

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Nama Lembaga Penelitian

PT Pegadaian Syariah Kantor Unit Ronggolawe
Kudus. Telp. 0291 438 990.

b. Alamat Lembaga

Jalan Ronggolawe, Getas Pejaten, Ruko Ronggolawe
No. 17 A, Kudus, Jawa Tengah. 59343.

c. Sejarah Berdirinya

Kegiatan gadai pada sejarah peradaban manusia sudah terjadi di Negara Cina pada tahun 3000 yang lalu. Pegadaian dikenal mulai dari Eropa, yaitu Negara Italia, Inggris, dan Belanda. Pengenalan di Indonesia pada awal masuknya Kolonial Hindia Belanda, yaitu sekitar akhir abad XIX, oleh sebuah bank yang bernama Van Learning.¹

Gadai dapat diartikan sebagai kegiatan menjamin barang yang memiliki nilai ekonomis kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang, barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.²

Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan atau perkreditan dengan sistem gadai, PT Pegadaian merupakan salah satu perusahaan dibawah naungan Kementerian BUMN. Tugas pokok PT Pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Bersamaan dengan berkembangnya produk syariah di Indonesia, pada tahun 2003 sektor pegadaian juga mendirikan pegadaian syariah dengan berbentuk Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS), yang dalam pelaksanaannya berpegang kepada prinsip syariah. Hingga kini Pegadaian Syariah masih menginduk pada PT Pegadaian dan direncanakan *spin off* pada tahun 2019.³

¹ Lukman Jensen dan Yuliawati, Pegadaian Dalam Lingkup Fiqih Muamalah, Jurnal Al-Iqtishady No. 1, 2021, 61.

² Naida Nur Alfisyahri dan Dodik Siswanto, Praktik dan Karakteristik Gadai Syariah di Indonesia, Jurnal Share No.2, 2012, 120.

³ Yuyun Juwita.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern dengan asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan di kantor-kantor cabang pegadaian syariah atau ULGS sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT Pegadaian, dan merupakan unit bisnis mandiri yang secara structural terpisah dari usaha gadai konvensional.⁴

Tujuan pokok berdirinya pegadaian syariah adalah untuk mewujudkan kemaslahatan umat dan saling tolong-menolong. Dengan adanya pegadaian syariah maka dapat memberantas rentenir, praktek gadai gelap yang sangat memberatkan dan membebani masyarakat kecil. Alasan yang melatar belakangi diperbolehkannya pegadaian syariah itu karena sifat social, dapat membantu meringankan beban masyarakat menengah kebawah yang dalam kesehariannya masih bersifat konsumtif, dan tujuannya pula untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat. Namun dalam kegiatan operasionalnya pegadaian syariah masih lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat berpendapatan golongan menengah keatas, yang bersifat komersil produktif. Hal ini dapat dilihat dari besarnya marhun berupa emas dan berlian yang banyak diterima gadai.⁵

Didirikannya Pegadaian Syariah utamanya guna mewujudkannya kemaslahatan umat, guna saling tolong-menolong. Delain itu juga berfungsi menumpas praktik gadai gelap, rentenir dan transaksi illegal yang merugikan masyarakat.⁶

⁴ Luluk Wahyu Roficoh dan Mohammad Ghozali, Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah, Jurnal Masharif al-Syariah no. 2, 2018. 33

⁵ Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, dan Anis Alfiqoh, Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn pada Pegadaian Syariah, Jurnal An-Nisbah No. 2,2021, 195.

⁶ Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, and Anis Alfiqoh, "Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah", *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.2 (2021), 189–99 <<https://doi.org/10.51339/nisbah.v2i2.253>>.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Deskripsi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau field research, yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.⁷

Tujuan pengambilan sampel (*sampling*) untuk memperoleh gambaran deskriptif tentang karakteristik unit observasi yang termasuk di dalam sampel, dan untuk melakukan generalisasi serta memperkirakan parameter populasi.⁸ Perolehan data tentang sesuatu dilakukan penyebaran kuesioner terhadap para responden yakni para nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus secara langsung.

b. Deskripsi Identitas Responden

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin tergolong klasifikasi dalam identitas responden. Berikut tabel 4.1 klasifikasi jenis kelamin dari hasil penelitian :

Tabel 4.1

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	33	36 %
2.	Perempuan	60	64 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Hasil table 4.1 maka diperoleh data dari 93 responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (36%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (64%).

2) Usia

Data mengenai rentang usia responden, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.2 berikut ini :

⁷ H Herman and Laode Anhusadar, 'Pendidikan Islam Anak Suku Bajo: Penelitian Lapangan Pada Suku Bajo', *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6.4 (2022), 3 <<https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2266>>.

⁸ Nina Nurdiani, 'Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5.2 (2014), 1110 <<https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>>.

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	17 – 25 Tahun	14	15 %
2.	26 – 33 Tahun	71	76 %
3.	34 – 42 Tahun	6	7 %
4.	43 Tahun \leq	2	2 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.2 maka diperoleh data dari 93 responden, usia 17-25 tahun sebanyak 14 responden, usia 26-33 tahun sebanyak 71 responden, usia 34-42 tahun sebanyak 6 responden, dan usia 43 \leq sebanyak 2 responden.

3) Pekerjaan

Terbagi menjadi beberapa macam profesi, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	3	3 %
2.	Pegawai negeri / BUMN	26	27 %
3.	Wirausaha	54	57 %
4.	Karyawan Swasta	8	8 %
5.	Lain – lain	5	5 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.3 maka diperoleh data dari 93 responden, dengan klasifikasi pekerjaan pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 responden (3%), Pegawai Negeri/BUMN sebanyak 26 responden (27%),

Wirausaha sebanyak 54 responden (57%), Karyawan Swasta sebanyak 8 responden (8%), dan pekerjaan yang lain sebanyak 5 responden (5%).

4) Domisili

Data mengenai domisili atau tempat tinggal responden, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili Nasabah

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Kota Kudus	25	27%
2.	Bae	13	14%
3.	Gebog	7	7 %
4.	Kaliwungu	11	12 %
5.	Jati	29	31%
6.	Undaan	8	9%
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.4 maka diperoleh data dari 93 responden, dengan klasifikasi domisili kota kudus sebanyak 25responden (27%), Bae sebanyak 13 responden (14%), Gebog sebanyak 7 responden (7%), Kaliwungu sebanyak 11 responden (12%), jati sebanyak 29 responden (31%), dan undaan sebanyak 8 responden (9%).

5) Pendapatan

Data mengenai jumlah pendapatan responden, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan Per Bulan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Rp. 1.000.000 ≥ Per Bulan	2	2 %
2.	Rp. 1000.000 – Rp. 2.500.000	23	25 %

3.	Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	53	57 %
4.	Rp. 5.000.000 ≤ <u>Perbulan</u>	15	16 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.5 maka diperoleh data dari 93 responden, dengan pendapatan Rp.1.000.000 ≥ Per bulan sebanyak 2 responden (2%), Rp.1.000.000-2.500.000 sebanyak 23 responden (25%), Rp.25.000.000 - Rp.5.000.000 sebanyak 53 responden (57%), dan gaji Rp.5.000.000 < per bulan sebanyak 15 responden (16%).

6) **Asset Gadai Emas**

Data mengenai jumlah asset gadai emas responden, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Klasifikasi Responden Berdasarkan Asset Gadai Emas

No.	Asset Gadai Emas	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	1 ≥ Gram	2	2 %
2.	2 – 5 Gram	13	14 %
3.	6 – 10 Gram	60	65 %
4.	10 ≤ Gram	18	19 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.6 maka diperoleh data dari 93 responden, dengan jumlah asept gadai emas 1 ≥ Gram sebanyak 2 responden (2%), 2-5 Gram sebanyak 13 responden (14%), 6-10 Gram sebanyak 60 responden (65%0, dan 10 ≤ Gram sebanyak 18 responden (19%).

7) **Lama Menjadi Nasabah**

Data mengenai lama menjadi nasabah gadai emas, yaitu pada nasabah PT Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dapat dilihat dari table 4.6 berikut ini :

Tabel 4.7
Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Asset Gadai Emas	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	1 > Tahun	10	11 %
2.	1 – 2 Tahun	29	31 %
3.	3 ≤ Tahun	54	58 %
Jumlah		93	100 %

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut table 4.6 maka diperoleh data dari 93 responden, dengan jumlah aset gadai emas $1 \geq$ Tahun sebanyak 10 responden (11%), 1-2 Tahun sebanyak 29 responden (31%), dan $3 \leq$ Tahun sebanyak 54 responden (58%).

c. Deskripsi Angket

Adapun kesimpulan yang diperoleh berdasarkan tanggapan dari responden mengenai biaya jasa pemeliharaan (*Mu'nah*), kecepatan layanan, kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah gadai sebagai berikut :

1) Biaya Jasa Pemeliharaan (X1)

Tabel 4.8

Hasil Jawaban Responden Variabel Biaya Jasa Pemeliharaan

Item	Biaya Jasa pemeliharaan (X1)										Skor Total	Rata-rata
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%		
1.	0	0%	0	0%	16	17%	49	53%	28	30%	384	4,12
2.	0	0%	0	0%	19	20%	46	50%	28	30%	381	4,09
3.	0	0%	0	0%	13	14%	59	63%	21	23%	380	4,08
4.	0	0%	0	0%	13	14%	59	63%	21	23%	380	4,08
5.	0	0%	0	0%	15	16%	52	56%	26	28%	383	4,11
Nilai Rata-Rata Variabel Biaya Jasa Pemeliharaan												4,09

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan pada data table 4.8, diperoleh hasil berikut :

- a. Hasil berdasarkan dat penelitian item (1) responden memilih menjawab sangat setuju 30%, setuju 53%, netral 17%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,12. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju bahwa biaya jasa pemeliharaan terhitung mahal.
- b. Hasil berdasarkan dat penelitian item (2) responden memilih menjawab sangat setuju 30%, setuju 50%,

- netral 20%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,09. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju bahwatarif jasa simpan gadai terhitung cukup mahal.
- c. Hasil berdasarkan dat penelitian item (3) responden memilih menjawab sangat setuju 23%, setuju 63%, netral 14%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,08. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika melunasi pinjaman gadai sesbelum jatuh tempo, baiaya pemeliharaannya akan lebih murah.
 - d. Hasil berdasarkan dat penelitian item (4) responden memilih menjawab sangat setuju 23%, setuju 63%, netral 14%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,08. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju bahwa tarif biaya perpanjangan gadai emas mahal.
 - e. Hasil berdasarkan dat penelitian item (5) responden memilih menjawab sangat setuju 28%, setuju 56%, netral 16%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,11. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju bahwa nasabah dapat mengambil barang gadai Ketika melunasi tarif jasa pemeliharaan pinjaman gadai.

2) Kecepatan Layanan (X2)

Tabel 4.9

Hasil Jawaban Responden Variabel Kecepatan Layanan

Butir	Kecepatan Layanan (X2)										Skor Total	Rata-rata
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%		
1.	0	0%	3	3%	4	4%	51	55%	35	38%	397	4,26
2.	0	0%	0	0%	4	4%	52	56%	37	40%	405	4,35
3.	0	0%	0	0%	2	2%	63	68%	28	30%	398	4,27
4.	0	0%	0	0%	2	2%	68	73%	23	25%	393	4,22
5.	0	0%	0	0%	2	2%	67	72%	24	26%	394	4,23
6.	0	0%	0	0%	6	6%	63	68%	24	26%	390	4,19
7.	0	0%	0	0%	7	8%	59	63%	27	29%	392	4,21
Nilai Rata-Rata Variabel Kecepatan Layanan												4,24

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan pada data table 4.9, diperoleh hasil berikut :

- a. Hasil berdasarkan dat penelitian item (1) responden memilih menjawab sangat setuju 38%, setuju 55%,

- netral 4%, tidak setuju 3%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,26. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa pelayanan di Pegadaian sudah sesuai standaritas waktu.
- b. Hasil berdasarkan dat penelitian item (2) responden memilih menjawab sangat setuju 40%, setuju 56%, netral 4%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,35. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa pelayanan di Pegadaian tergolong cepat.
 - c. Hasil berdasarkan dat penelitian item (3) responden memilih menjawab sangat setuju 30%, setuju 68%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,27. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Pegadaian syariah mampu memberikan pelayanan secara tuntas.
 - d. Hasil berdasarkan dat penelitian item (4) responden memilih menjawab sangat setuju 25%, setuju 73%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,22. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Pegadaian syariah mampu memberikan pelayanan secara efisien.
 - e. Hasil berdasarkan dat penelitian item (5) responden memilih menjawab sangat setuju 26%, setuju 72%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,23. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Pegadaian syariah mampu memberikan pelayanan secara efektif bagi nasabah.
 - f. Hasil berdasarkan dat penelitian item (6) responden memilih menjawab sangat setuju 26%, setuju 28%, netral 6%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,19. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju jika Pegadaian Syariah memberikan pelayanannya dengan konsisten.
 - g. Hasil berdasarkan dat penelitian item (7) responden memilih menjawab sangat setuju 29%, setuju 63%, netral 8%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,21. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Pegadaian syariah selalu mengupayakan perbaikan dalam meingkatkan pelayanan di Pegadaian Syariah.

3) Kemudahan layanan (X3)

Tabel 4.10

Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan Layanan

Butir	Kemudahan Layanan (X3)										Skor Total	Rata-rata
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%		
1.	0	0%	0	0%	6	6%	51	55%	36	39%	402	4,32
2.	0	0%	0	0%	2	2%	55	59%	36	39%	406	4,36
3.	0	0%	0	0%	2	2%	63	68%	28	30%	398	4,27
4.	0	0%	0	0%	2	2%	68	73%	23	25%	393	4,22
5.	0	0%	0	0%	2	2%	65	70%	26	28%	396	4,25
6.	0	0%	0	0%	3	3%	63	68%	27	29%	396	4,25
7.	0	0%	0	0%	4	4%	52	56%	37	40%	405	4,35
Nilai Rata-Rata Variabel Kemudahan Layanan												4,28

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan pada data table 4.10, diperoleh hasil berikut:

- a. Hasil berdasarkan dat penelitian item (1) responden memilih menjawab sangat setuju 39%, setuju 55%, netral. 6%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,32. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika syarat pengajuan gadai mudah.
- b. Hasil berdasarkan dat penelitian item (2) responden memilih menjawab sangat setuju 39%, setuju 59%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,36. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pencairan pinjaman gadai mudah.
- c. Hasil berdasarkan dat penelitian item (3) responden memilih menjawab sangat setuju 30%, setuju 68%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,27. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengajuan gadai cepat.
- d. Hasil berdasarkan dat penelitian item (4) responden memilih menjawab sangat setuju 25%, setuju 73%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata sebesar 4,22. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden pencairan dana cepat.
- e. Hasil berdasarkan dat penelitian item (5) responden memilih menjawab sangat setuju 28%, setuju 70%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%,

dan rata-rata senilai 4,25. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika nasabah dapat mendapatkan keuntungan berupa pinjaman hanya dengan menitipkan asset.

- f. Hasil berdasarkan dat penelitian item (6) responden memilih menjawab sangat setuju 29%, setuju 68%, netral 3%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan rata-rata senilai 4,25. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika gadai dapat dilunasi kapan saja.
- g. Hasil berdasarkan dat penelitian item (7) responden memilih menjawab sangat setuju 40%, setuju 56%, netral 4%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%, dan srata-rata sebesar 4,35. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pelayanan gadai bagus dan efisien.

4) Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.11

Hasil jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah

Butir	Keputusan Nasabah (Y)										Skor Total	Rata-rata
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%		
1.	0	0%	2	2%	8	9%	53	57%	30	32%	390	4.19
2.	0	0%	0	0%	2	2%	60	65%	31	33%	401	4.31
3.	0	0%	0	0%	0	0%	67	72%	26	28%	398	4.27
4.	0	0%	0	0%	1	1%	68	73%	24	26%	395	4.24
5.	0	0%	0	0%	1	1%	67	72%	25	27%	396	4.25
6.	0	0%	0	0%	2	2%	63	68%	28	30%	398	4.27
7.	0	0%	2	2%	8	9%	53	57%	30	32%	390	4.19
Nilai Rata-Rata Variabel Keputusan Nasabah												4.24

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan pada data table 4.11, diperoleh hasil berikut:

- a. Hasil berdasarkan dat penelitian item (1) responden memilih menjawab sangat setuju 32%, setuju 57%, netral 9%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata sebesar 4.19. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan digunakan untuk pengenalan suatu kebutuhan.
- b. Hasil berdasarkan dat penelitian item (2) responden memilih menjawab sangat setuju 33%, setuju 65%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0%

dan rata-rata sebesar 4.31. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

- c. Hasil berdasarkan dat penelitian item (3) responden memilih menjawab sangat setuju 28%, setuju 72%, netral 0%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata 4.27. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari suatu produk.
- d. Hasil berdasarkan dat penelitian item (4) responden memilih menjawab sangat setuju 26%, setuju 73%, netral 1%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata 4.24. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan memberikan manfaat sesuai yang dibutuhkan nasabah.
- e. Hasil berdasarkan dat penelitian item (5) responden memilih menjawab sangat setuju 27%, setuju 72%, netral 1%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata sebesar 4.25. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan dapat memberikan keputusan atas pilihan yang diambil.
- f. Hasil berdasarkan dat penelitian item (6) responden memilih menjawab sangat setuju 30%, setuju 68%, netral 2%, tidak setuju 0%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata 4.27. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan dapat memberikan keputusan untuk mencoba secara langsung.
- g. Hasil berdasarkan dat penelitian item (7) responden memilih menjawab sangat setuju 32%, setuju 57%, netral 9%, tidak setuju 2%, sangat tidak setuju 0% dan rata-rata sebesar 4.19. Oleh karena itu diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju jika pengambilan keputusan dengan pemikiran yang matang akan memberikan kepuasan.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas

Digunakan sebagai sebuah alat yang mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2010:172).⁹

Uji Validitas digunakan untuk menentukan perhitungan korelasi pada skor butir pertanyaan dengan skor konstruk, lalu untuk pengujian signifikansi dapat dikatakan signifikan memenuhi kriteria jika r_{tabel} berada pada nilai signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ oleh karena itu suatu item pertanyaan dapat dikatakan valid, dan apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ oleh karena itu suatu item dapat dikatakan tidak valid.¹⁰

$$df = n - 2$$

Keterangan :

df : derajat kebebasan sample

n : sampel.

Banyaknya nilai df diperoleh nilai $93-2 = 91$ atau $df = 91$. Dengan alpha 0,05 diperoleh $r_{tabel} = 0,204$ apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif, oleh karena itu setiap item pertanyaan dapat dinyatakan valid.

Penelitian memakai program SPSS 20. Dalam pengujian validitas setiap instrument penelitian. Adapun untuk hasil uji validitas diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12

Hasil Pengujian Validitas Variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (Mu'nah)

Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,701	0,204	Valid
X1.2	0,777	0,204	Valid
X1.3	0,752	0,204	Valid
X1.4	0,697	0,204	Valid
X1.5	0,576	0,204	Valid

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan data pada table 4.12 secara keseluruhan item pertanyaan variabel Biaya Jasa pemeliharaan (Mu'nah)

⁹ Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta. Halaman 156

¹⁰ Duwi Priyatno, *Cara Kilita Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2012), halaman 110.

dikatakan valid. Item pertanyaan variabel biaya jasa pemeliharaan dikatakan valid karena hasil validitas menyatakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,204$). Maka dari itu setiap butir pertanyaan dikatakan valid.

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Kecepatan Layanan

Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,634	0,204	Valid
X2.2	0,642	0,204	Valid
X2.3	0,665	0,204	Valid
X2.4	0,693	0,204	Valid
X2.5	0,716	0,204	Valid
X2.6	0,581	0,204	Valid
X2.7	0,275	0,204	Valid

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan data pada table 4.13 secara keseluruhan item pertanyaan variabel Kecepatan Layanan dikatakan valid. Item pertanyaan variabel biaya jasa pemeliharaan dikatakan valid karena hasil validitas menyatakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,204$). Maka dari itu setiap butir pertanyaan dikatakan valid.

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Layanan

Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,614	0,204	Valid
X3.2	0,660	0,204	Valid
X3.3	0,666	0,204	Valid
X3.4	0,698	0,204	Valid
X3.5	0,722	0,204	Valid
X3.6	0,613	0,204	Valid
X3.7	0,313	0,204	Valid

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan data pada table 4.14 secara keseluruhan item pertanyaan variabel Kemudahan Layanan dikatakan valid. Item pertanyaan variabel biaya jasa pemeliharaan dikatakan valid karena hasil validitas menyatakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,204$). Maka dari itu setiap butir pertanyaan dikatakan valid.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian validitas Variabel Keputusan Nasabah

Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,587	0,204	Valid
Y.2	0,714	0,204	Valid
Y.3	0,693	0,204	Valid
Y.4	0,667	0,204	Valid
Y.5	0,640	0,204	Valid
Y.6	0,551	0,204	Valid

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan data pada table 4.15 secara keseluruhan item pertanyaan variabel Keputusan Nasabah dikatakan valid. Item pertanyaan variabel biaya jasa pemeliharaan dikatakan valid karena hasil validitas menyatakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,204$). Maka dari itu setiap butir pertanyaan dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Sebuah uji yang dilakukan untuk menilai atau memahami sesuatu yang menjadi objek ukur dan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dalam mengukur.¹¹

Table 4.16
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketetapan	Hasil
Biaya Jasa Pemeliharaan (X1)	0,739	0,60	Reliabel
Kecepatan Layanan (X2)	0,688	0,60	Reliabel
Kemudahan Layanan (X3)	0,711	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,697	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Menurut hasil pengolahan data pada table 4.16 diperoleh hasil bahwa variable Biaya Jasa Pemeliharaan

¹¹ Shinta Kurnia Dewi and Agus Sudaryanto, "Validitas Dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan , Sikap Dan Perilaku", 2020, 73–79 <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/11916/Call_For_Paper_NEW-78-84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

(X1), Kecepatan Layanan (X2), Kemudahan Layanan (X3) dan Keputusan Nasabah (Y) mempunyai Cronbach Alpha $> 0,60$ sehingga dapat dikatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

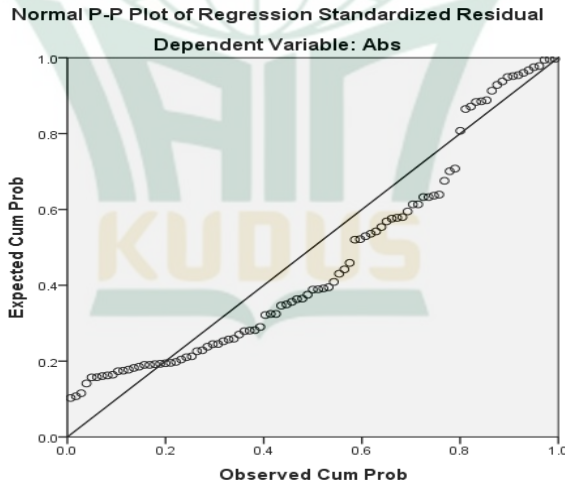
a. Uji Normalitas

Ghozali dalam Beta Asteria, uji normalitas dengan menggunakan P-P Plot of regression Standard Residual. Berdasarkan tampilan Normal P-P Plot Regression Standardized terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Oleh karena berdistribusi normal.¹²

Uji normalitas dilakukan agar peneliti dapat melihat variabel dalam penelitian terdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui hal tersebut, dapat menggunakan cara analisis grafik Normal Probability Plot. Dimana data terdistribusi normal ketika titik-titik pada gambar menyebar mendekati atau mengikuti garis diagonalnya. Sedangkan data yang tidak berdistribusi dengan normal, titik-titik pada gambar akan menyebar menjauhi garis diagonalnya. Berikut output dari uji normalitas menggunakan P-Plot.

Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas *P-Plot*



Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

¹² Beta Asteria, "Analisis Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Jawa Tengah" *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 2.1 (2015), 51–61 <<https://doi.org/10.32477/jrm.v2i1.162>>.

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui titik-titik pada kurva *P-plot* mendekati dan mengikuti arah garis diagonalnya. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

Model berdistribusi normal, karena membentuk lonceng. Suliyanto dalam jurnal Towoliu,¹³ menyatakan bahwa untuk melihat kurva normal pada histogram apabila model berdistribusi normal karena membentuk lonceng. Cara lainnya yaitu dengan melihat diagram Normal P Plot Regression Standardized.

Untuk memperkuat hasil *P-plot*, uji normalitas dapat dilakukan dengan cara analisis statistic menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat nilai *Asymp Significant*. Apabila nilai *Asymp Significant* $> 0,05$ maka dapat dikatakan variabel berdistribusi normal. Apabila nilai *Asymp Significant* $< 0,05$ maka dapat dikatakan variabel tidak berdistribusi normal.

Berikut merupakan hasil olah data uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* pada variabel biaya jasa pemeliharaan, kecepatan layanan, kemudahan layanan, dan keputusan nasabah.

Tabel 4.17
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov
Test

	Abs
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,052

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi dengan normal, karena nilai residual dari variabel *dependent* dan variabel *independent* mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,052 > 0,05$.

¹³ Juli E.S Towoliu and Willem. J.F.A Tumbuan, 'Pengaruh Faktor Pribadi Dan Faktor Keluarga Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Waroeng Tepi Laut, Manado', *Jurnal EMBA*, 5.2 (2017), 308–22 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15618>>.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam model regresi digunakan untuk menguji ada/tidak adanya hubungan antara variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Regresi yang baik ditunjukkan dengan tidak adanya gejala multikolinieritas dengan melihat hasil VIF dan nilai Toleransi. Jika $VIF > 10,00$ dan nilai Toleransi $< 0,10$ artinya terjadi gejala multikolinieritas. Sedangkan, jika hasil $VIF < 10,00$ dan nilai Toleransi $> 0,10$ maka dalam penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinieritas. Uji multikolinieritas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20 dengan melihat panduan dari salah satu akun youtube dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	-,207	2,415			
1 Biaya Jasa Pemeliharaan	,041	,069	,074	,706	1,417
Kecepatan layanan	-,171	,142	-,310	,168	5,964
Kemudahan Layanan	,194	,147	,343	,164	6,114

a. Dependent Variable: Abs

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Dilihat dari table 4.17. nilai *Tolerance* variabel Biaya Jasa Pemeliharaan 0,706, variabel Kecepatan Layanan 0,168, variabel kemudahan layanan 0,164 lebih besar dari 0,10 yang artinya pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikorelasi.

VIF (Variance Inflation Factor), nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10,00 yaitu variabel biaya jasa pemeliharaan sebesar 1,463, kecepatan layanan sebesar 6,124, dan kemudahan layanan sebesar 6,315. Kesimpulannya dalam model penelitian ini tidak terjadi gejala multikorelasi.

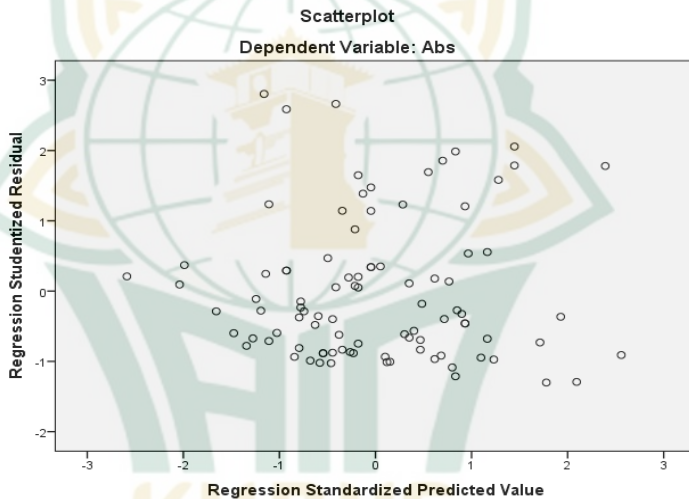
c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat model regresi apakah memenuhi persyaratan atau tidak

dengan melihat ada/tidaknya keridaksamaan varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Scatterplot* dan uji *Glejser*.

Dasar pengambilan keputusan untuk uji *Scatterplot* dengan melihat *output* penelitian titik-titik dalam grafik tidak terdapat pola tertentu dan menyebar di atas dan dibawah 0, maka model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, dan sebaliknya. Sedangkan untuk uji *Glejser* dilihat dari nilai 0,05 maka dalam hal ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20

Terlihat dari gambar *output* penelitian, titik-titik tidak memiliki pola jelas serta tersebar di atas dan dibawah 0, artinya model regresi ini tidak ada gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

a. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Menurut Pardede dan Manurung (2014:27) dalam regresi berganda, variabel terikat dipengaruhi oleh dua variabel atau lebih variabel bebas sehingga berhubungan fungsional antara variabel terikat (Y) yaitu Keputusan Nasabah, dengan variabel bebas yaitu : Biaya Jasa Pemeliharaan (X1), Kecepatan Layanan (X2), dan Kemudahan Layanan (X3), (X_1, X_2, X_n). Persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

Dimana = Y = Keputusan Nasabah
 a = Konstanta
 b = Koefisien Regresi
 X₁ = Biaya Jasa Pemeliharaan
 X₂ = Kecepatan Layanan
 X₃ = Kemudahan Layanan
 e = Standar Error

Tabel 4.19
Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,968	3,633		4,120	,000
1 Biaya Jasa Pemeliharaan	,226	,103	,263	2,189	,031
Kecepatan layanan	-,247	,213	-,287	-1,161	,249
Kemudahan Layanan	,443	,221	,502	2,007	,048

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20.

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 20, maka di peroleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

$$Y = 14,930 + 0,224 \cdot X_1 + (-0,225X_2) + 0,454 \cdot X_3 + e$$

Persamaan regresi linier diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai *Constanta* (a) adalah 14,968, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel biaya jasa pemeliharaan, kecepatan layanan, kemudahan layanan (nilai X₁, X₂ dan X₃ adalah 0) maka keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus ada sebesar 14,968 satuan.
2. Nilai koefisien regresi biaya jasa pemeliharaan adalah 0,226, artinya jika variabel biaya jasa pemeliharaan (X₁)

meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel kecepatan layanan (X_2), kemudahan layanan (X_3) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus meningkat sebesar 0,226. Signifikansi $0,031 < 0,05$ sehingga signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel biaya jasa pemeliharaan yang disediakan berkontribusi positif bagi keputusan nasabah, sehingga makin murah biaya jasa pemeliharaan pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, maka makin melambung pula tingkat keputusan yang nasabah untuk menggunakan produk gadai emas.

3. Nilai koefisien regresi kecepatan layanan adalah -0,247, artinya jika variabel kecepatan layanan (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel biaya jasa pemeliharaan (X_1), kemudahan layanan (X_3) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus menurun sebesar 0,247. Signifikansinya $0,249 > 0,05$ sehingga tidak signifikan. Maka dari itu variabel kecepatan layanan tidak perlu dihiraukan.
4. Nilai koefisien regresi kemudahan layanan adalah 0,443, artinya jika variabel kemudahan layanan (X_3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel biaya jasa pemeliharaan (X_1), kecepatan layanan (X_2), dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus meningkat sebesar 0,443. Signifikansi $0,048 < 0,05$ sehingga signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan layanan yang disediakan berkontribusi positif bagi keputusan nasabah, sehingga makin komplet kemudahan layanan pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, maka makin melambung pula tingkat keputusan yang nasabah rasakan.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent.¹⁴ Nilai koefisien determinan adalah nol dan satu. Nilai R^2 dinyatakan rendah ketika kemampuan variabel

¹⁴ Duwi Priyatno, *Cara Kilit Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2012), halaman 110.

dependent sangat terbatas ketika dijelaskan oleh variabel *independent*.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*. Berikut hasil Uji R^2 dibawah ini :

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.300 ^a	.090	.060	1,89371

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Layanan, Biaya Jasa Pemeliharaan, Kecepatan layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa bilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R. Square* sebesar 0,090. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar $0,090 \times 100\% = 9\%$. Sehingga menunjukkan sebesar 9% variasi variabel keputusan nasabah dipengaruhi variabel biaya jasa pemeliharaan, kecepatan layanan, dan kemudahan layanan.

Sisanya: $100\% - 9\% = 91\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti jarak lokasi antara Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus dengan masyarakat yang melakukan pengurusan, cuaca, serta kondisi geografis dan lain-lain.

c. Uji F

Digunakan dalam menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y) secara simultan Pardede dan Manurung (2014:28).

Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel berikutnya (Y), uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai $F_{tabel} = f(k ; n - k)$, $F = (3 ; 93 - 3)$, $F_{tabel} = (3 ; 90) = 2,71$ dengan tingkat

kesalahan 5%. Uji F yang dilakukan dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4.21
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	31,631	3	10,544	2,940	.037 ^b
1 Residual	319,165	89	3,586		
Total	350,796	92			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Layanan, Biaya Jasa Pemeliharaan, Kecepatan layanan

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 2,940 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,71 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $2,940 > 2,71$, dan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2) dan Kemudahan layanan (X_3) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

d. Uji t

Nilai t_{hitung} digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial biaya jasa pemeliharaan (X_1), kecepatan layanan (X_2), dan kemudahan layanan (X_3) terhadap variabel terikatnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel keputusan nasabah (Y) atau tidak dengan tingkat kesalahan 5%, Pardede dan Manurung (2014:29),

Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan cara $dk = n - k$ atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} . Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Ket = t = Koefisien_{test}

r = Korelasi

n = jumlah sampel

r^2 = Koefisien Determinasi

Langkah-langkah analisis uji t adalah:

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, ini berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2), dan Kemudahan Layanan (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y), dan dapat juga dilihat tidak terjadinya pengaruh antara variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2), dan Kemudahan Layanan (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y) disebabkan karena nilai signifikansi $> 0,05$.
2. $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2), dan Kemudahan Layanan (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y), dan dapat juga dilihat terjadinya pengaruh antara variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2), dan Kemudahan Layanan (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y) disebabkan karena nilai signifikansi $< 0,05$.

Menurut Pardede dan Manurung (2014:29), nilai t_{hitung} digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial biaya jasa pemeliharaan (X_1), kecepatan layanan (X_2), dan kemudahan layanan (X_3) terhadap variabel terikatnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel keputusan nasabah (Y) atau tidak dengan tingkat kesalahan 5%.

Tabel 4.22
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,968	3,633		4,120	,000
1 Biaya Jasa Pemeliharaan	,226	,103	,263	2,189	,031
Kecepatan layanan	-,247	,213	-,287	-1,161	,249
Kemudahan Layanan	,443	,221	,502	2,007	,048

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 20.

Berdasarkan hasil di atas dengan mengamati baris kolom, t dan sign. bisa dijelaskan sebagai berikut

1. Pengaruh variabel Biaya Jasa pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah (H_1)

Variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus. Hal ini dapat dilihat dari signifikan biaya jasa pemeliharaan (X_1) $0,031 < 0,05$.

Dan nilai $t_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 93-3-1) = (0,025; 89) = 1,986$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,189 > 1,986$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh biaya jasa pemeliharaan terhadap keputusan nasabah secara parsial diterima.

2. Pengaruh Variabel Kecepatan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah (H_2)

Variabel Kecepatan Layanan (X_2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus. Hal ini dapat dilihat dari signifikan Kecepatan Layanan (X_1) $0,249 > 0,05$.

Dan nilai $t_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 93-3-1) = (0,025; 89) = 1,986$. Berarti nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} ($-1,161 < 1,986$) maka H_0 diterima dan H_0 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi tidak terdapat pengaruh Kecepatan Layanan terhadap keputusan nasabah secara parsial.

3. Pengaruh Variabel Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah (H_3)

Variabel Kemudahan Layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus. Hal ini dapat dilihat dari signifikan Kecepatan Layanan (X_1) $0,048 < 0,05$.

Dan nilai $t_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 93-3-1) = (0,025; 89) = 1,986$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,007 > 1,986$) maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Kemudahan Layanan terhadap keputusan nasabah secara parsial diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*) Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (2,189) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 masih berada dibawah 0,05. Besar pengaruh variabel biaya jasa pemeliharaan terhadap keputusan nasabah bisa dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* yaitu sebesar 0,226 yang menunjukkan bahwa arah pengaruhnya positif. Hal ini menunjukkan bahwa biaya jasa pemeliharaan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji statistik-t dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang perlu diperhatikan dan menguntungkan dari variabel biaya jasa pemeliharaan terhadap keputusan nasabah untuk gadai emas di Pegadaian Kudus. Maka, hipotesis pertama (H_1) yang menunjukkan adanya korelasi antara biaya jasa pemeliharaan dan keputusan nasabah terbukti.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa biaya jasa pemeliharaan mempunyai kecenderungan yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan nasabah. Biaya jasa pemeliharaan juga merupakan salah satu aspek yang mempunyai pengaruh bagi nasabah, yaitu dari adanya suatu bentuk jasa atau imbalan atas upaya dari Pegadaian Syariah dalam merawat barang dan asset yang dititipkan nasabah. Adanya biaya jasa pemeliharaan ini akan menjadi cara seorang nasabah dalam mempertimbangkan keputusan untuk menitipkan asset berharganya di Pegadaian Syariah.

Mu'nah adalah biaya jasa pemeliharaan atau penjagaan barang jaminan yang dipungut untuk mengganti biaya yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah. Biaya barang jaminan yang dikenakan kepada nasabah yang harus dibayar sesuai berapa biaya yang di keluarkan oleh Gadai Syariah yang dihitung dari harga barang jaminan kemudian dikalikan dan ditambah dengan jumlah angsuran setiap bulan.¹⁵

¹⁵ Ririn Riani, "Mekanisme Perhitungan Tarif *Mu'nah* Pada Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (Persero) UPS. Ulee Kareng", 2018 <<https://repository.ar-raniry.ac.id/eprint/6034/>>.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Ayunda Putri pada tahun 2019 dengan judul, "Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta)." ¹⁶ Dengan hasil penelitiannya variabel biaya pemeliharaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Semakin baik kualitas harga, sesuai dengan manfaat yang diterima, serta terjangkau biaya jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta kepada nasabah untuk produk gadai emas.

Fitrian Purnama sastra tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul, "Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru." Hasilnya variabel biaya mu'nah memiliki nilai sign. 0,047 dimana lebih kecil dari 0,05, artinya variabel biaya mu'nah memiliki pengaruh sig. terhadap pembiayaan. ¹⁷

Jadi penelitian ini menjadai *novelty* atau pembaharuan dari penelitian sebelum-sebelumnya diatas, yaitu mengetahui biaya jasa pemeliharaan di Pegadaian Syariah Kudus terhadap keputusan nasabah, dan hasilnya biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.

2. Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (-1,161) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,249 masih berada diatas 0,05. Nilai *standardized coefficient beta* sebesar (-0,247) jelas menunjukkan adanya pengaruh negatif variabel kecepatan layanan terhadap keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan korelasi negatif dan tidak signifikan antara kecepatan layanan (X_2) dan keputusan nasabah (Y) dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Unit kudus.

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji statistik-t dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang perlu

¹⁶ Putri.

¹⁷ Fitrian Purnama Sastra.

diperhatikan dan tidak menguntungkan dari variabel kecepatan layanan terhadap keputusan nasabah dalam gadai emas di Pegadaian Syariah. Maka, hipotesis kedua (H_2) yang menduga kecepatan layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah tidak terbukti.

Kania Nisa Fauziah dkk, mengungkapkan dalam penelitiannya berjudul, " *Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Federal International Finance (Fif) Cabang Batam*" hasilnya $t_{hitung} (2.567) > t_{tabel} 1.66071$, berarti bahwa kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen,¹⁸

Sedangkan Rahma Novita sari mengungkap bahwa kecepatan tidak berpengaruh dalam temuannya yang berjudul, " *Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah.*" Kecepatan tidak berpengaruh karena masing-masing nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,228.¹⁹

Jadi penelitian ini menjadai *novelty* atau pembaharuan dari penelitian sebelum-sebelumnya diatas, yaitu mengetahui variabel kecepatan layanan di Pegadaian Syariah Kudus terhadap keputusan nasabah, dan hasilnya kecepatan layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.

kecepatan layanan tidak berpengaruh dikarenakan nasabah yang datang di Pegadaian syariah adalah nasabah yang sedang membutuhkan uang secara mendesak atau kepepet. Dengan dibutuhkannya dana darurat ini menjadi sebab mereka untuk menggadaikan asset atau emasnya di Pegadaian Syariah guna mendapatkan pinjaman secara cepat. Dari peristiwa ini ditarik kesimpulan bahwa ketika nasabah datang menggadaikan barangnya, mereka tidak sungkan menunggu walaupun dengan pelayanan yang cukup bahkan terkesan lama demi mendapatkan pinjaman. Jadi hasil penelitian ini tergolong masuk akal.

3. Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

¹⁸ Fauziah, Sudianto, and Nabella.

¹⁹ Novita Sari.

Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (2,007) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,048 masih berada dibawah 0,05. Besar pengaruh variabel kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah bisa dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* yaitu sebesar 0,443 yang menunjukkan bahwa arah pengaruhnya positif. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji statistik-t dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang perlu diperhatikan dan menguntungkan dari variabel kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah untuk gadai emas di Pegadaian Kudus. Maka, hipotesis pertama (H_3) yang menunjukkan adanya korelasi antara kemudahan layanan dan keputusan nasabah terbukti.

Berdasarkan penelitian oleh Muhammad Qoes Atieq berjudul, "*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Digital Syariah Pegadaian*" yang menyatakan variabel persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat menggunakan Layana Digital Syariah Pegadaian Syariah Cabang Inderamayu. sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem.²⁰

Fathul Arifin dalam penelitiannya yang berjudul, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Yogyakarta.*"²¹ Hasilnya menunjukkan Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig 0,024.

Persepsi konsumen terhadap kemudahann layanan berkaitan dengan sejauh mana konsumen memiliki harapan bahwa sesuatu tidak akan memberikan mereka kesulitan adaptasi, baik secara fisik maupun mental. Sistem yang sulit digunakan akan dihindari oleh konsumen.²²

²⁰ Muhammad Qoes Atieq.

²¹ Arifin.

²² Yugi Setyarko, "Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online", *Ekonomika Dan Manajemen*, ISSN: 2252-6226, 5.2 (2016), 128–47 <<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/ema/article/view/329/273>>.

Adanya penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa alasan yang mendasari setiap individu dalam memilih produk gadai emas di pegadaian syariah diantaranya dari kemudahan layanan di dalamnya dan spesifikasi yang baik, hal ini membuktikan makin naik nilai dan spesifikasi yang dikasihkan maka makin mendorong seseorang dalam memilih produk gadai di pegadain syariah.

Jadi penelitian ini menjadai *novelty* atau pembaharuan dari penelitian sebelum-sebelumnya diatas, yaitu mengetahui variabel kemudahan n layanan di Pegadaian Syariah Kudus terhadap keputusan nasabah, dan hasilnya kecepatan layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih gadai emas.

4. Pengaruh Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*), Kecepatan Layanan Dan Kemudahan Layanan terhadap keputusan nasabah

Hasil dari pengujian dengan menggunakan analisis statistik pengolahan diperoleh nilai bahwa analisis uji regresi linier berganda, diperoleh nilai koefisien untuk biaya jasa pemeliharaan senilai 0,226, kecepatan layanan senilai (-0,247) dan kemudahan layanan sebesar 0,443.

Biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) hasil pengujian diperoleh hasil hipotesis dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,189 > 1,98698$) dan tingkat signifikansi $0,031 > 0,05$. Kecepatan Layanan hasil pengujian ini diperoleh hasil hipotesis dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,161 < 1,98698$) dan tingkat signifikansi $0,249 > 0,05$ dapat diartikan bahwa kecepatan layanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Kemudahan Layanan hasil pengujian diperoleh hasil hipotesis dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,007 > 1,98698$) dan tingkat signifikansi $0,048 > 0,05$

Berdasarkan hasil pengujian uji f dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 2,940 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,71 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $2,940 > 2,71$, dan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_4 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya Jasa Pemeliharaan (X_1), Kecepatan Layanan (X_2) dan Kemudahan layanan (X_3) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Nilai *R. Square* sebesar 0,090. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar $0,090 \times 100\% = 9\%$. Sehingga menunjukkan sebesar 9% variasi variabel keputusan nasabah dipengaruhi variabel biaya jasa pemeliharaan, kecepatan layanan, dan kemudahan layanan.

Sisanya: $100\% - 9\% = 91\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti jarak lokasi antara Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus dengan masyarakat yang melakukan pengurusan, cuaca, serta kondisi geografis dan lain-lain.

