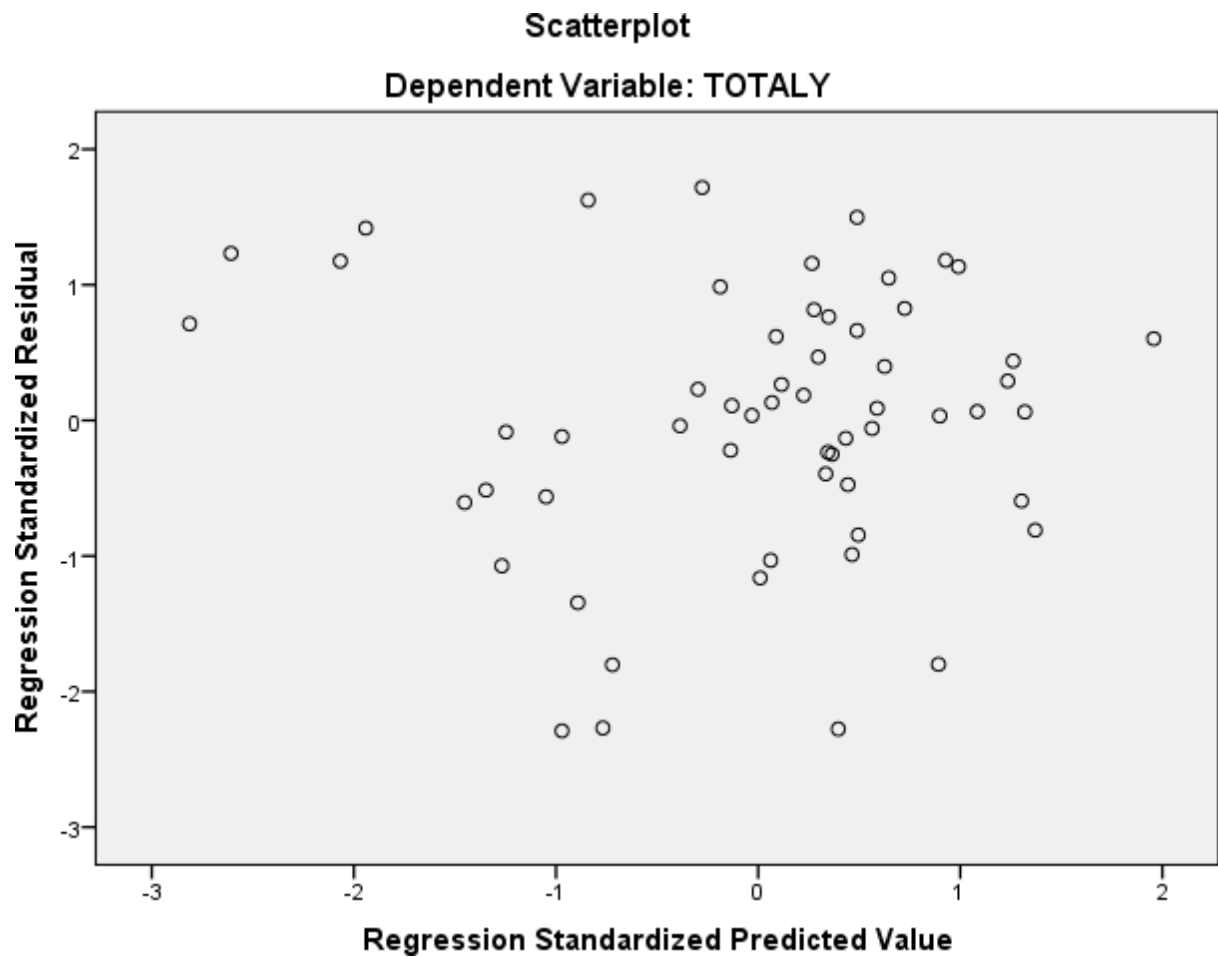
b. Dependent Variable: TOTALY

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1068.598	2	534.299	14.902	.000 ^b
Residual	1971.971	55	35.854		
Total	3040.569	57			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1



Lampirn hasil uji statistik

1. Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean square	f	sig
Regression	45.230	2	22.615	18.672	0.000
Residual	58.120	47	1.237		

Total	103.350	49			
-------	---------	----	--	--	--

2. Uji t (Uji Parsial- Coefficients)

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t	Sig
(Constant)	2.134	0.450	4.741	0.000
Nilai Taksiran	0.356	0.112	3.178	0.003
Kualitas Layanan	0.427	0.095	4.493	0.000

T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 4

R Tabel

Tabel r untuk df = 1 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694

Lampiran 5

F tabel

df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01

31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

11.01

VoLTE 4G

← N Nasabah Citra Wati



Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup".

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian. Papan serta saudara/i akan sangat bermanfaat bagi kelengkapan penelitian yang saya lakukan, dan kerendahan hati saya akan terimakasih. Untuk itu saya sangat mengharapkan ketulusan dan kerelaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner ini.

Kuesioner Penelitian Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaia...

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian

docs.google.com



Assalamualaikum warahmatullahi wa bararakatu

Maaf mengganggu waktu nya

Saya :Novita sari

Ingin meminta bantuan kepada bapak/ibu selaku nasabah pegadaian yang menggunakan produk Krasida untuk mengisi kuesioner, guna memenuhi data penelitian untuk skripsi saya

Terima kasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa bararakatu

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfY7HOot3YW-0AnGsVl_78SkkqhzJCIdIGxG719buRxxrvTg/viewform?usp=sharing&ouid=103441955651291551433

10.49 ✓✓

Baik mbak

10.50

Terima kasih ya mbak
Dak maaf merepotkan 🙏

10.50 ✓✓

Iya gppa mbak

10.51

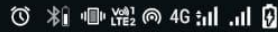
Makasih mbak

10.54 ✓✓

🗨️ Ketik pesan



12.13



Nasabah Nofriko Rosfita



Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup".

Dengan ini saya meminta bantuan kepada bapak/ibu selaku nasabah pegadaian yang menggunakan produk Krasida untuk mengisi kuesioner, guna memenuhi data penelitian untuk skripsi saya. Terima kasih. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatu.

Kuesioner Penelitian Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaia...

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian

[docs.google.com](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfY7HOot3YW-0AnGsVl_78SkqhZJCIdIGxG719buRxxYrvTg/viewform?usp=sharing&ouid=103441955651291551433)



Assalamualaikum warahmatullahi wa barakatu
Maaf mengganggu waktu nya
Saya :Novita sari
Ingin meminta bantuan kepada bapak/ibu selaku nasabah pegadaian yang menggunakan produk Krasida untuk mengisi kuesioner, guna memenuhi data penelitian untuk skripsi saya
Terima kasih
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatu

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfY7HOot3YW-0AnGsVl_78SkqhZJCIdIGxG719buRxxYrvTg/viewform?usp=sharing&ouid=103441955651291551433

09.36 ✓✓

baik mbak

11.28

Terima kasih ya mbak
Maaf jika mengganggu waktu nya 🙏

11.32 ✓✓

ya sama2

11.32

Baik mbak

12.13 ✓✓



ketik pesan



12.12

📶 4G 📶 🔋



Nasabah Sugeng Wibowo Monda



Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian Cabang Curup"

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian. Pengisian kuesioner akan sangat bermanfaat bagi kelengkapan penelitian yang saya lakukan, dan kerahasiaan jawaban akan terjaga. Untuk itu saya sangat mengagap isi kuesioner dan kerahasiaan untuk membantu penelitian pada kuesioner ini.

Kuesioner Penelitian Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaia...

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya Novita Sari (19631117) dengan Judul skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa di Pegadaian

docs.google.com



Assalamualaikum warahmatullahi wa barakatu
Maaf mengganggu waktu nya
Saya :Novita sari
Ingin meminta bantuan kepada bapak/ibu selaku nasabah pegadaian yang menggunakan produk Krasida untuk mengisi kuesioner, guna memenuhi data penelitian untuk skripsi saya
Terima kasih
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatu

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfY7HOot3YW-0AnGsVI_78SkkqhzJCIdIGxG719buRxxyrvTg/viewform?usp=sharing&oid=103441955651291551433

11.08 ✓✓

Walaikumsalam baik mbak

12.06

Terima kasih dan maaf jika mengganggu waktu nya pak

12.06 ✓✓

1 pesan belum dibaca

Baik mbak

12.06



Ketik pesan



