

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKIRPSI .....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERSAI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Deskripsi Teori.....	11
1. <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	11
2. Gadai Emas ( <i>Rahn</i> ).....	13
3. Biaya Jasa Pemeliharaan ( <i>Mu'nah</i> ).....	18
4. Kecepatan layanan .....	21
5. Kemudahan Layanan.....	23
6. Keputusan Nasabah.....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Berfikir .....	31
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis dan Pendekatan .....	35
1. Jenis .....	35
2. Pendekatan.....	35
B. Populasi dan Sampel .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	36
C. Identifikasi Variabel.....	38
1. Variabel Penelitian.....	38
2. Skala Pengukuran Variabel .....	38
D. Variabel Operasional.....	38

1). Desain .....	38
2). Definisi Operasional Variabel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	43
1. Pengujian Instrumen .....	43
2. Uji Asumsi Klasik .....	44
3. Uji Hipotesis .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Hasil Penelitian .....	49
1. Gambaran Objek Penelitian .....	49
2. Deskripsi Data Penelitian .....	51
3. Analisis Data .....	61
a. Uji Validitas .....	61
b. Uji Reliabilitas .....	63
4. Uji Asumsi Klasik .....	64
a. Uji Normalitas .....	64
b. Uji Multikolinieritas .....	66
c. Uji Heteroskedastisitas .....	66
5. Uji Hipotesis .....	67
a. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda .....	67
b. Uji Koefisien Determinasi .....	69
c. Uji F .....	70
d. Uji t .....	71
B. Pembahasan .....	74
1. Pengaruh Biaya Jasa Pemeliharaan ( <i>Mu'nah</i> ) Terhadap Keputusan Nasabah .....	74
2. Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	75
3. Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	76
BAB V PENUTUP .....	80
A. Simpulan .....	80
B. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gadai Emas Syariah .....	3
Tabel 2.1 Tarif Biaya Pemeliharaan (Mu'nah) Pegadaian Syariah .....	20
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2.3 Kerangka Berfikir Penelitian .....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah .....	52
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili Nasabah .....	53
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	53
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Asset Gadai Emas.....	54
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	55
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Biaya Jasa Pemeliharaan .....	55
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Kecepatan Layanan.....	56
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan Layanan ...	58
Tabel 4.11 Hasil jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah .....	59
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kecepatan Layanan .....	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kecepatan Layanan .....	62
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Layanan ....	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian validitas Variabel Keputusan Nasabah .....	63
Table 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.19 Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4.21 Hasil Uji F .....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Parsial) .....	72

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas *P-Plot*..... 64  
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*..... 67

